

ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

## Vertegenwoordigersraadpleging met de totaalscore van ZorgkaartNederland

Brentano 2022

|            |       |  |
|------------|-------|--|
|            |       |  |
|            |       |  |
|            |       |  |
|            |       |  |
| deze vraag |       |  |
|            | 25,6  |  |
|            | 44,4  |  |
|            | ,0    |  |
|            | 100,0 |  |

---

## **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 .....                                                 | 5  |
| 1.1 Cliëntenraadpleging voor Brentano .....                                  | 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 .....                                                         | 6  |
| 1.10 Spiegelinformatie .....                                                 | 8  |
| 2. Samenvatting .....                                                        | 9  |
| 2.1 Inleiding.....                                                           | 9  |
| 2.2 Top-3 box scores ervaringsvragen .....                                   | 9  |
| 2.3 Gemiddelde cijfer ervaringsvragen.....                                   | 10 |
| 2.4 Weergave cliëntervaringen met de totaalscore van ZorgkaartNederland..... | 11 |
| 3. Uitkomsten .....                                                          | 13 |
| 4. Doorlevering naar ZorgkaartNederland .....                                | 35 |
| 5. Samenvatting van de tevreden ervaringen en verbeterpunten.....            | 36 |
| 6. Conclusies.....                                                           | 37 |
| <br>                                                                         |    |
| Bijlage 1 Complimenten en verbeterpunten Frans Hals .....                    | 39 |
| Bijlage 2 Complimenten en verbeterpunten Jan Steen .....                     | 41 |
| Bijlage 3 Complimenten en verbeterpunten Johannes Vermeer .....              | 43 |
| Bijlage 4 Complimenten en verbeterpunten Paulus Potter.....                  | 45 |
| Bijlage 5 Complimenten en verbeterpunten Rembrandt.....                      | 48 |
| Bijlage 6 Complimenten en verbeterpunten Anemoon .....                       | 51 |
| Bijlage 7 Complimenten en verbeterpunten Roos.....                           | 54 |
| Bijlage 8 Complimenten en verbeterpunten Sering.....                         | 57 |
| Bijlage 9 Complimenten en verbeterpunten Tulp .....                          | 61 |
| Bijlage 10 Complimenten en verbeterpunten De Linde.....                      | 65 |
| Bijlage 11 Complimenten en verbeterpunten Magnolia.....                      | 67 |
| Bijlage 12 Complimenten en verbeterpunten Olmenhof.....                      | 69 |

## Inleiding

Facit heeft voor Brentano in de maanden november en december 2022 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 tot en met 15 zijn de antwoorden op de vraag naar complimenten en verbeter suggesties gerubriceerd naar thema.

**Facit**, Velsen-Noord  
Eddy Stam & Dorine Duwel, december 2022

# 1. Cliëntenraadpleging

## 1.1 Cliëntenraadpleging voor Brentano

Facit heeft in de maanden november en december een cliëntenraadpleging gehouden onder vertegenwoordigers van PG-cliënten die woonachtig zijn in 't Huis aan de Poel, Klaasje Zevenster of Nieuw Vredeveld.

## 1.2 Doelgroep

De doelgroep van deze cliëntenraadpleging wordt gevormd door de vertegenwoordigers van de PG-cliënten die begin november woonachtig waren bij Brentano. De vragenlijst richt zich op de ervaringen van vertegenwoordigers van cliënten met de zorg die hun naaste ontvangt bij Brentano.

## 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, twee open vragen en een vraag of (de vertegenwoordiger van) de cliënt mee wil doen aan het cliëntenpanel van ZorgkaartNederland.



Op verzoek van Brentano zijn er zes extra vragen aan de vragenlijst van ZorgkaartNederland toegevoegd: een vraag of de vertegenwoordigers Brentano zouden aanbevelen; twee rapportcijfervragen (een rapportcijfer voor de organisatie en een rapportcijfer voor de medewerkers) en drie eigen extra vragen.

## 1.6 Doorlevering antwoorden aan ZorgkaartNederland

De antwoorden van de cliënten/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. Begin november is per post een vooraankondiging verzonden. Hierin werd aan vertegenwoordigers van cliënten kenbaar gemaakt dat zij gebeld zouden gaan worden door een Facit-interviewer.

De telefonische interviews hebben plaatsgevonden in de maand november en in de eerste week van december 2022.

## 1.8 Respons

De doelgroep voor deze cliëntenraadpleging werd gevormd door de 175 vertegenwoordigers cliënten die in oktober 2022 zorg ontvingen van Brentano maar zelf niet gereaadpleegd konden worden.

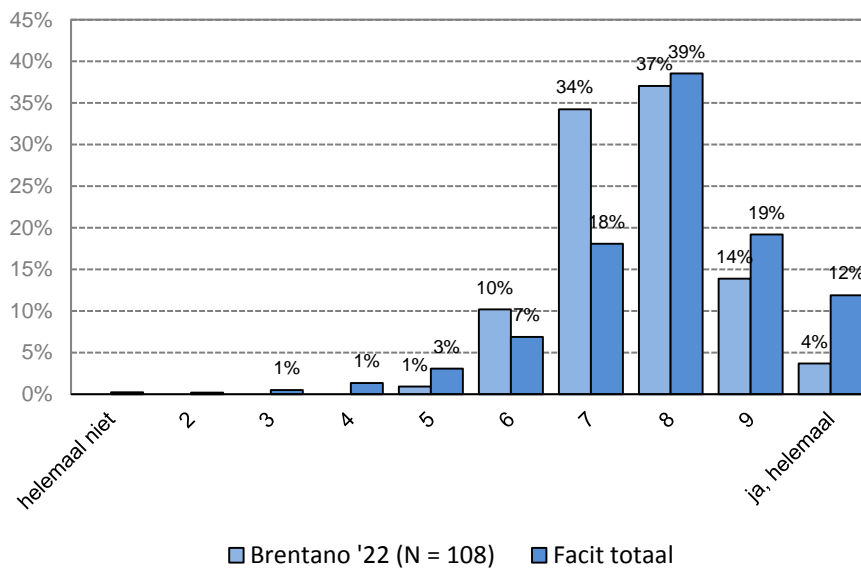
Er zijn op voorhand geen vertegenwoordigers uitgesloten van deelname aan het onderzoek. Het aantal vertegenwoordigers van cliënten dat benaderd kon worden middels een telefonisch interview bedroeg aldus 175.

Vier vertegenwoordigers vielen af, omdat het telefoonnummer onjuist was, omdat de getelefoneerde vertegenwoordigers aangaf geen vertegenwoordiger te zijn, of omdat de vertegenwoordiger en/of cliënt overleden was. 110 vertegenwoordigers hebben meegewerkt aan een telefonisch interview. De respons voor deze raadpleging komt hiermee op 64%.

## 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.

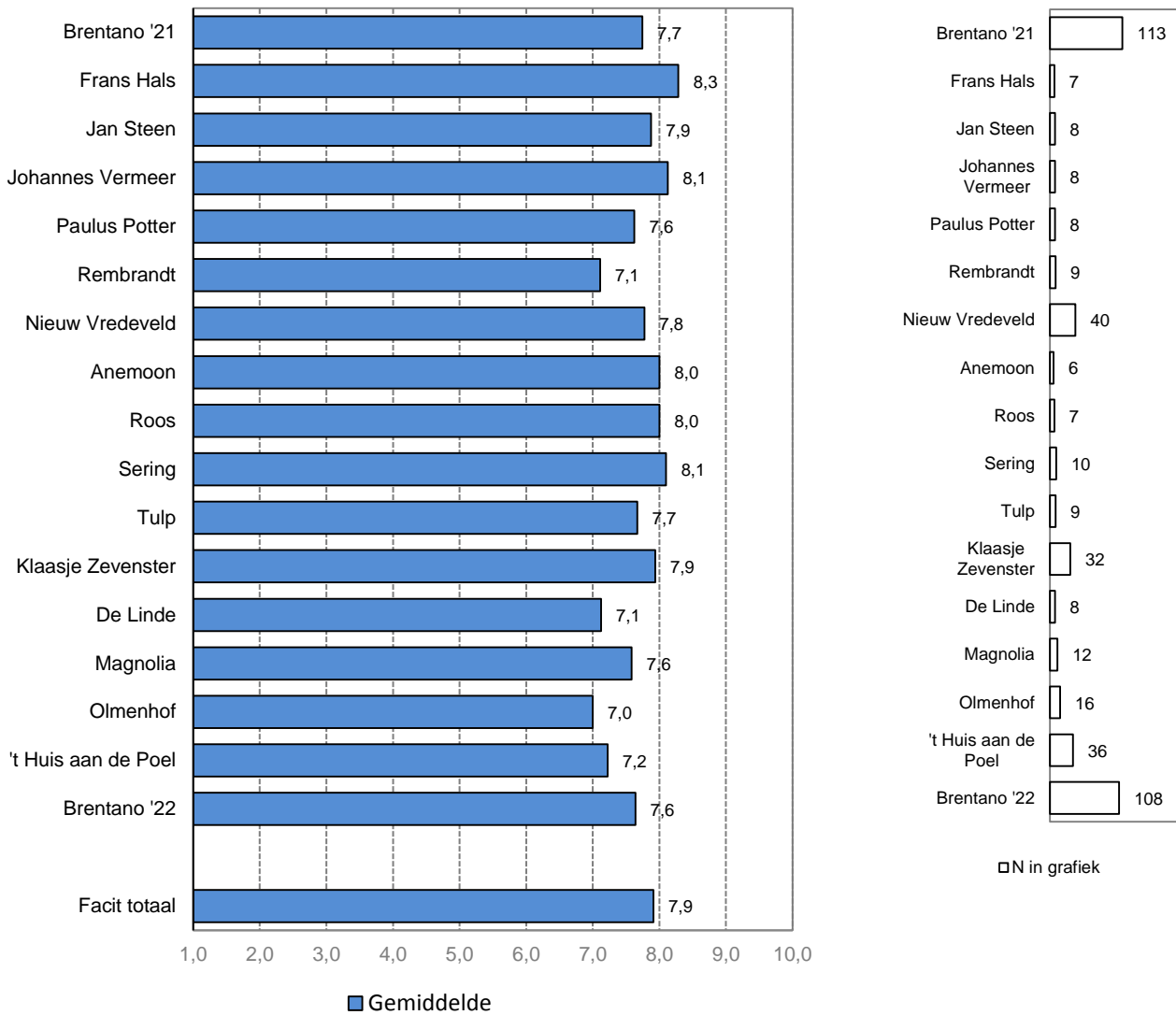
De antwoorden op de gestelde vragen worden in staafdiagrammen gepresenteerd:



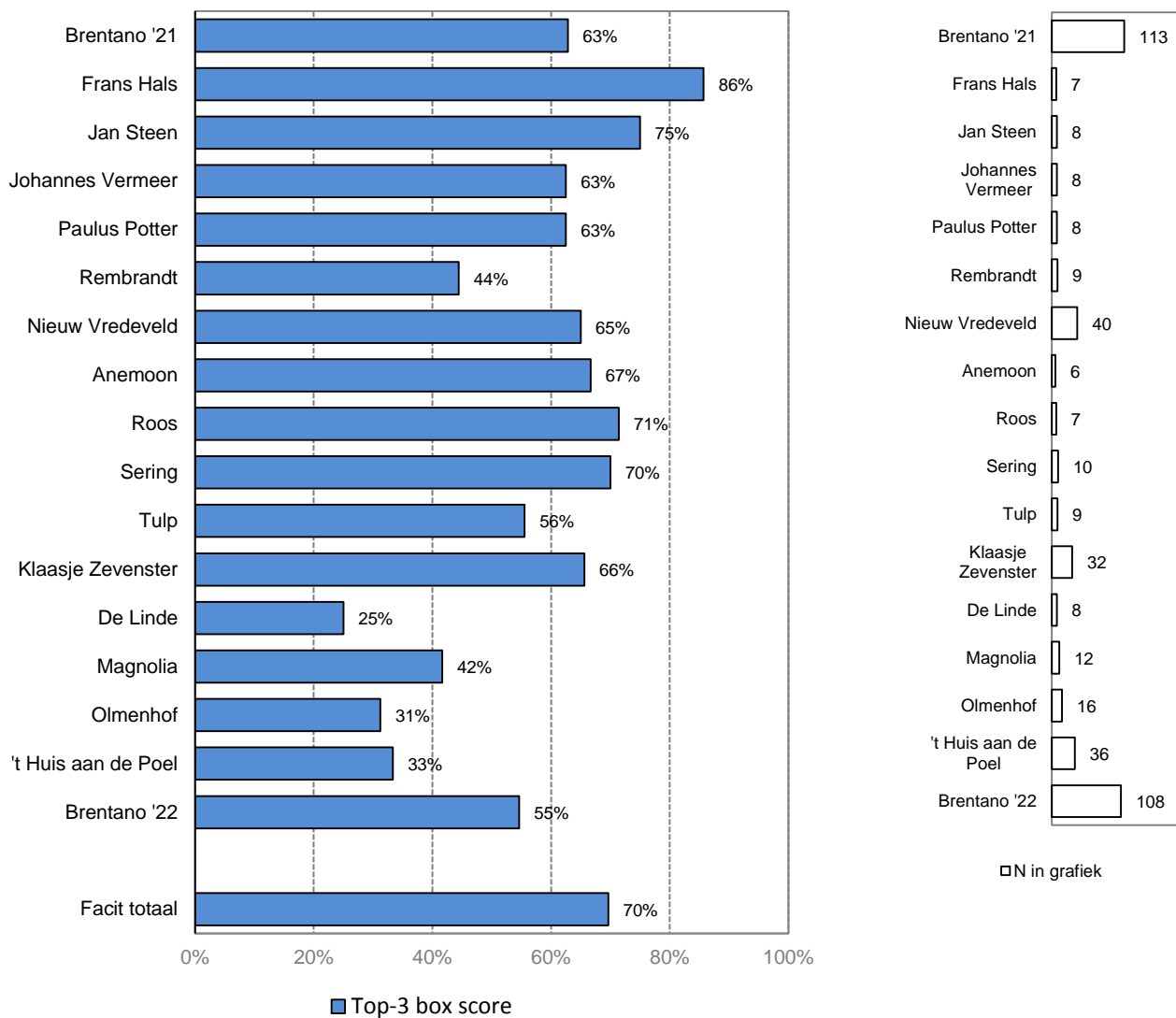
Boven de staven staat het percentage vertegenwoordigers van cliënten dat het betreffende antwoord heeft gegeven. Omdat dit afgeronde percentages zijn, kan het soms voorkomen dat ze opgeteld niet exact op 100% uitkomen.

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

In de tweede grafiek wordt de gemiddelde uitkomst op de gestelde vraag weergegeven voor Brentano als geheel en uitgesplitst per afdeling:



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

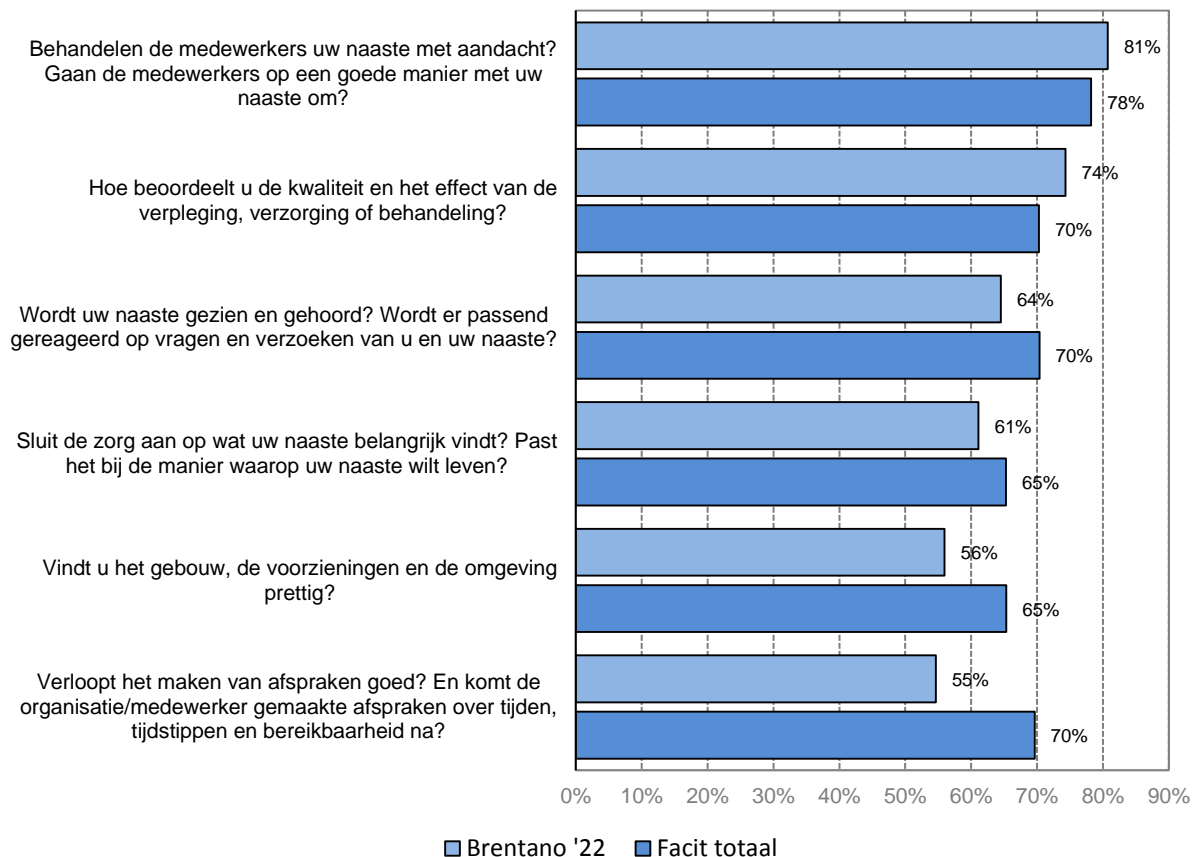
### 2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de uitkomsten van deze raadpleging samenvattend gepresenteerd in de vorm van Top-3 Box scores. 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 uit de steekproef tevreden zijn over het onderwerp of hierover een gunstige beoordeling geven. Omgekeerd kan ook direct worden afgeleid hoeveel respondenten géén positieve ervaringen hebben.

### 2.2 Top-3 box scores ervaringsvragen

In onderstaand overzicht zijn voor de ervaringsvragen uit deze raadpleging de Top-3 Box scores op vraagniveau weergegeven:

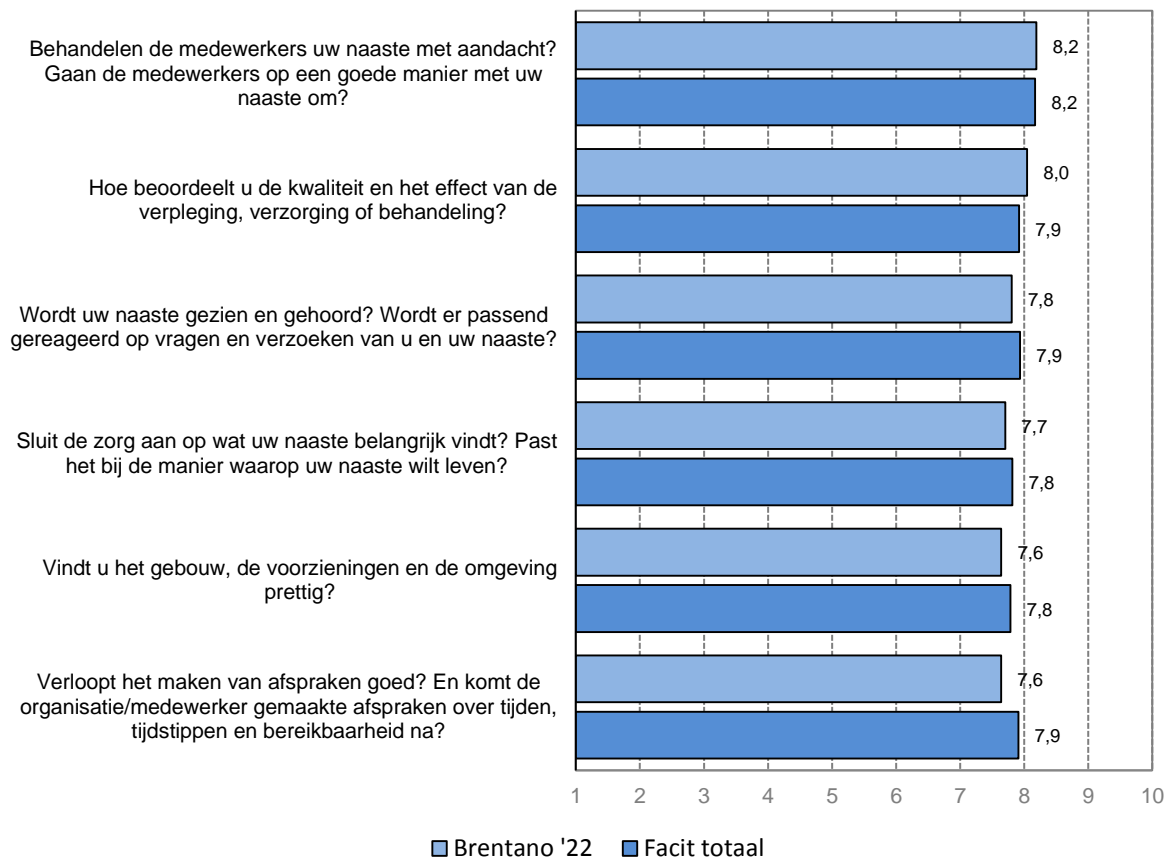


De vraag waarop gemiddeld de meeste vertegenwoordigers een 8 of hoger is gegeven, is de vraag 'Behandelen de medewerkers uw naaste met aandacht? Gaan de medewerkers op een goede manier met uw naaste om?' 81% van de geraadpleegde vertegenwoordigers gaf een 8 of hoger op deze vraag.

De vraag waarop de minste vertegenwoordigers van cliënten een 8 of hoger hebben gegeven, is de vraag 'Verloopt het maken van afspraken goed? En komt de organisatie/medewerker gemaakte afspraken over tijden, tijdstippen en bereikbaarheid na?' Hier gaf 55% van de vertegenwoordigers een 8 of hoger.

### 2.3 Gemiddelde cijfer ervaringsvragen

Vertegenwoordigers van 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, is de vraag 'Behandelen de medewerkers uw naaste met aandacht? Gaan de medewerkers op een goede manier met uw naaste om?'

De vraag waarop gemiddeld met het laagste cijfer geantwoord is, is de vraag 'Verloopt het maken van afspraken goed? En komt de organisatie/medewerker gemaakte afspraken over tijden, tijdstippen en bereikbaarheid na?'

## 2.4 Weergave cliëntervaringen met de totaalscore van ZorgkaartNederland

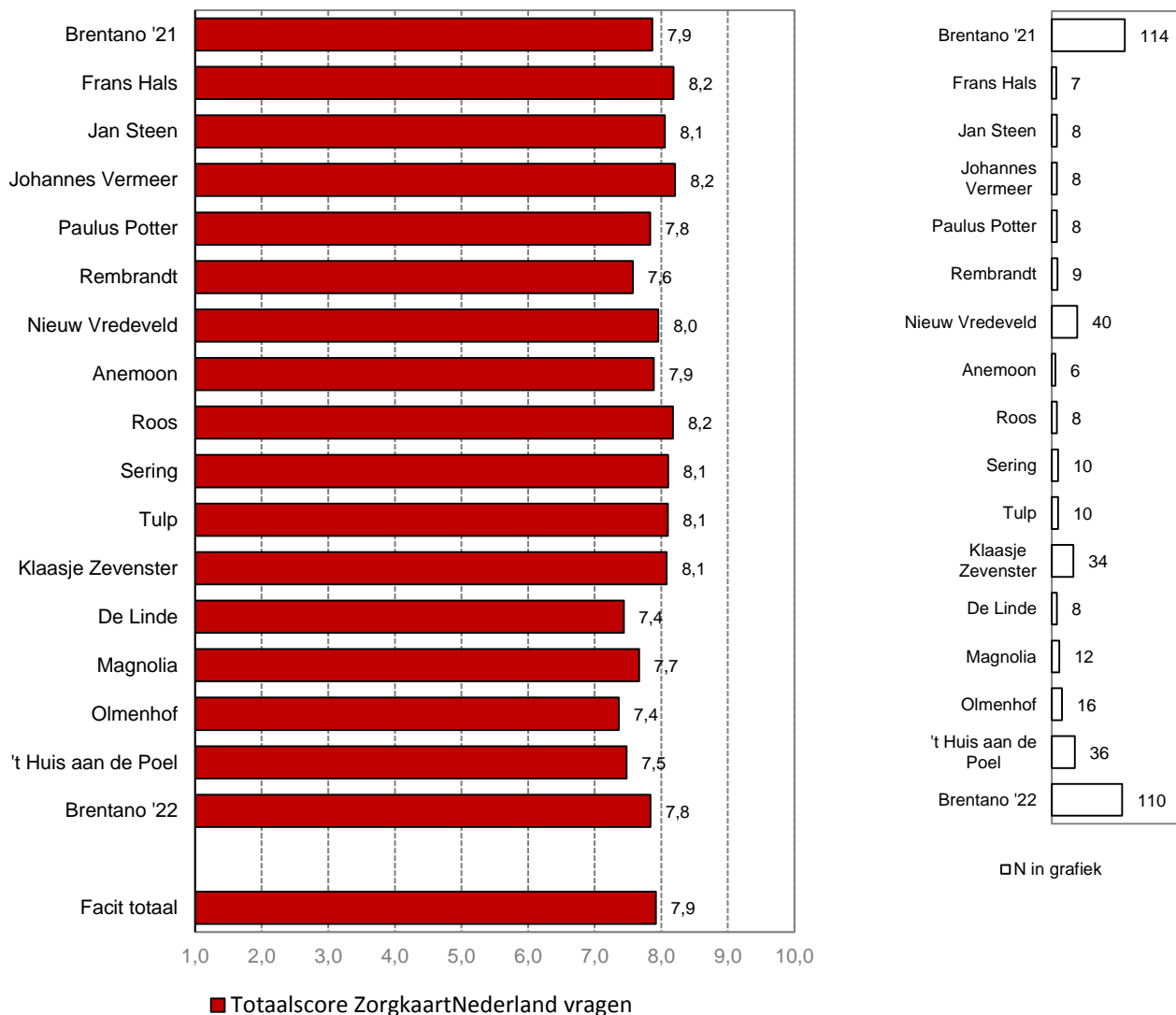
De Stuurgroep Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg heeft besloten dat met ingang van 2021 zorgaanbieders cliëntervaringen in de verpleeghuiszorg minimaal één keer per jaar de totaalscore van ZorgkaartNederland moeten aanleveren aan het Openbaar Data Bestand (ODB) van het Zorginstituut Nederland als maat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

### Totaalscore ZorgkaartNederland vragen



Niet alle waarderingen van cliënten/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 cliënten/vertegenwoordigers daarnaast ook voldoende vragen hebben beantwoord én hun contactgegevens hebben doorgegeven, zodat ZorgkaartNederland hun waardering desgewenst kan verifiëren.

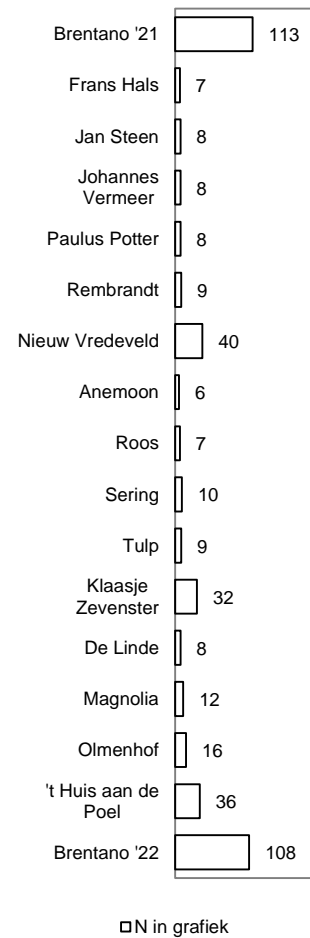
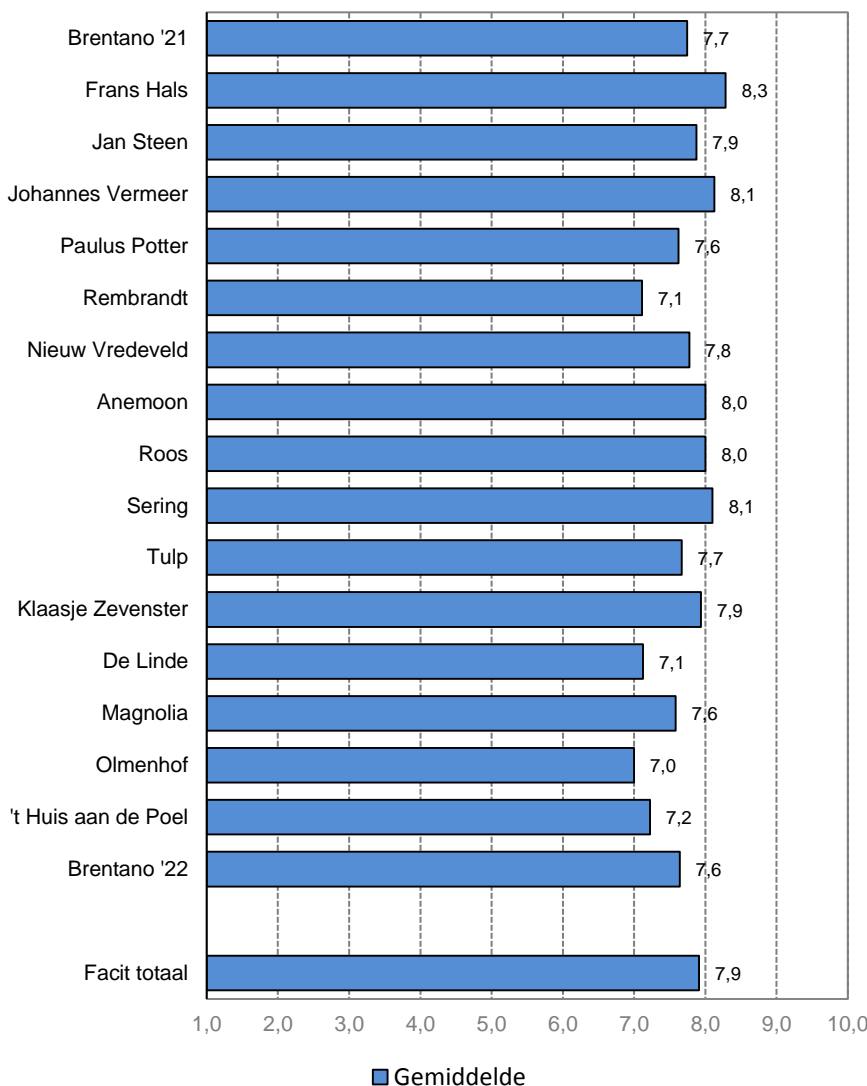
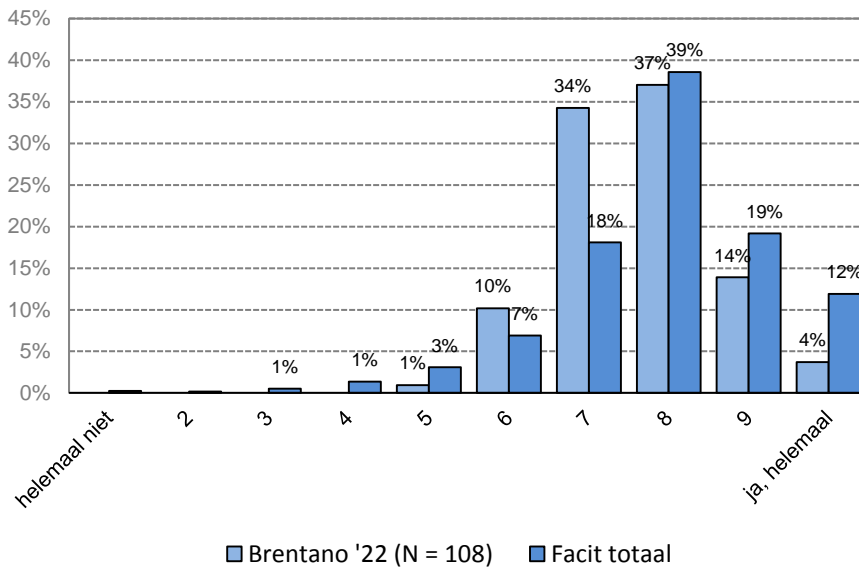
De waarderingen die door Facit vanuit deze raadpleging naar ZorgkaartNederland doorgezet worden, zullen te herkennen zijn aan het groene label 'geverifieerd'.

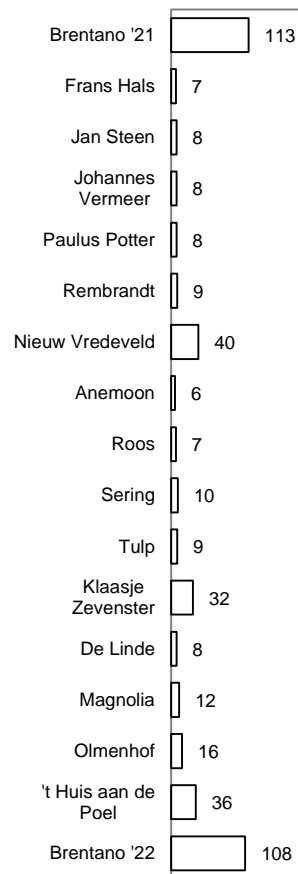
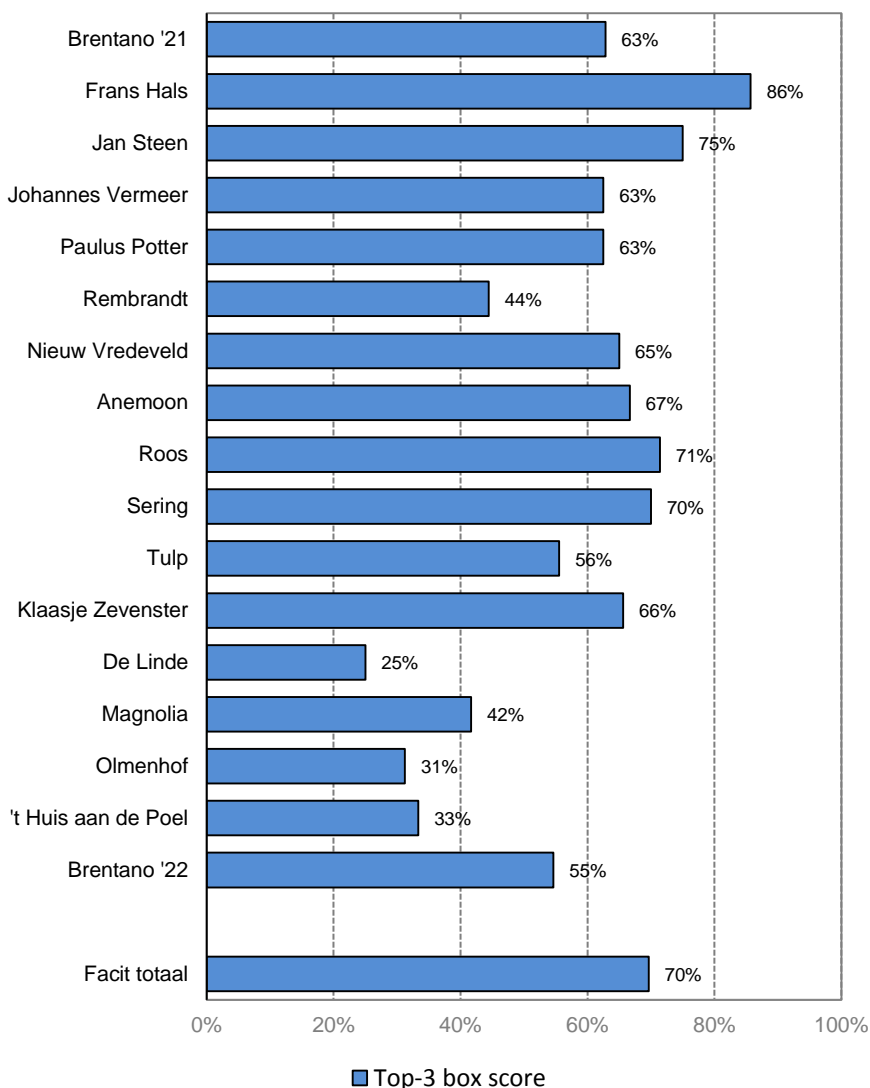


De [actuele totaalscore voor Brentano op ZorgkaartNederland](#) wordt berekend over de afgelopen vier jaar, inclusief de huidige lopende maand. Waarderingen ouder dan vier jaar blijven wel te lezen, alleen komt er bij te staan dat het om een oudere waardering gaat. Deze tellen niet meer mee voor het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

### 3. Uitkomsten

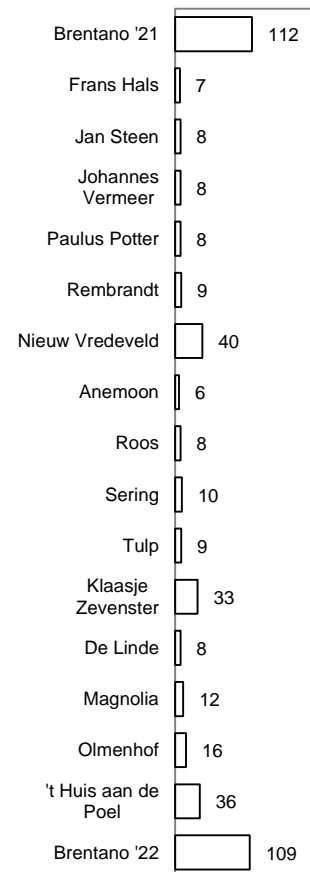
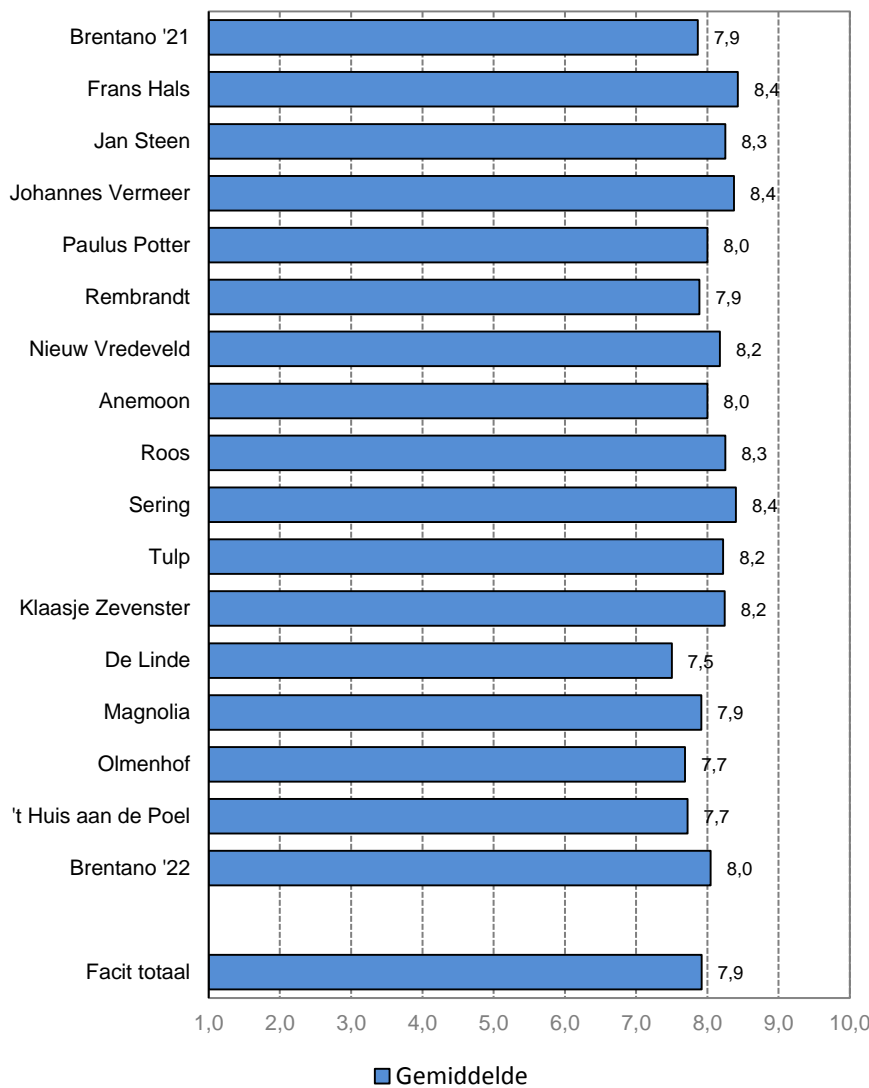
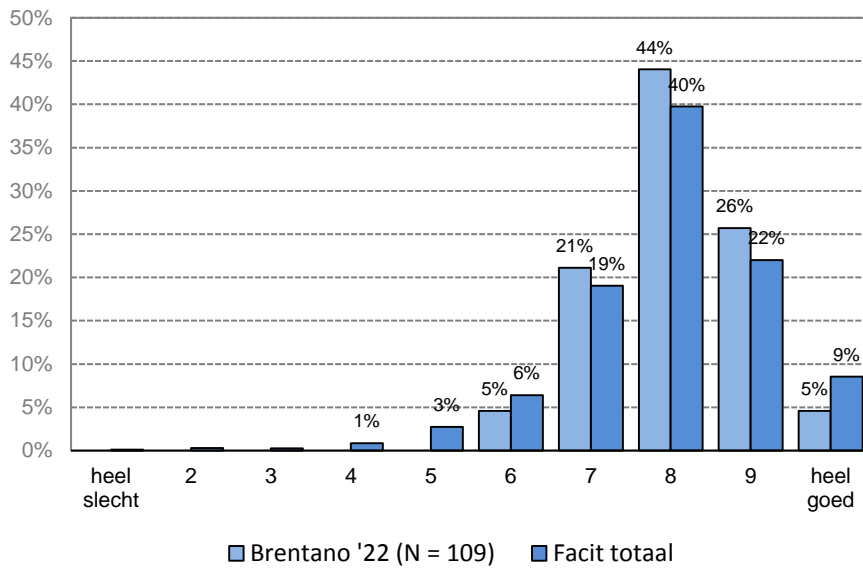
#### 1. Verloopt het maken van afspraken goed? En komt de organisatie/medewerker gemaakte afspraken over tijden, tijdstippen en bereikbaarheid na?



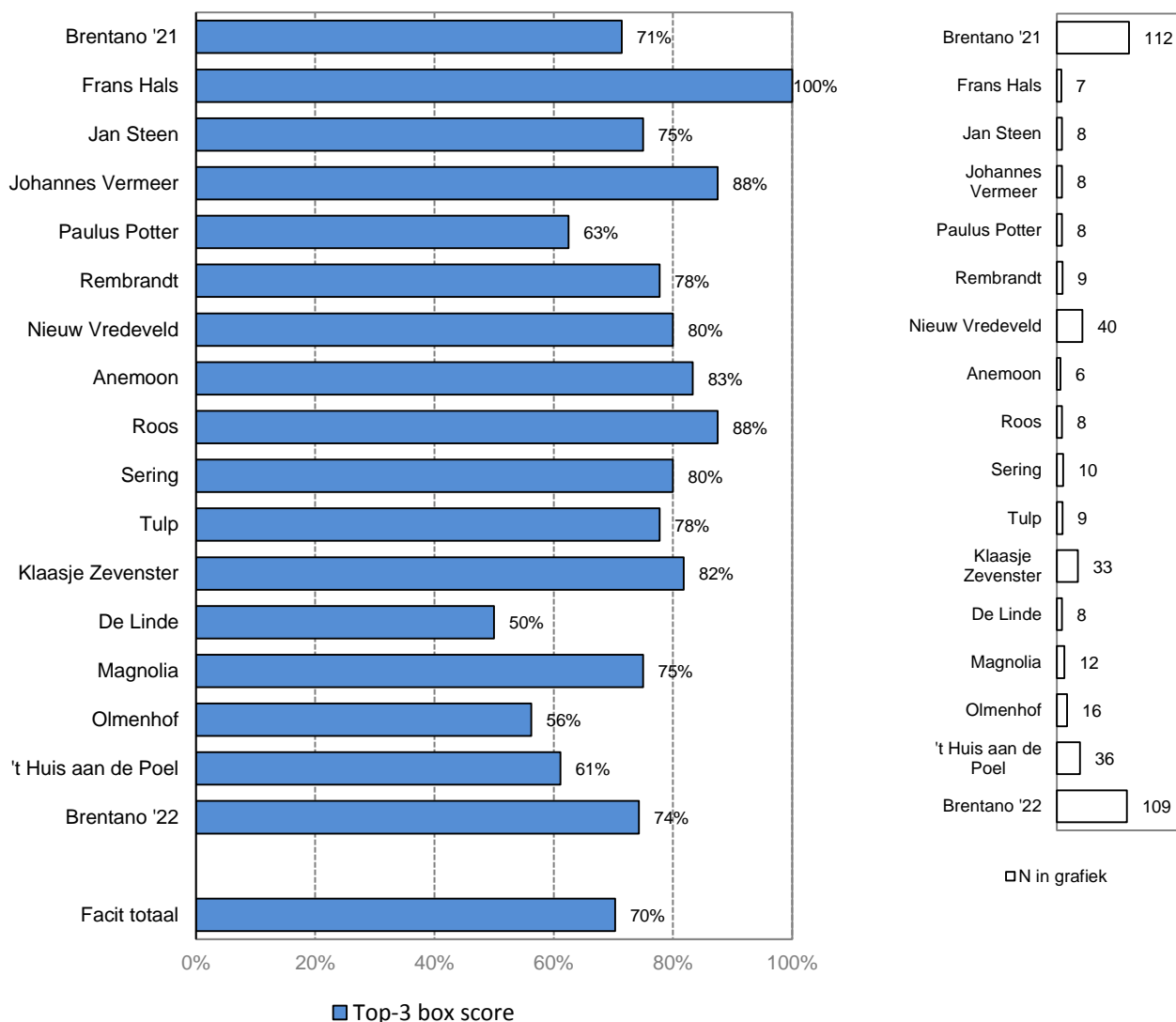


□ N in grafiek

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

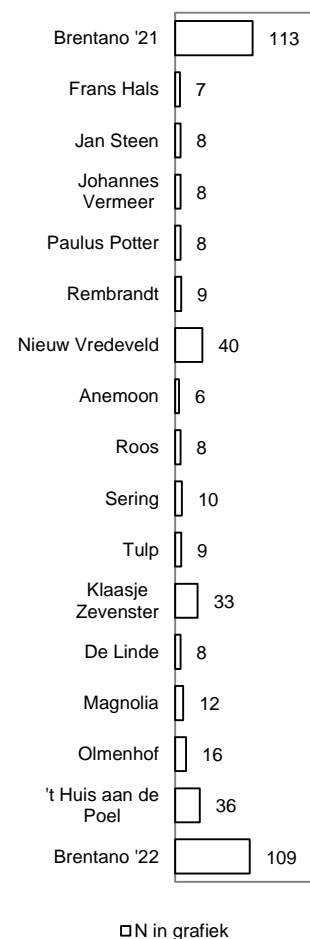
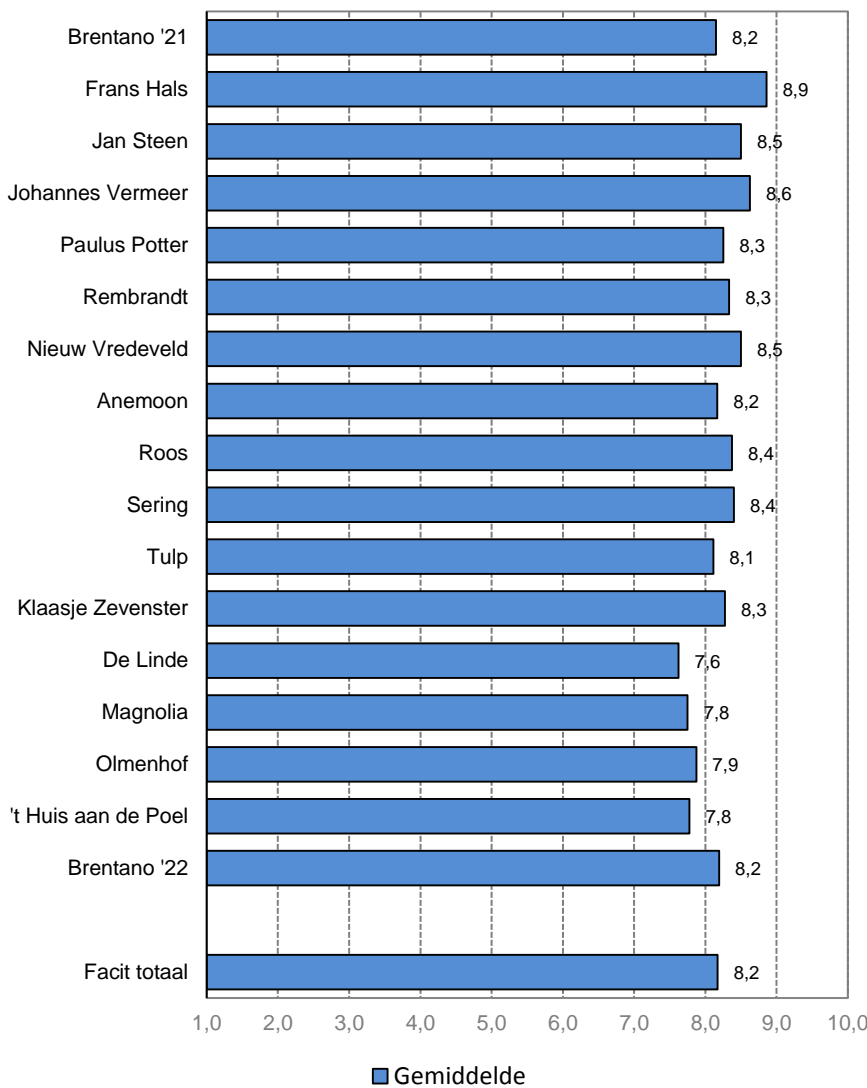
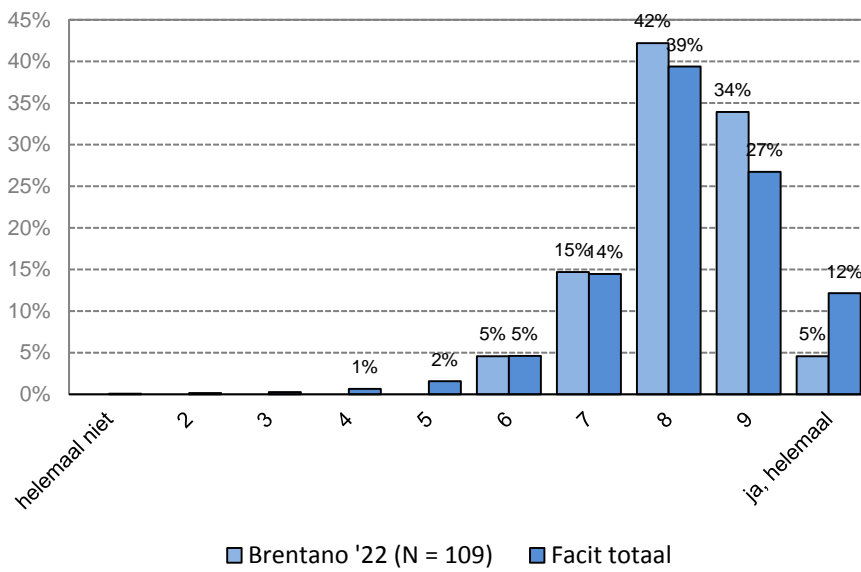


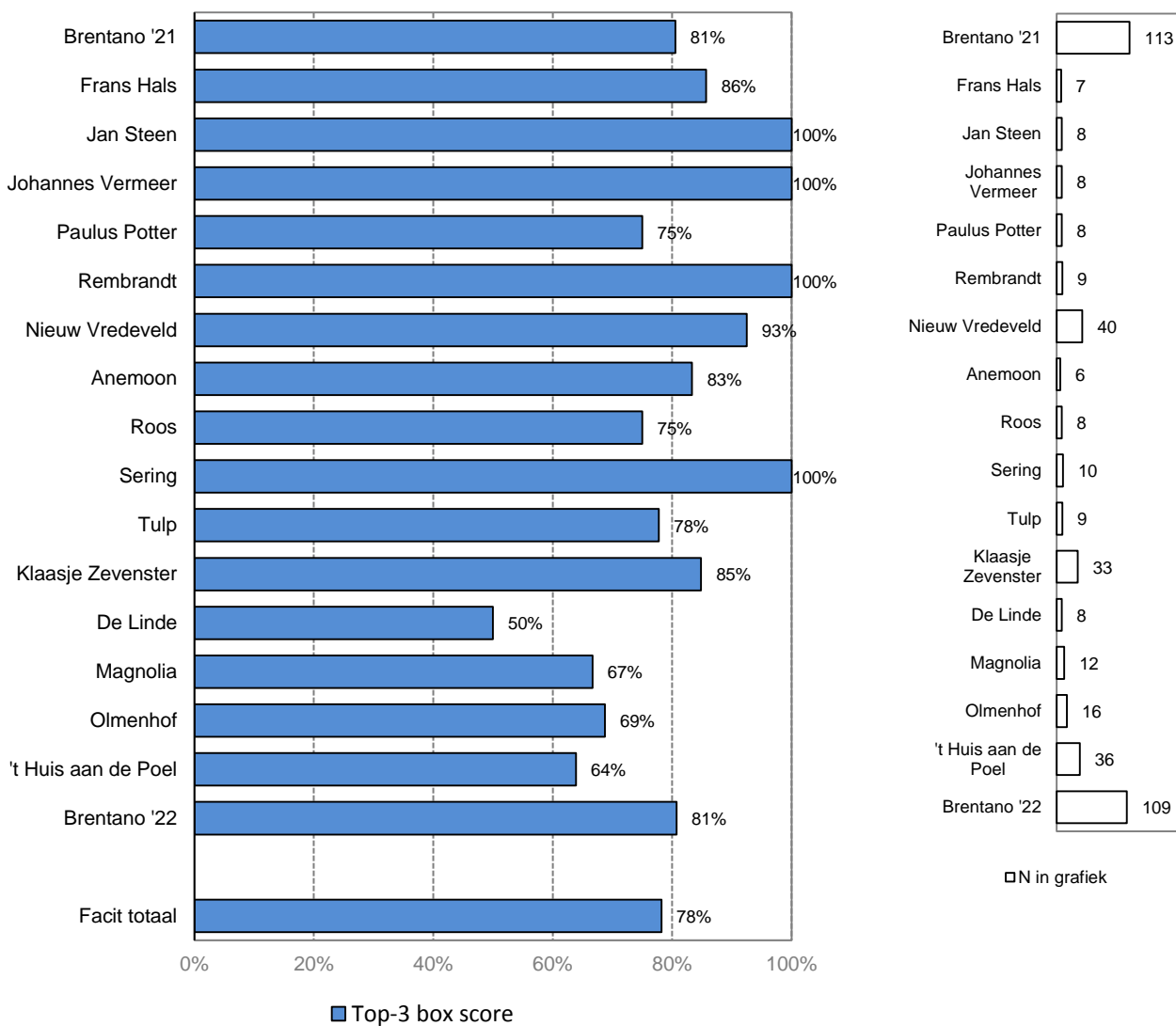
□ N in grafiek



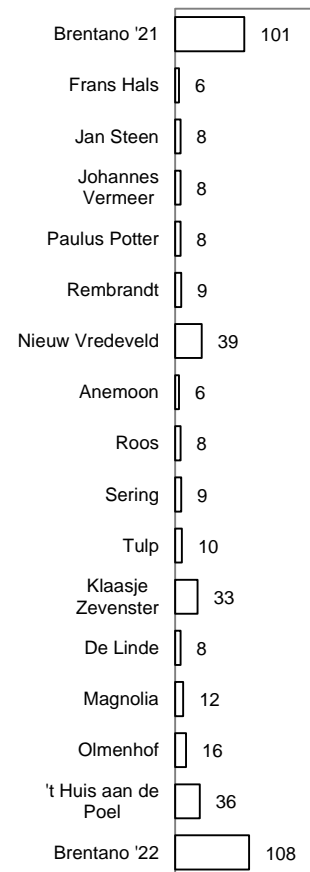
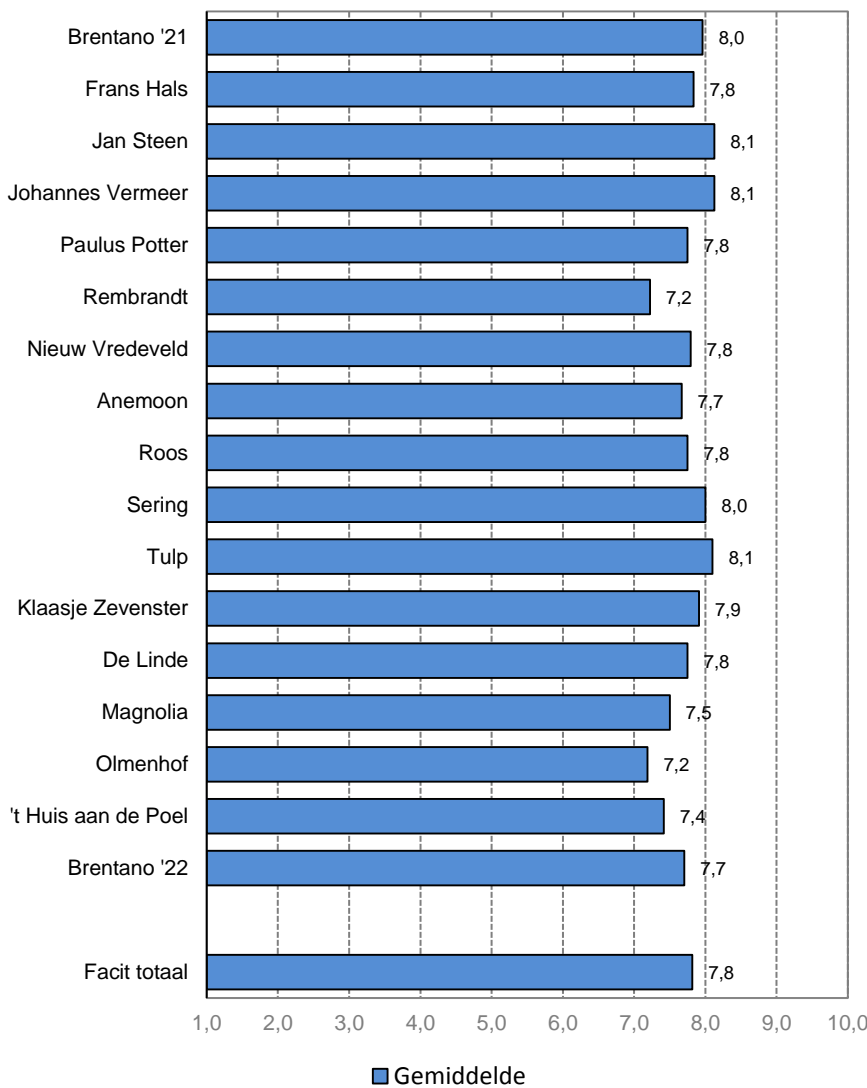
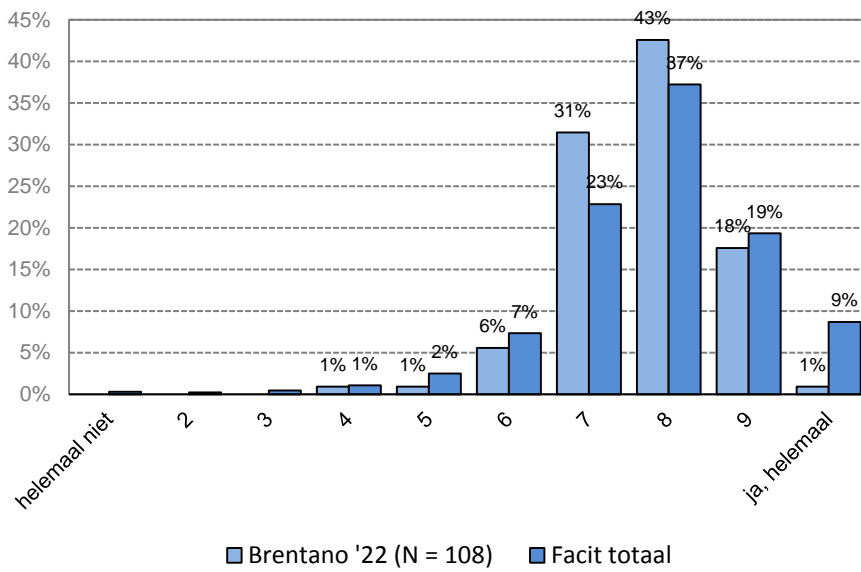


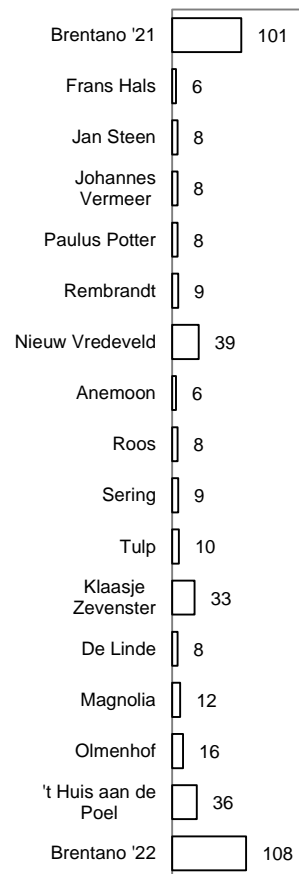
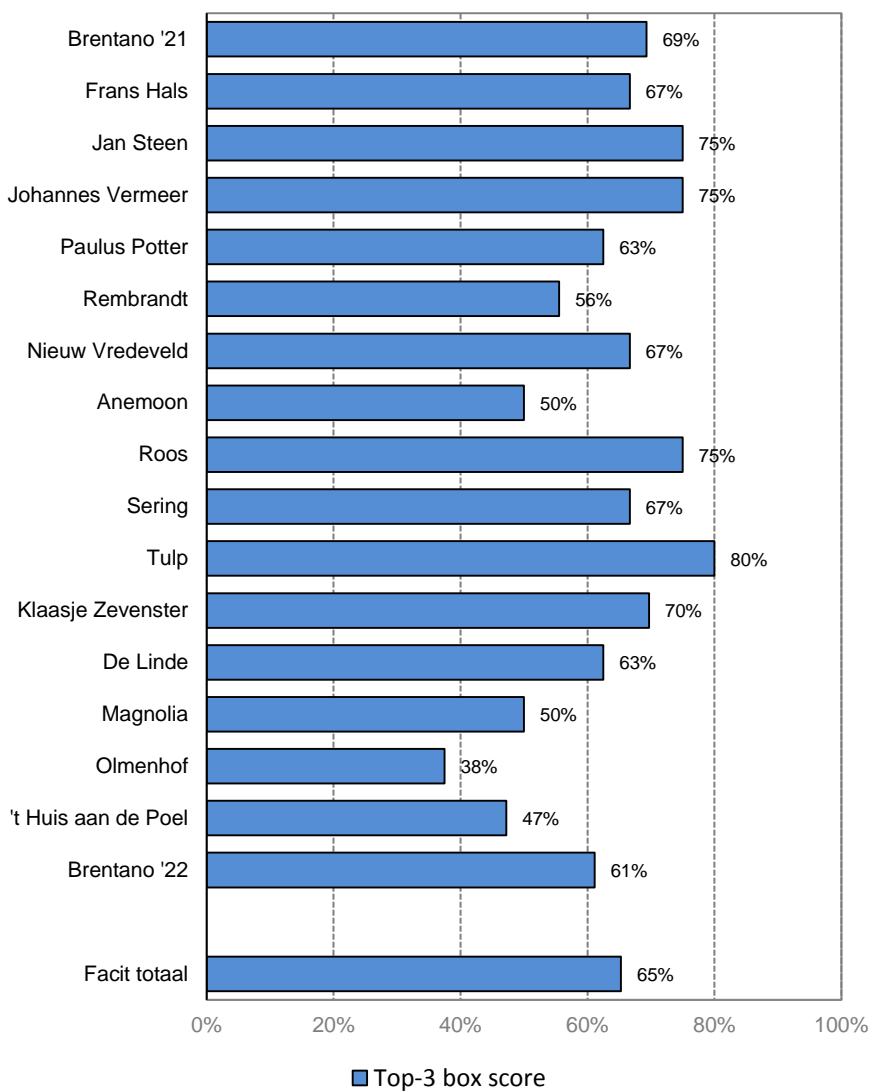
**3. Behandelen de medewerkers uw naaste met aandacht? Gaan de medewerkers op een goede manier met uw naaste om?**





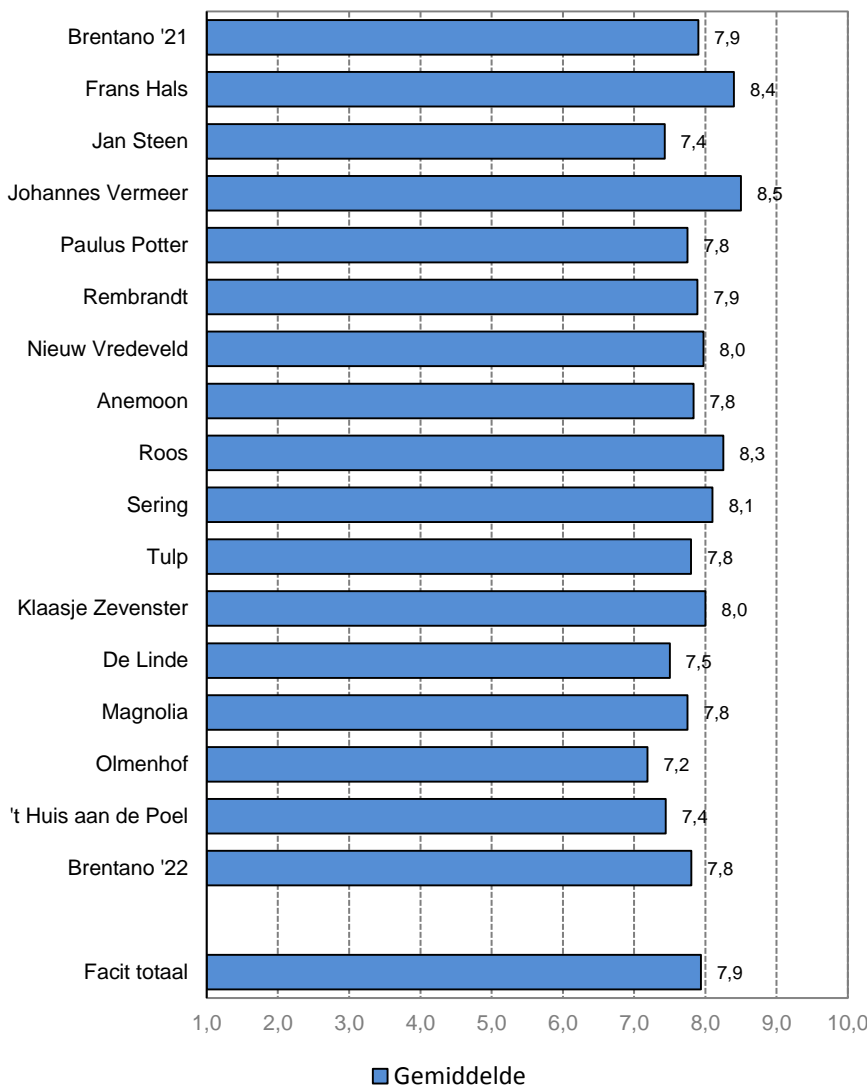
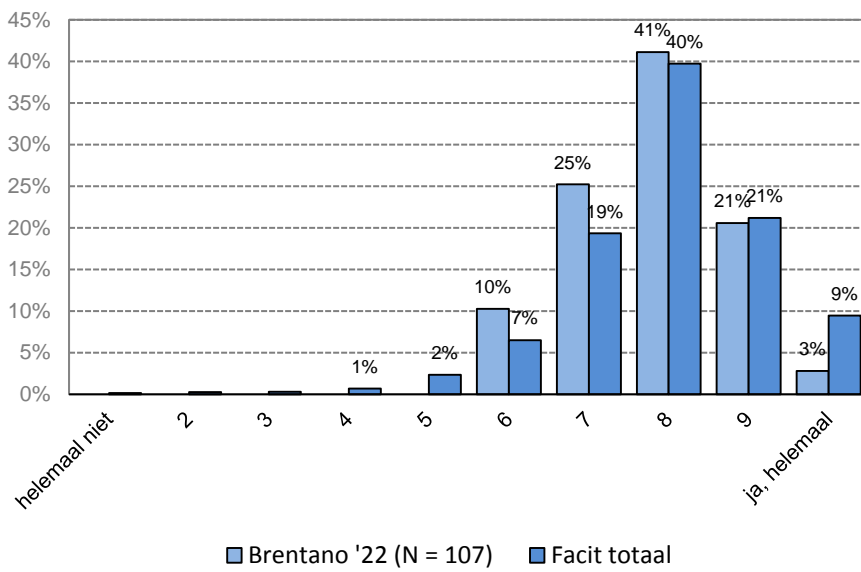
**4. Sluit de zorg aan op wat uw naaste belangrijk vindt? Past het bij de manier waarop uw naaste wilt leven?**



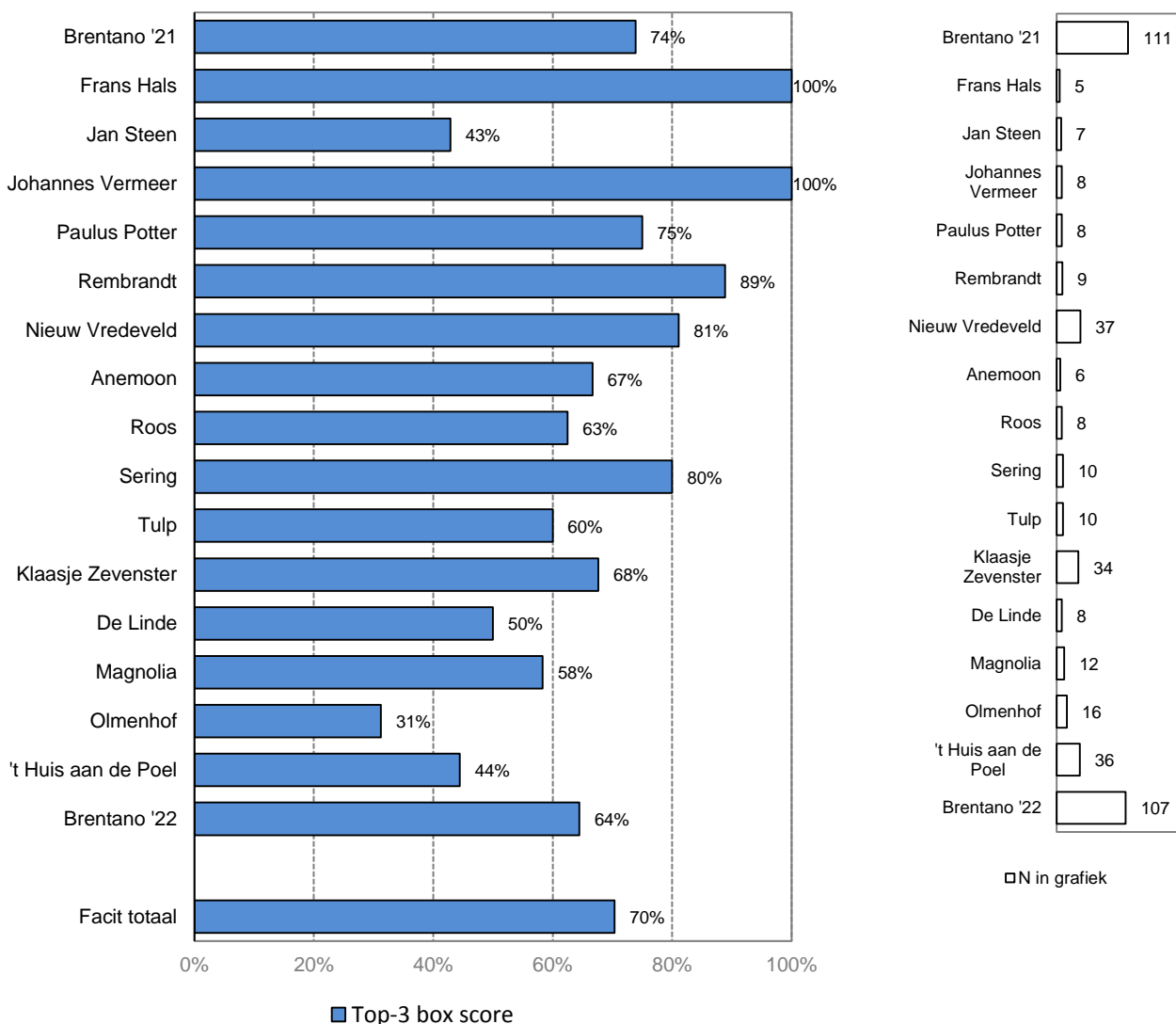


□ N in grafiek

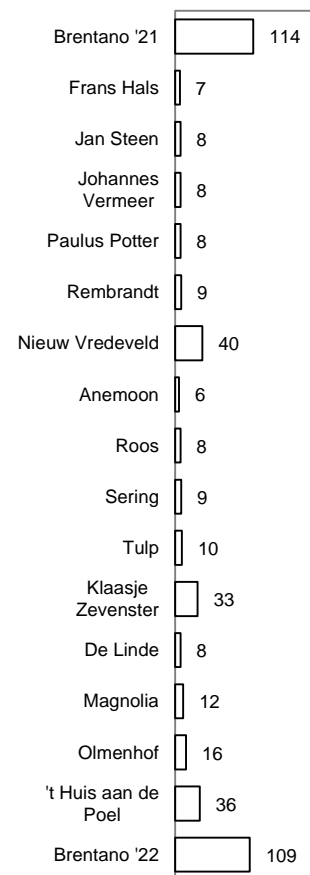
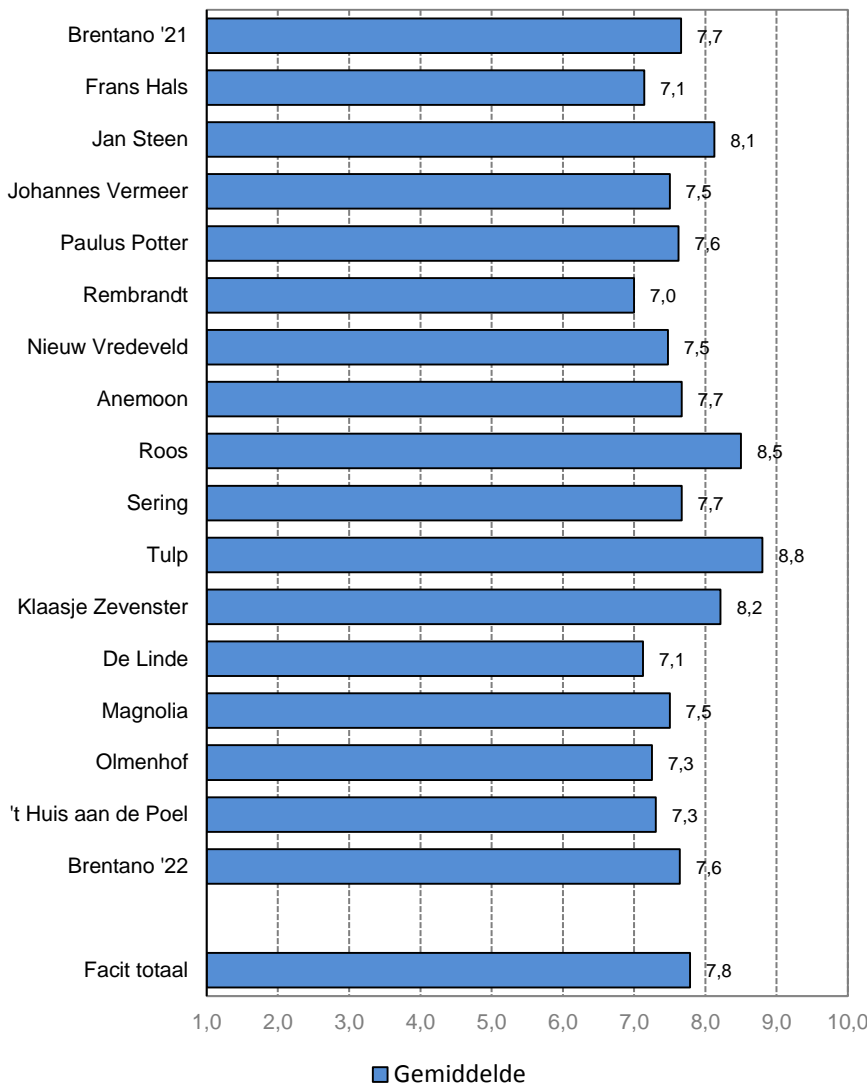
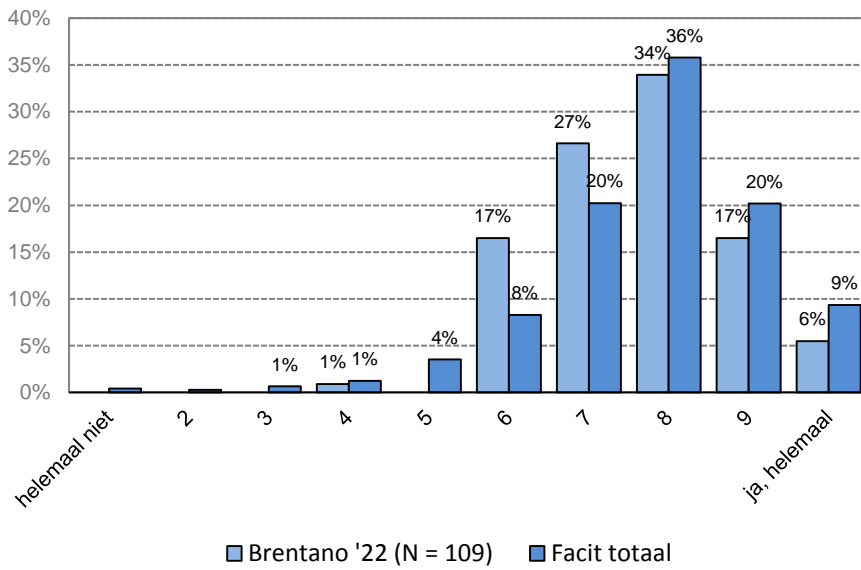
**5. Wordt uw naaste gezien en gehoord? Wordt er passend gereageerd op vragen en verzoeken van u en uw naaste?**



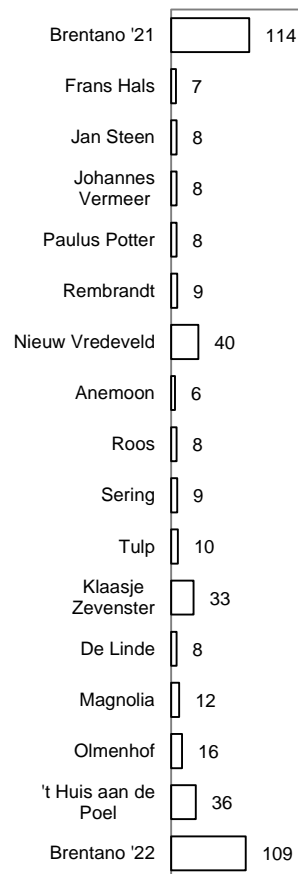
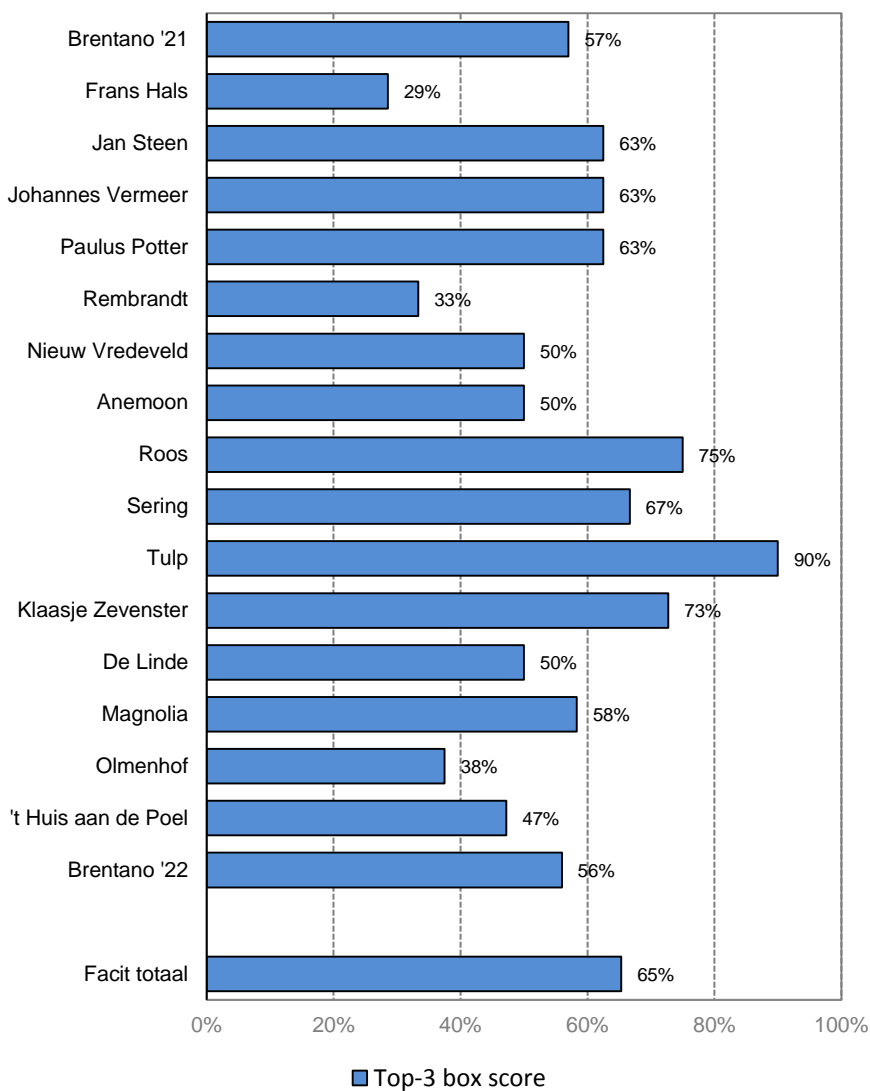
□ N in grafiek



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



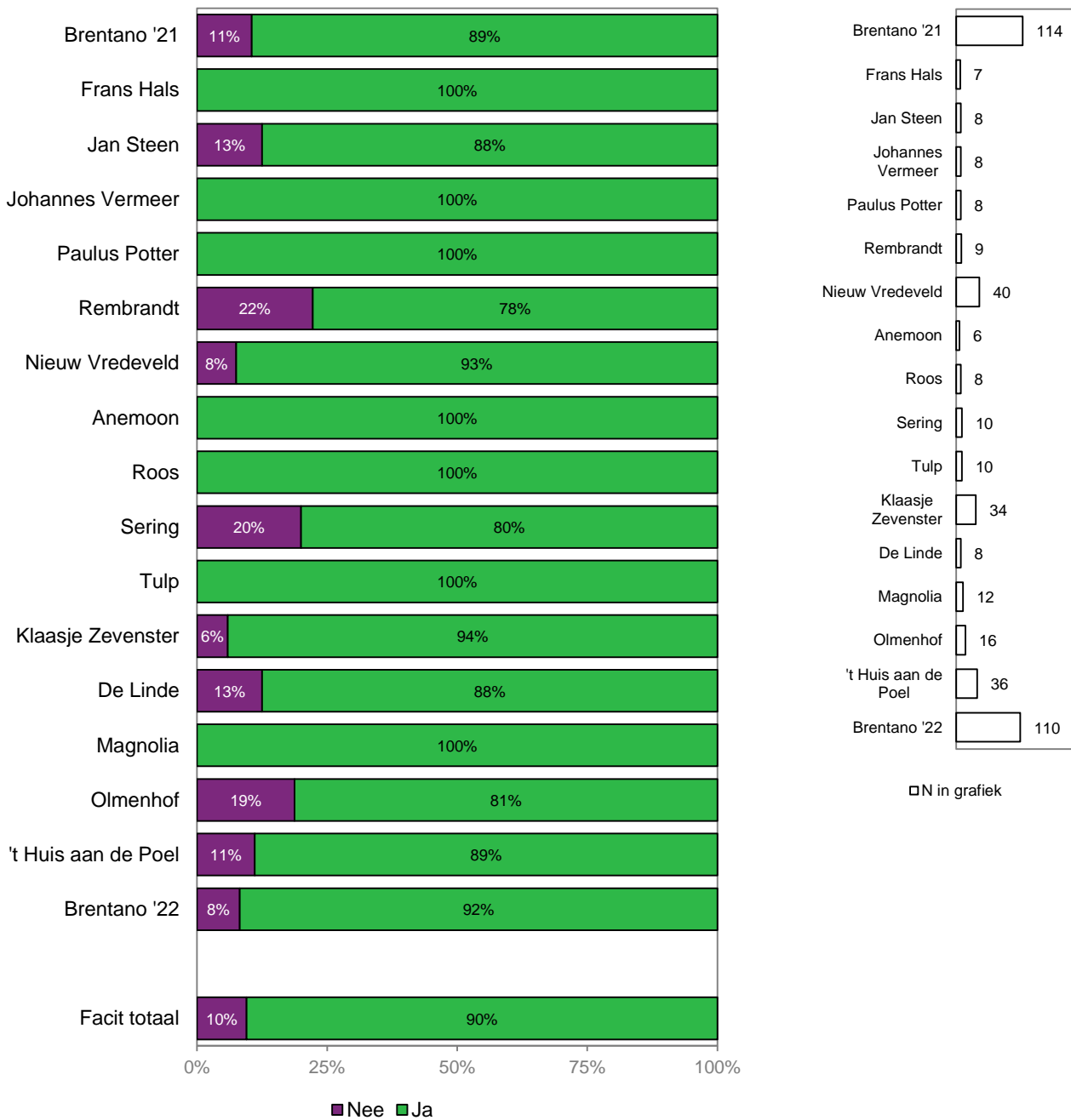
□ N in grafiek



□ N in grafiek



**7. Zou u Brentano 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:

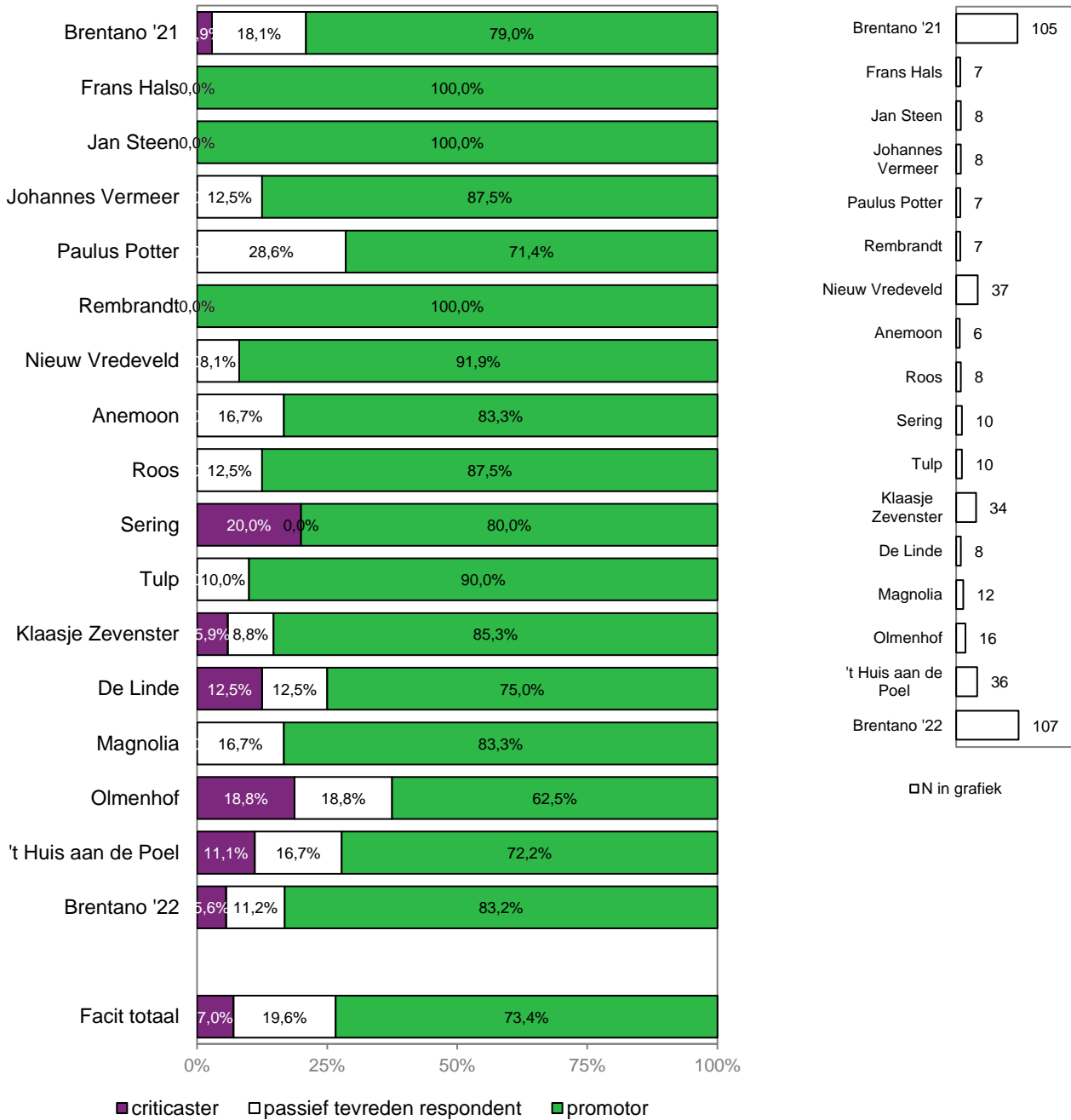
|                            | Facit totaal | Brentano '22 | 't Huis aan de Poel | Olmenhof | Magnolia | De Linde | Klaasje Zevenster | Tulp | Sering | Roos | Anemoon | Nieuw Vredeveld | Rembrandt | Paulus Potter | Johannes Vermeer | Jan Steen | Frans Hals | Brentano '21 |     |
|----------------------------|--------------|--------------|---------------------|----------|----------|----------|-------------------|------|--------|------|---------|-----------------|-----------|---------------|------------------|-----------|------------|--------------|-----|
| 0 zeer waarschijnlijk niet | 26           | 0            | 0                   | 0        | 0        | 0        | 0                 | 0    | 0      | 0    | 0       | 0               | 0         | 0             | 0                | 0         | 0          | 0            | 1   |
| 1                          | 16           | 0            | 0                   | 0        | 0        | 0        | 0                 | 0    | 0      | 0    | 0       | 0               | 0         | 0             | 0                | 0         | 0          | 0            | 0   |
| 2                          | 20           | 0            | 0                   | 0        | 0        | 0        | 0                 | 0    | 0      | 0    | 0       | 0               | 0         | 0             | 0                | 0         | 0          | 0            | 0   |
| 3                          | 32           | 0            | 0                   | 0        | 0        | 0        | 0                 | 0    | 0      | 0    | 0       | 0               | 0         | 0             | 0                | 0         | 0          | 0            | 0   |
| 4                          | 58           | 2            | 2                   | 2        | 0        | 0        | 0                 | 0    | 0      | 0    | 0       | 0               | 0         | 0             | 0                | 0         | 0          | 0            | 1   |
| 5                          | 124          | 4            | 2                   | 1        | 0        | 1        | 2                 | 0    | 2      | 0    | 0       | 0               | 0         | 0             | 0                | 0         | 0          | 0            | 1   |
| 6                          | 182          | 4            | 3                   | 3        | 0        | 0        | 1                 | 0    | 0      | 1    | 0       | 0               | 0         | 0             | 0                | 0         | 0          | 0            | 5   |
| 7                          | 588          | 8            | 3                   | 0        | 2        | 1        | 2                 | 1    | 0      | 0    | 1       | 3               | 0         | 2             | 1                | 0         | 0          | 0            | 14  |
| 8                          | 1.465        | 45           | 15                  | 4        | 7        | 4        | 12                | 4    | 1      | 5    | 2       | 18              | 6         | 3             | 4                | 3         | 2          | 2            | 44  |
| 9                          | 839          | 32           | 11                  | 6        | 3        | 2        | 12                | 4    | 4      | 1    | 3       | 9               | 0         | 1             | 1                | 3         | 4          | 4            | 25  |
| 10 zeer waarschijnlijk wel | 578          | 12           | 0                   | 0        | 0        | 0        | 5                 | 1    | 3      | 1    | 0       | 7               | 1         | 1             | 2                | 2         | 1          | 1            | 14  |
| niet ingevuld              | 486          | 3            | 0                   | 0        | 0        | 0        | 0                 | 0    | 0      | 0    | 0       | 3               | 2         | 1             | 0                | 0         | 0          | 0            | 9   |
| N in grafiek               | 3.928        | 107          | 36                  | 16       | 12       | 8        | 34                | 10   | 10     | 8    | 6       | 37              | 7         | 7             | 8                | 8         | 7          | 7            | 105 |

In percentages weergegeven:

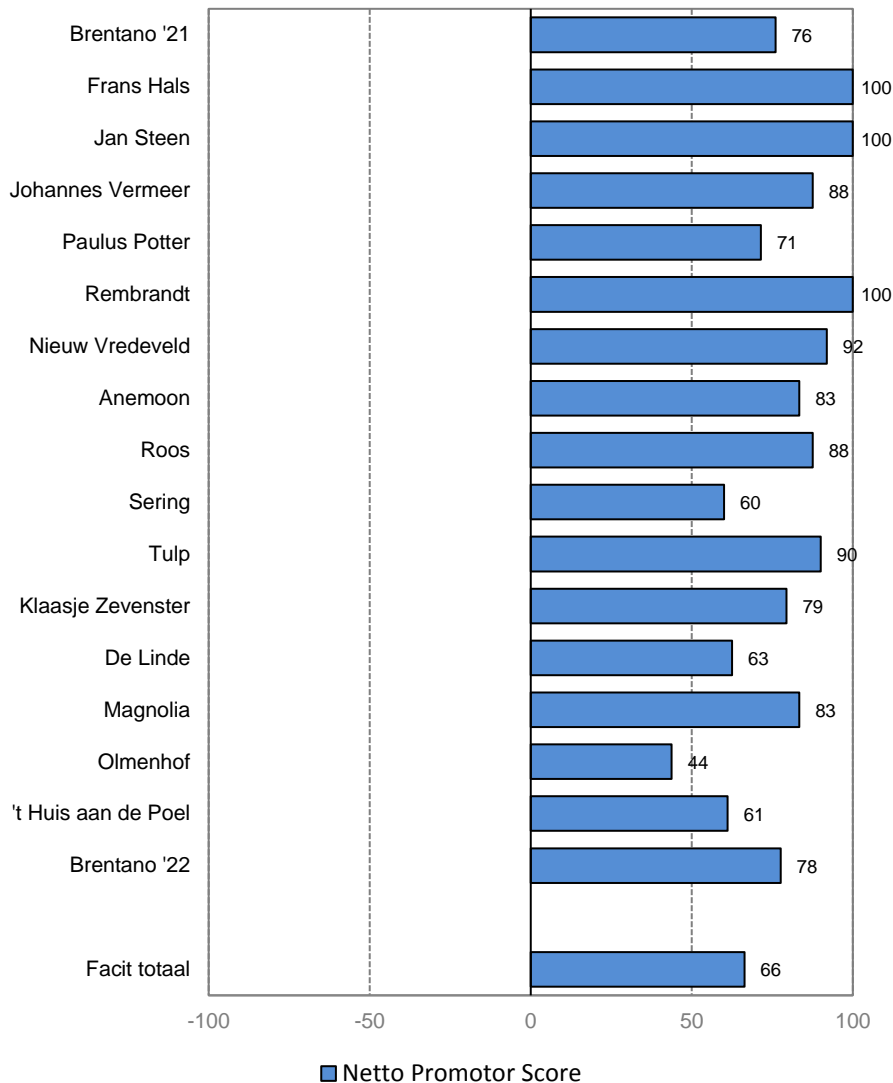
|                            | Facit totaal | Brentano '22 | 't Huis aan de Poel | Olmenhof | Magnolia | De Linde | Klaasje Zevenster | Tulp | Sering | Roos | Anemoon | Nieuw Vredeveld | Rembrandt | Paulus Potter | Johannes Vermeer | Jan Steen | Frans Hals | Brentano '21 |     |
|----------------------------|--------------|--------------|---------------------|----------|----------|----------|-------------------|------|--------|------|---------|-----------------|-----------|---------------|------------------|-----------|------------|--------------|-----|
| 0 zeer waarschijnlijk niet | 1%           | 0%           | 0%                  | 0%       | 0%       | 0%       | 0%                | 0%   | 0%     | 0%   | 0%      | 0%              | 0%        | 0%            | 0%               | 0%        | 0%         | 0%           | 1%  |
| 1                          | 0%           | 0%           | 0%                  | 0%       | 0%       | 0%       | 0%                | 0%   | 0%     | 0%   | 0%      | 0%              | 0%        | 0%            | 0%               | 0%        | 0%         | 0%           | 0%  |
| 2                          | 1%           | 0%           | 0%                  | 0%       | 0%       | 0%       | 0%                | 0%   | 0%     | 0%   | 0%      | 0%              | 0%        | 0%            | 0%               | 0%        | 0%         | 0%           | 0%  |
| 3                          | 1%           | 0%           | 0%                  | 0%       | 0%       | 0%       | 0%                | 0%   | 0%     | 0%   | 0%      | 0%              | 0%        | 0%            | 0%               | 0%        | 0%         | 0%           | 0%  |
| 4                          | 1%           | 2%           | 6%                  | 13%      | 0%       | 0%       | 0%                | 0%   | 0%     | 0%   | 0%      | 0%              | 0%        | 0%            | 0%               | 0%        | 0%         | 0%           | 1%  |
| 5                          | 3%           | 4%           | 6%                  | 6%       | 0%       | 13%      | 6%                | 0%   | 20%    | 0%   | 0%      | 0%              | 0%        | 0%            | 0%               | 0%        | 0%         | 0%           | 1%  |
| 6                          | 5%           | 4%           | 8%                  | 19%      | 0%       | 0%       | 3%                | 0%   | 0%     | 13%  | 0%      | 0%              | 0%        | 0%            | 0%               | 0%        | 0%         | 0%           | 5%  |
| 7                          | 15%          | 7%           | 8%                  | 0%       | 17%      | 13%      | 6%                | 10%  | 0%     | 0%   | 17%     | 8%              | 0%        | 29%           | 13%              | 0%        | 0%         | 0%           | 13% |
| 8                          | 37%          | 42%          | 42%                 | 25%      | 58%      | 50%      | 35%               | 40%  | 10%    | 63%  | 33%     | 49%             | 86%       | 43%           | 50%              | 38%       | 29%        | 42%          | 42% |
| 9                          | 21%          | 30%          | 31%                 | 38%      | 25%      | 25%      | 35%               | 40%  | 40%    | 13%  | 50%     | 24%             | 0%        | 14%           | 13%              | 38%       | 57%        | 24%          | 24% |
| 10 zeer waarschijnlijk wel | 15%          | 11%          | 0%                  | 0%       | 0%       | 0%       | 15%               | 10%  | 30%    | 13%  | 0%      | 19%             | 14%       | 14%           | 25%              | 25%       | 14%        | 13%          | 13% |

**Netto Promotor Score (NPS)**

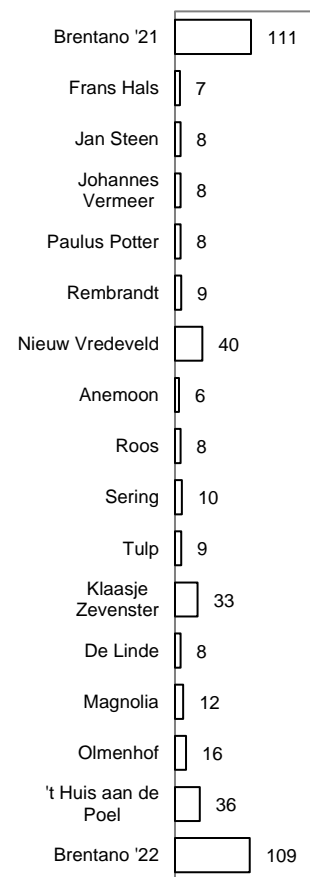
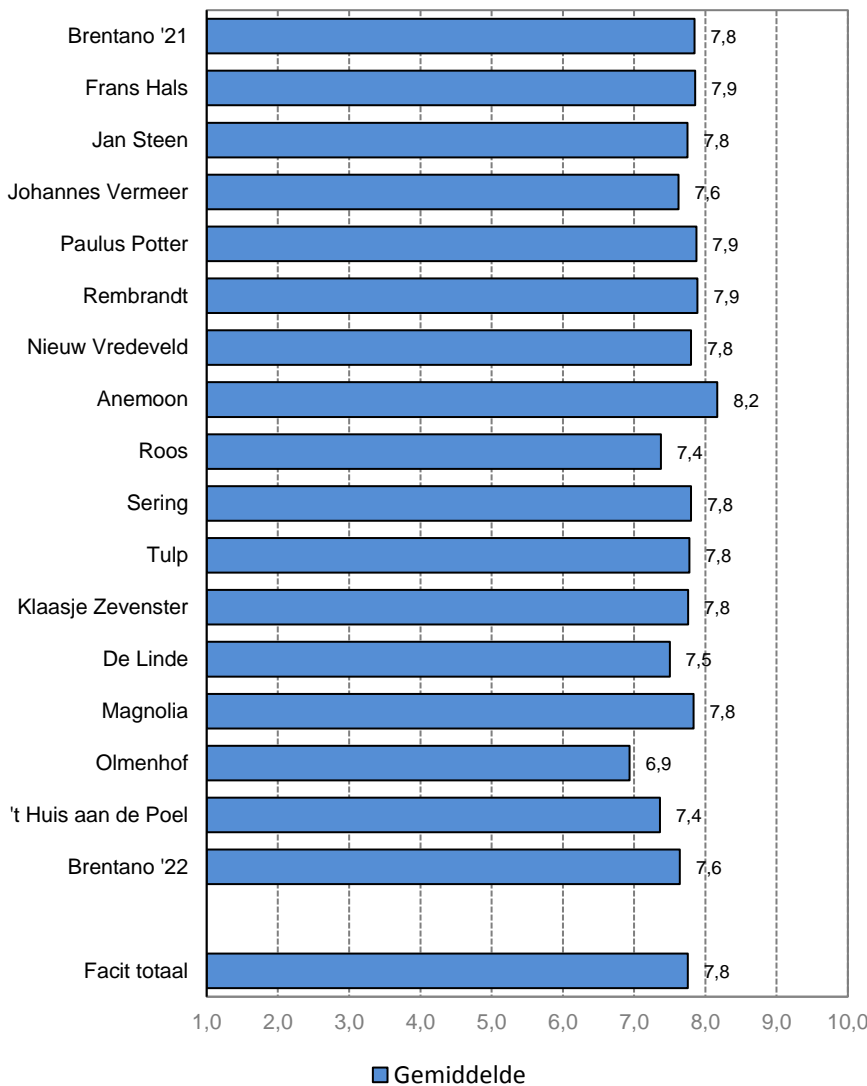
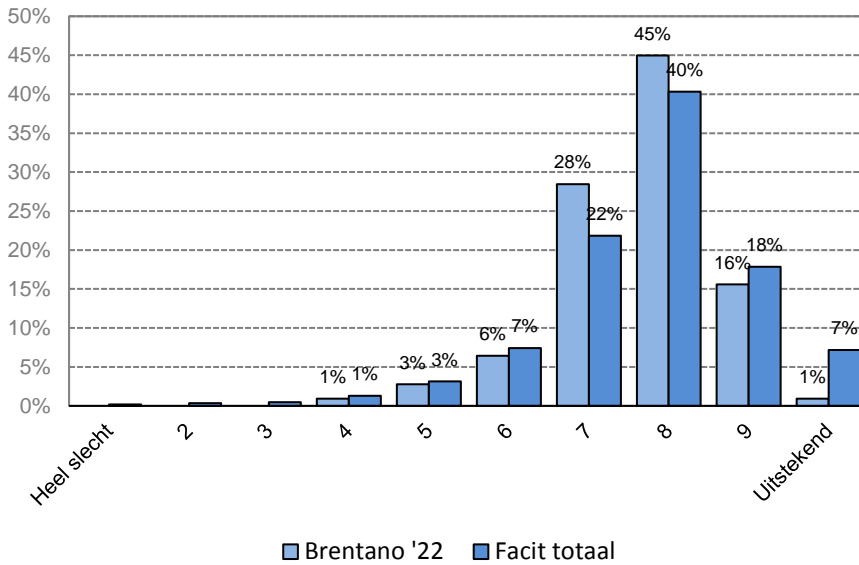
Bij een score van 0 tot en met 5 is de respondent een 'criticaster', bij een 6 of 7 een 'passief tevreden respondent' en bij een 8, 9 of 10 een 'promotor'.



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

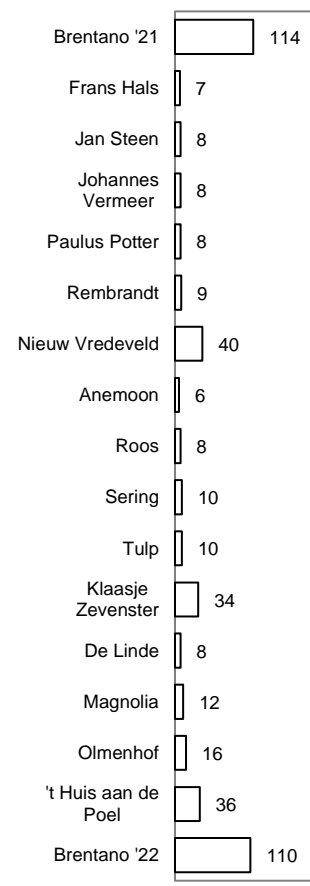
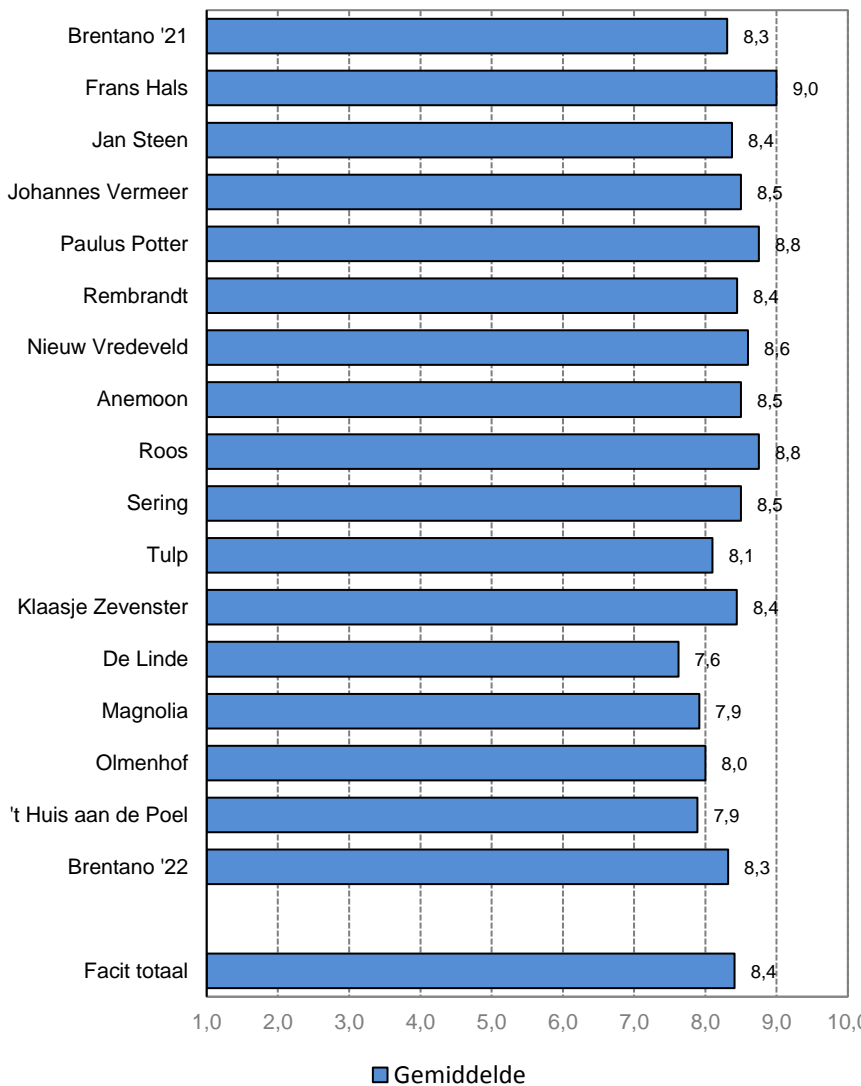
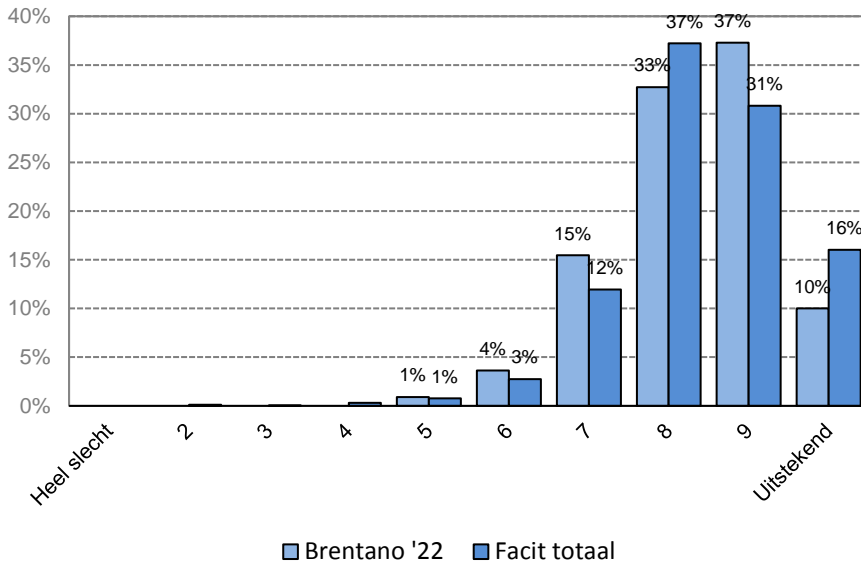


### 9. Kunt u een rapportcijfer geven voor de organisatie?

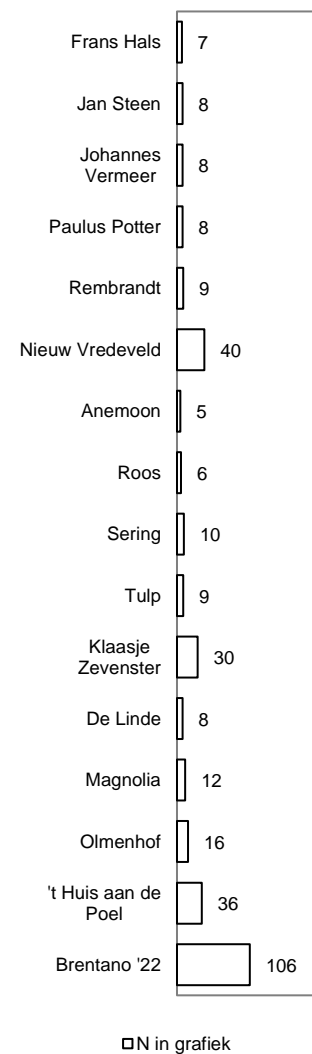
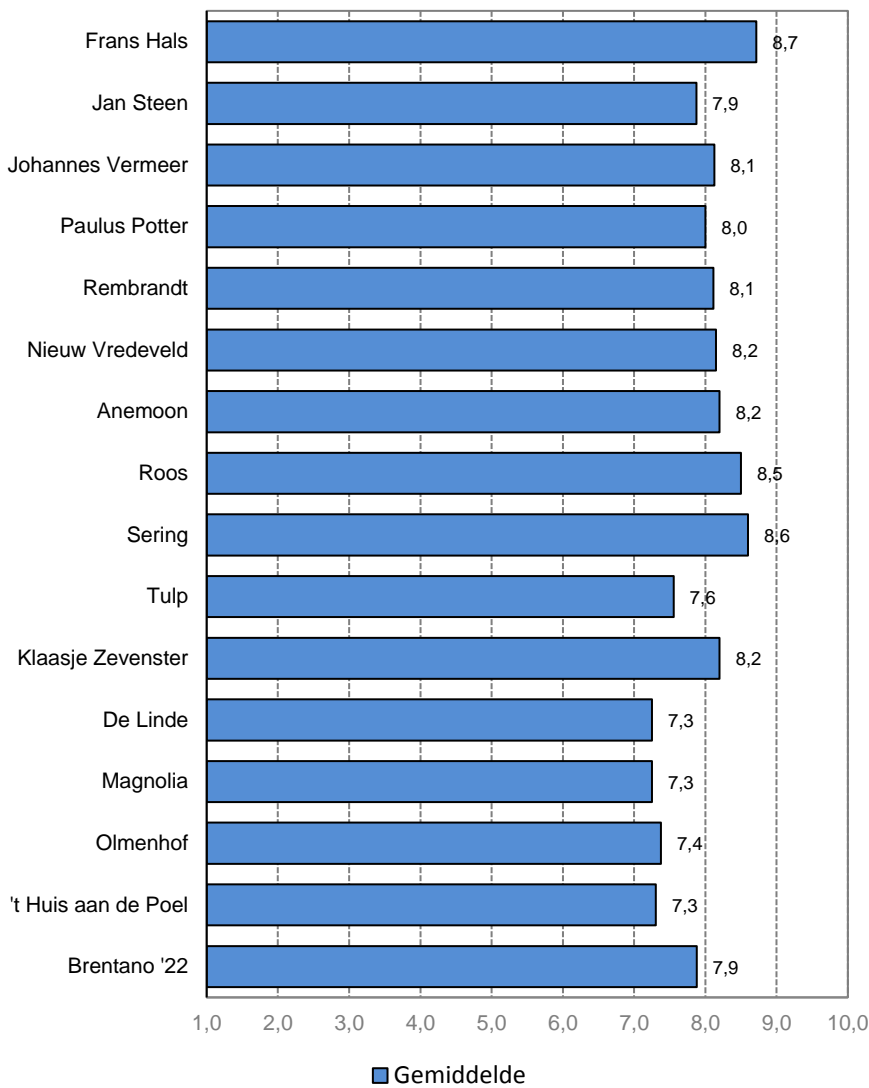
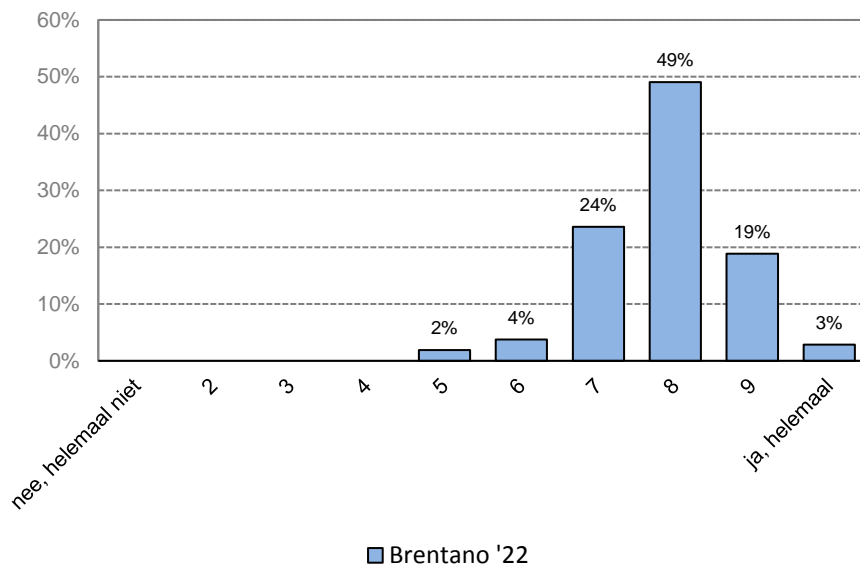


□ N in grafiek

### 10. Kunt u een rapportcijfer geven voor de medewerkers?

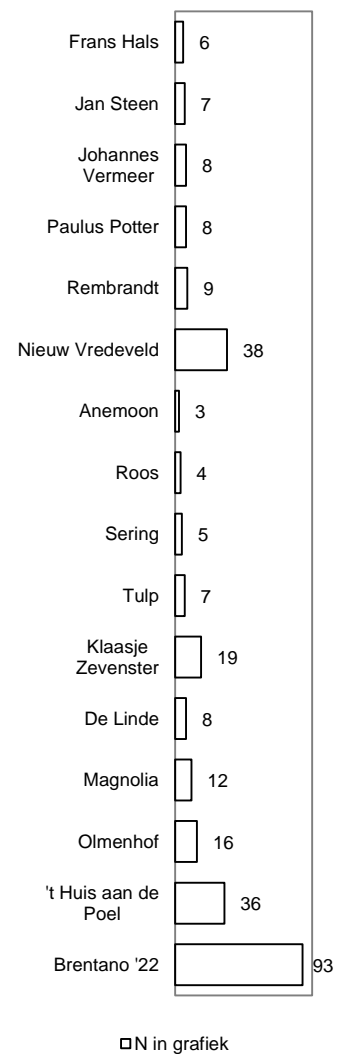
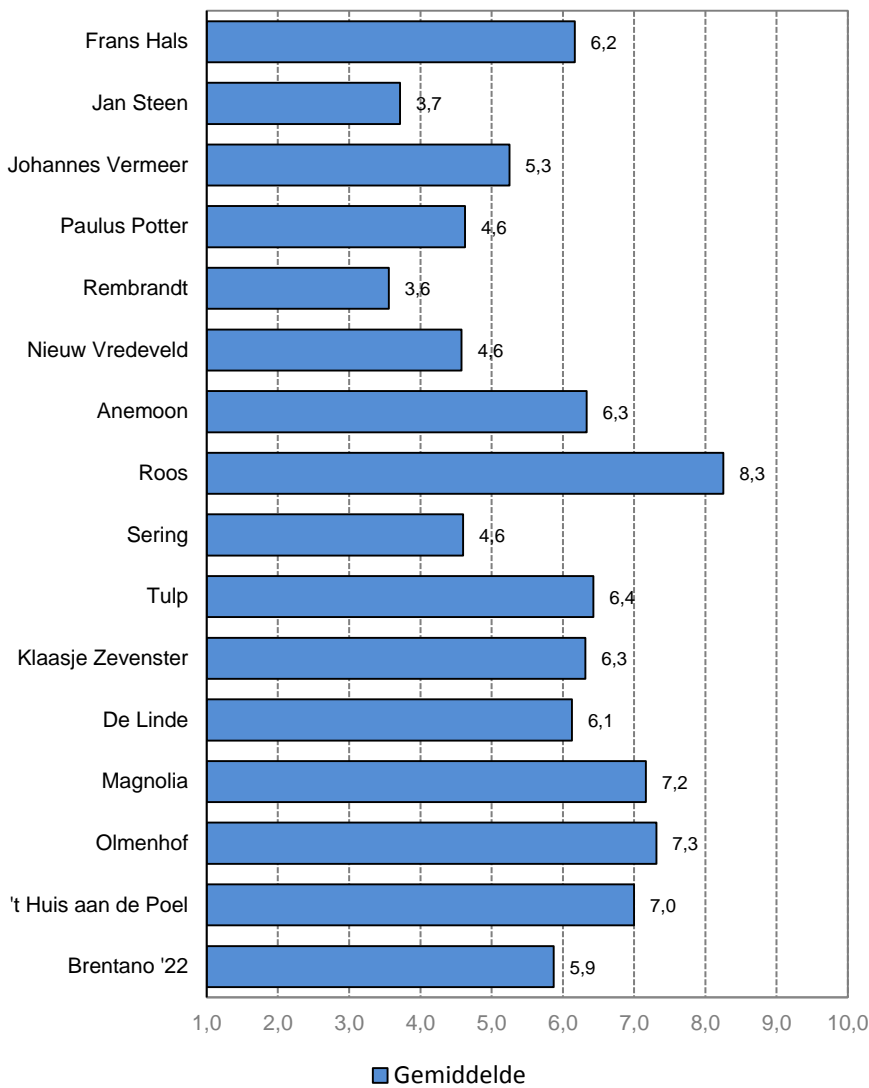
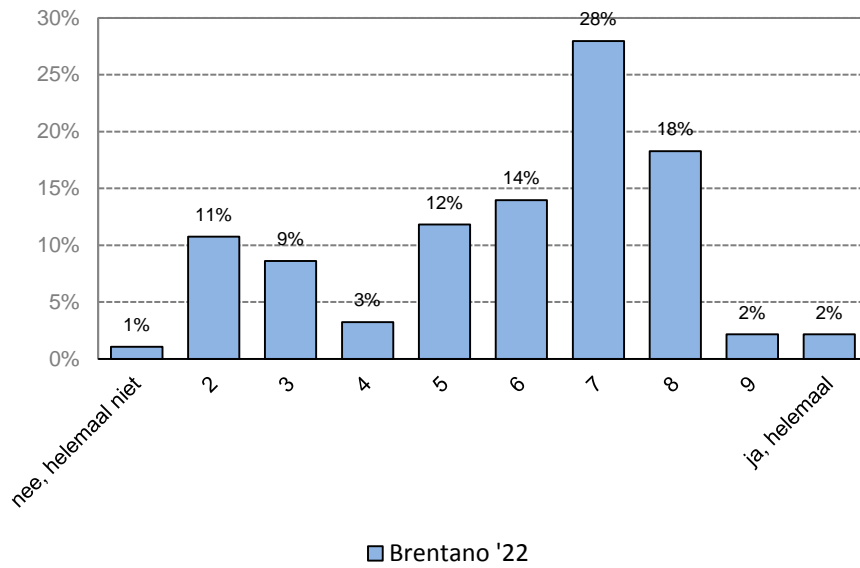


### 11. Voelt u zich voldoende uitgenodigd door de zorg om uw naaste te ondersteunen op het gebied van welzijn?

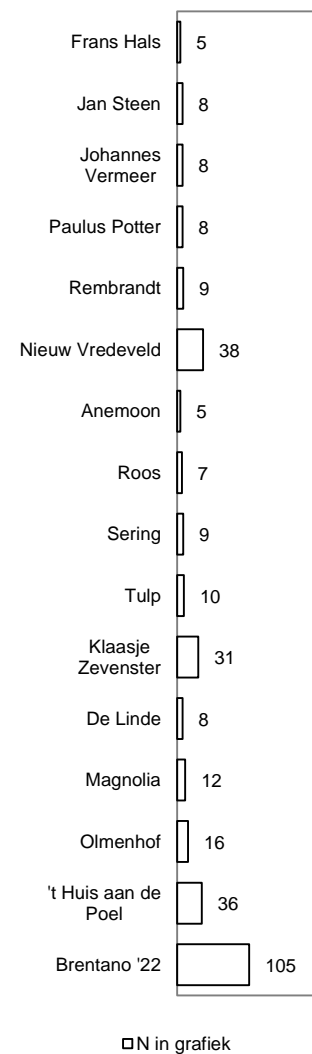
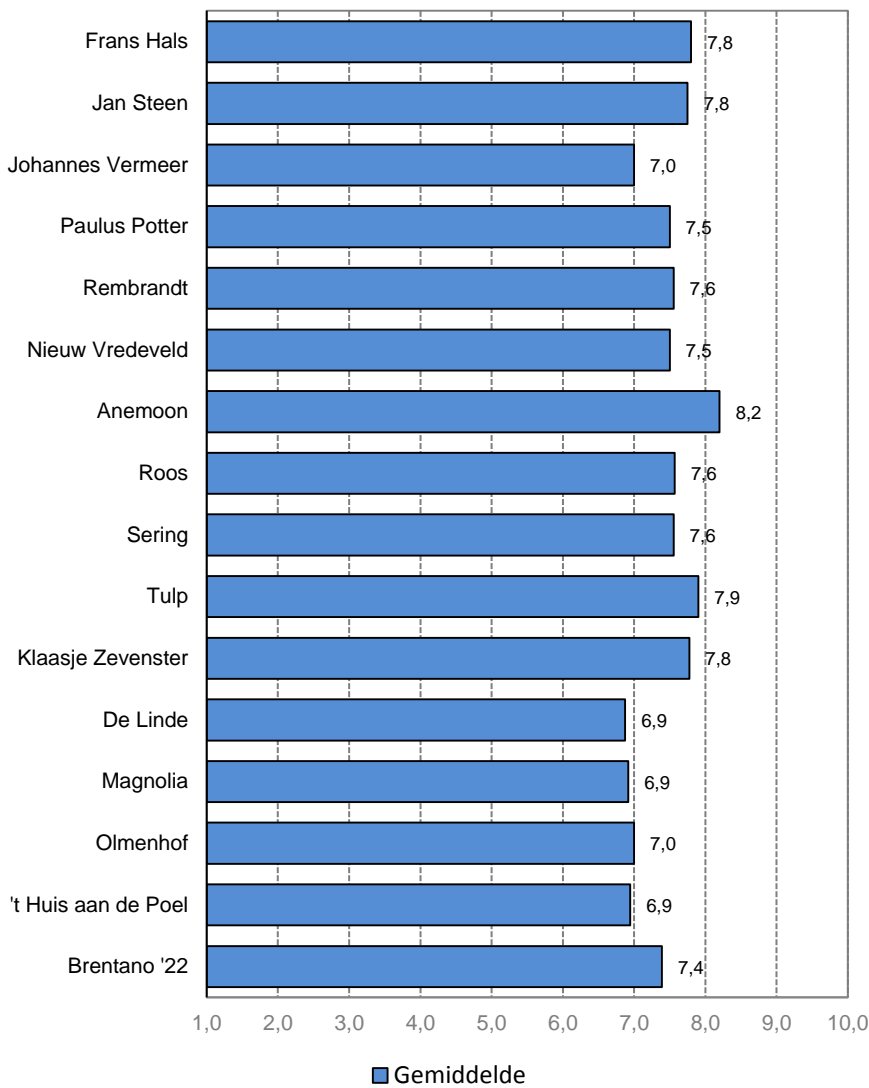
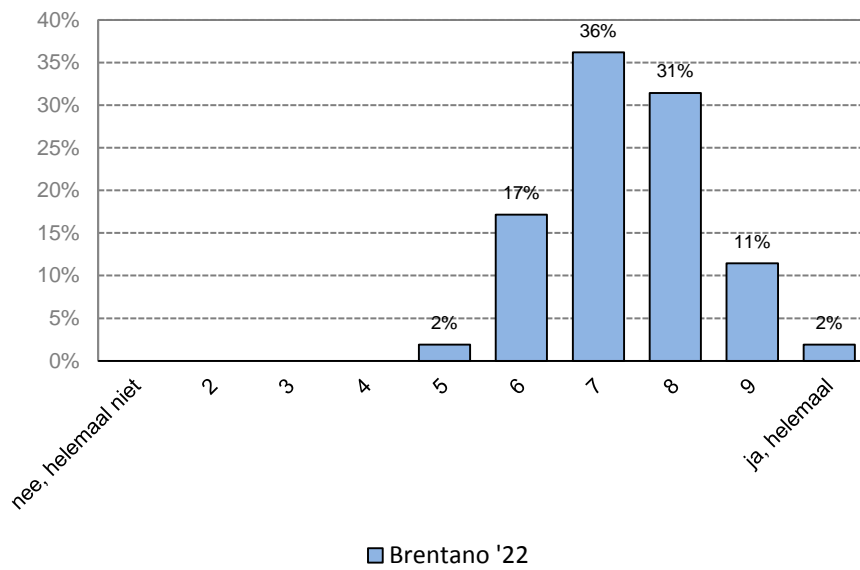




### 12. Bent u bereid om meer ondersteuning te bieden en aanwezig te zijn voor het welzijn van uw naaste?

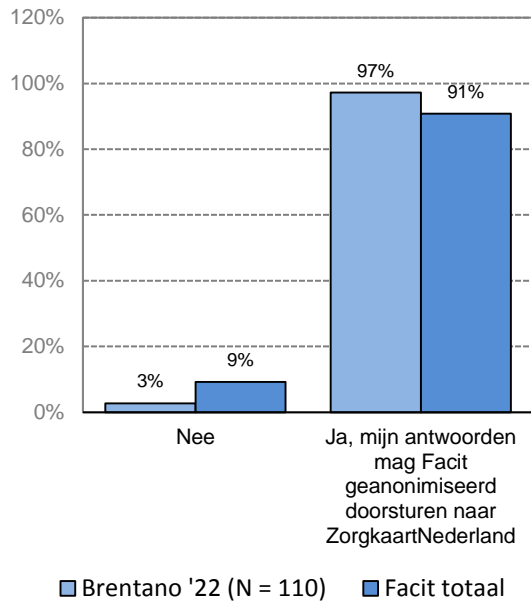


### 13. Heeft u het gevoel voldoende invloed te hebben op het leven van uw naaste binnen het verpleeghuis?

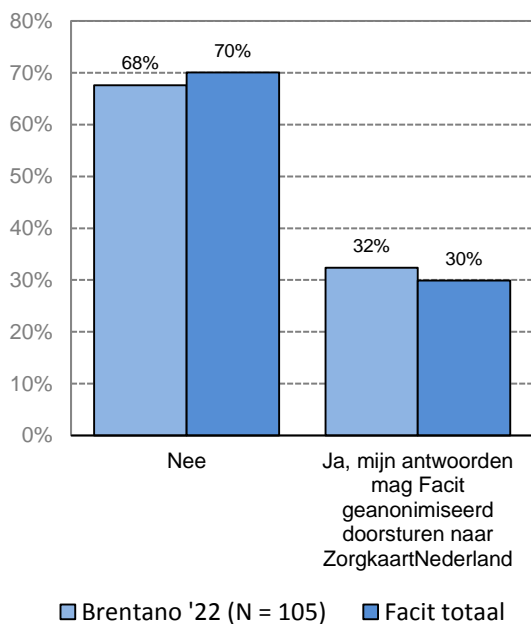


## 4. Doorlevering naar ZorgkaartNederland

### 1. Mogen uw antwoorden geanonimiseerd vermeld worden op ZorgkaartNederland?



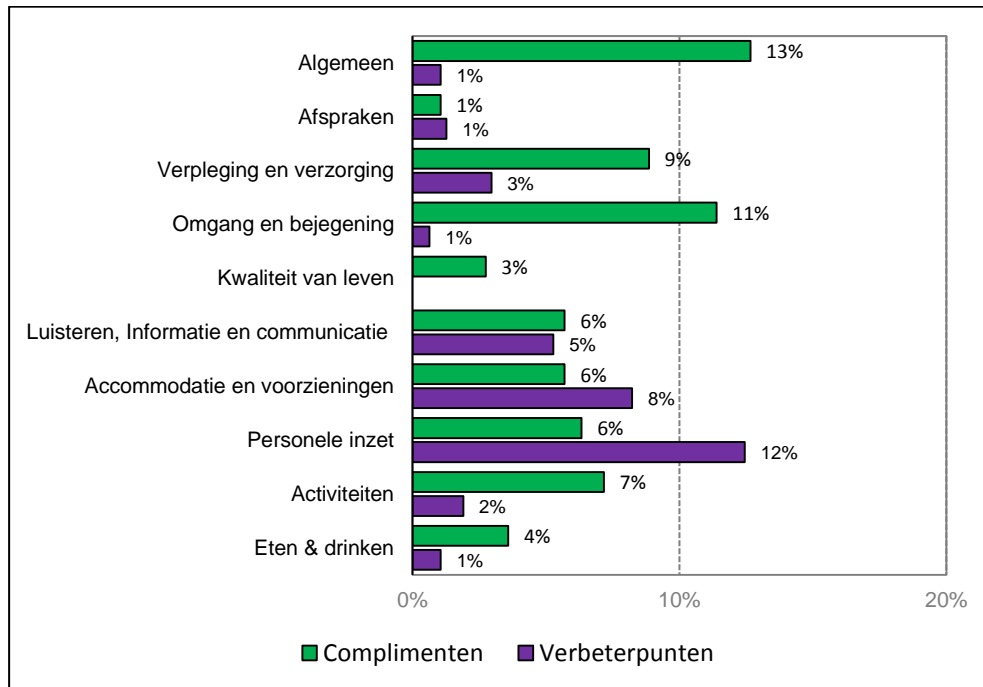
### 2. Wilt u meewerken aan het Zorgpanel van Patiëntenfederatie Nederland en onderzoek van ZorgkaartNederland?



## 5. Samenvatting van de tevreden ervaringen en verbeterpunten

De antwoorden op de vragen 'Waarover bent u tevreden?' en 'Wat zijn verbeterpunten?' zijn verwerkt in onderstaande grafiek.

In totaal zijn er door de vertegenwoordigers 309 tevreden ervaringen en 165 verbeterpunten genoemd:



In de bijlagen bij deze rapportage zijn de antwoorden per locatie op de open vragen uitgeschreven.

## 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. 55% van de geraadpleegde vertegenwoordigers geeft een 8 of hoger. De meeste vertegenwoordigers geven hiervoor een 8. De laagste waardering is een 5, de hoogste waardering is een 10 en de gemiddelde score op deze vraag is een 7,6.

### Verpleging

Voor de kwaliteit en het effect van de verpleging, verzorging of behandeling geven de meeste vertegenwoordigers een 8. De laagste waardering is een 6, de hoogste waardering is een 10 en de gemiddelde score op deze vraag is een 8,0. 74% 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 8. De laagst gegeven waardering is een 6, de hoogste waardering een 10 en de gemiddelde score op deze vraag is een 8,2. 81% 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 4, de hoogste waardering een 10 en de gemiddelde score op deze vraag is een 7,7. 61% van de geraadpleegde vertegenwoordigers geeft een 8 of hoger.

### Luisteren

64% 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 8. 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 7,8.

### Accommodatie

Het gebouw, de voorzieningen en de omgeving worden het vaakst gewaardeerd met een 8. De hoogste waardering is een 10, de laagste waardering is een 4 en het gemiddelde cijfer is een 7,6. 56% van de geraadpleegde vertegenwoordigers geeft een 8 of hoger.

### Organisatie

62% van de vertegenwoordigers geeft een 8 of hoger aan de organisatie. Het gemiddelde antwoord was in 2021 een 7,8, dit is in 2022 een 7,6 geworden. Daarbij geeft 4% van de ondervraagden een onvoldoende.

### Medewerkers

Medewerkers krijgen van de 110 vertegenwoordigers die hierop geantwoord hebben gemiddeld een 8,3. Dit is gelijk aan de 8,3 van 2021. 10% van de vertegenwoordigers geeft een 10 en het laagste gegeven cijfer is een 5.

### Uitnodiging voor meer ondersteuning

Op de vraag of u zich voldoende uitgenodigd voelt door de zorg om uw naaste te ondersteunen op het gebied van welzijn, antwoord 98% van de vertegenwoordigers met een voldoende. Bijna 50% van de respondenten geeft hier 8 als waardering.

### Meer ondersteuning bieden

De antwoorden op de vraag of vertegenwoordigers bereid zijn meer ondersteuning te bieden en aanwezig te zijn, liggen ver uit elkaar. 36% van de antwoorden varieert van de 'nee, helemaal niet' tot en met een 5. De grootste groep waardeert deze vraag met een 7.

### **Invloed**

Het gevoel invloed te hebben op het leven van uw naaste binnen het verpleeghuis wordt door 98% van de vertegenwoordigers met een voldoende beoordeeld. De laagste waardering voor dit thema is een 5, de hoogste waardering een 10 en de gemiddelde score op deze vraag is een 7,4.

### **NPS-vraag**

92% van de geraadpleegde vertegenwoordigers zou Brentano aanbevelen bij andere mensen met dezelfde ziekte of gezondheidsklachten. Als hen gevraagd wordt om daar een cijfer aan te geven, geeft 9% een vijf of lager en toont zich daarmee een criticaster. 50% geeft een 6 of een 7 en is een passief tevreden respondent en de overige vertegenwoordigers (41%) geven een 8, 9 of 10 op de aanbevelingsvraag, wat hen een promotor maakt.

### **Rapportcijfers**

Desgevraagd geeft 61% een 8 of hoger als rapportcijfer voor de organisatie van Brentano. Het hoogste rapportcijfer voor Brentano is een 10, het laagst gegeven rapportcijfer is een 4 en het rapportcijfer wat het vaakst gegeven is, is een 8. Het gemiddelde rapportcijfer voor de organisatie komt dit jaar uit op een 7,6.

Voor de medewerkers van Brentano geeft 80% van de geraadpleegde vertegenwoordigers een 8 of hoger als rapportcijfer. Het meest gegeven rapportcijfer voor de medewerkers van Brentano is een 9. Het hoogst gegeven rapportcijfer is een 10, het laagst gegeven rapportcijfer is een 5. Het gemiddelde rapportcijfer voor de medewerkers komt dit jaar uit op een 8,3.

## Bijlage 1 Complimenten en verbeterpunten Frans Hals

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 heel tevreden over hoe mijn naaste opgevangen wordt en hoe er voor haar gezorgd wordt.

### Afspraken

#### Complimenten

- Afspraken maken loopt goed.

### Verpleging en verzorging

#### Complimenten

- Er wordt heel goed met haar omgegaan en er is veel aandacht.

### Omgang medewerkers en bejegening

#### Complimenten

- De individuele aandacht en zorg is op deze locatie is heel hoog. Medewerkers zijn heel lief voor mijn naaste.
- De medewerkers doen super hun best.
- De medewerkers zijn fantastisch.
- De medewerkers zijn lief en we kunnen er goed mee overweg.
- De persoonlijke aandacht en zorg voor de bewoners die het zorgpersoneel heeft is fantastisch. Het komt onbaatzuchtig over, ze zijn heel collegiaal en een extra stap zetten om hulp te bieden is geen enkele moeite. Wij zijn heel tevreden.
- Het personeel is zo persoonlijk en liefdevol, dat is top. Voor de medewerkers, petje af!

#### Verbeterpunten

- Op bestuursniveau is het persoonlijke gevoel minder en vrij kil.

## Kwaliteit van leven

## Complimenten

- Als ik ooit in dezelfde situatie als mijn naaste kom dan zou ik hier willen verblijven.
- Ik vind het uitzonderlijk dat het aanvoelt als een warm menselijk bad.

## Luisteren, Informatie en communicatie

## Complimenten

- Het is prettig om het verslag in te kunnen zien om op de hoogte te blijven.

## Verbeterpunten

- De bereikbaarheid is minder. Een werkmobiel op de afdeling zou gewenst zijn.

## Accommodatie en voorzieningen

## Complimenten

- De schoonmaak is geweldig.

## Verbeterpunten

- De schoonmaak gaat achteruit.
- Het gebouw is aan renovatie toe.
- Het gebouw is wat oubollig.
- Het gebrek aan controle bij de ingang, doordat er een receptie ontbreekt, vind ik jammer. Pakketten die bezorgd worden staan onbeheerd.

## Personele inzet

## Complimenten

- Het is super hoe het geregeld is ondanks het personeelstekort. De medewerkers doen echt hun best, zetten zich in en hebben het heel druk.
- Ik vind het heel knap dat, ondanks het personeelstekort, de menselijke toenadering voorrang blijft krijgen.

## Verbeterpunten

- In het weekend is er minder aandacht voor de bewoners. Dit komt vaak door de invalskrachten die minder betrokken zijn. Er zijn dan veel wisselende mensen.

## Activiteiten

## Complimenten

- De activiteiten zijn geweldig
- Er worden activiteiten en uitstapjes georganiseerd die mijn naaste als heel prettig ervaart.



## Bijlage 2 Complimenten en verbeterpunten Jan Steen

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 sfeer is goed en wij zijn tevreden.
- Wij zijn over het geheel heel tevreden.
- Wij zijn tevreden.

### Afspraken

#### Verbeterpunten

- Er mag wel wat pro actiever gecontroleerd worden op de afspraken die gemaakt worden.

### Verpleging en verzorging

#### Complimenten

- De medewerkers hebben heel veel begrip naar mijn naaste toe. De inleving is geweldig en daar zijn we ook heel tevreden over.
- Er is veel positieve aandacht en ze kijken naar wat nog wel mogelijk is met de aandoening.

#### Verbeterpunten

- Mijn vader mag niet meer zelfstandig naar buiten en is meerdere malen toch naar buiten gegaan. Achteraf hoor je het personeel zeggen: "ja we zagen hem naar buiten gaan". Ik vind dat ze hem op zo'n moment tegen moeten houden maar dit gebeurt niet. Hier mag pro-actiever gehandeld worden op het wegliep gedrag van mijn naaste. Er mag scherper omgegaan worden met de controle.

### Omgang medewerkers en bejegening

#### Complimenten

- De manier waarop de verzorgenden omgaan met mijn naaste is heel goed. De sfeer is erg prettig.
- De medewerkers hebben heel veel invoeling en begrip naar mijn naaste toe. Dit is geweldig en daar zijn we ook heel tevreden over.
- De medewerkers zijn heel betrokken.
- Ik vind dat er met respect en liefdevol met mijn naaste omgegaan wordt.
- Mijn naaste wordt warm begeleid door het vaste personeel. Als ik me zorgen om mijn naaste maak dan pakken ze dit heel goed op en gaan ermee aan de slag.

## Kwaliteit van leven

## Complimenten

- Mijn naaste verblijft met gelijkgestemde bewoners wat heel prettig en gezellig is.

## Accommodatie en voorzieningen

## Complimenten

- Het gebouw is prima.
- Het huis is mooi ingericht en het is fijn om er zijn. De tuin, het restaurant en het kleinschalige maakt het huiselijk en goed verzorgd.

## Verbeterpunten

- Een aandachtspuntje is het schoonmaken van het appartement, dat kan verbeteren.
- Het gebouw is niet meer van deze tijd en de schoonmaak kan beter.
- Het gebouw is verouderd en mag wat opgepimpt worden.

## Personele inzet

## Complimenten

- De vaste medewerkers zijn heel goed.
- Het valt of staat met goed personeel en het vaste personeel hier is fantastisch.

## Verbeterpunten

- De invalkrachten lezen zich niet goed in.
- Het is jammer dat er weinig vrijwilligers zijn. Jan Steen zou geholpen zijn met meer vrijwilligers of een samenwerking met maatschappelijke stages met scholen zodat de bewoners vaker naar buiten kunnen.

## Eten &amp; drinken

## Complimenten

- Het eten is goed.
- Het restaurant is super en het eten is lekker.

## Activiteiten

## Complimenten

- Er worden voldoende activiteiten georganiseerd.
- Er wordt veel georganiseerd.

## Verbeterpunten

- Er is weinig tijd voor extra dingen.
- In de weekenden zijn er minder activiteiten wat als een donker gat ervaren wordt.
- Wat meer activiteiten op maat, in de vorm van spelletjes, samen zijn en gezellig kletsen, zou prettig zijn.

## Bijlage 3 Complimenten en verbeterpunten Johannes Vermeer

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

- Wij hebben geen klachten.
- Wij zijn buitengewoon en uiterst tevreden.
- Wij zijn heel tevreden (2x).

### Verpleging en verzorging

#### Complimenten

- Het personeel is heel goed.
- Ze kijken heel goed naar de mensen en zetten heel actief alles in.

### Omgang medewerkers en bejegening

#### Complimenten

- De medewerkers zijn betrokken en begaan.
- Het personeel is erg lief en zorgzaam (2x).
- Het zorgpersoneel is heel behulpzaam en lief.
- Wij zijn zeer tevreden over de medewerkers.

### Luisteren, Informatie en communicatie

#### Complimenten

- Er wordt snel gereageerd als er iets aan de hand is en je wordt snel in kennis gesteld.
- We worden goed op de hoogte gehouden over onze naaste.

#### Verbeterpunten

- De telefonische bereikbaarheid is omslachtig. Je kunt niet rechtstreeks naar de afdeling bellen.

### Accommodatie en voorzieningen

#### Verbeterpunten

- De schoonmaak is achteruitgegaan na een personeelwissel.

## Personele inzet

|                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Complimenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Er is wel te weinig personeel maar ik vind de dingen die ze doen, met het aantal medewerkers die ze hebben, heel knap.</li></ul> | <p><b>Verbeterpunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Algemeen probleem is het personeelstekort.</li><li>• De overdracht van dossiers tussen vast personeel en invalskracht kan verbeterd worden met name over de gemaakte afspraken met bewoners.</li><li>• Het is jammer dat er met de invalkrachten minder binding is en ze minder betrokken zijn.</li><li>• Vanwege personeelstekort vaker nieuwe gezichten en die mogen zich beter inlezen in de casus.</li></ul> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## Eten &amp; drinken

|                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Complimenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Het eten is uitstekend.</li><li>• Het eten is heel goed</li></ul> | <p><b>Verbeterpunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Het eten vind ik een punt van aandacht. Meer vegetarisch en meer variatie in smaak zou wenselijk zijn. De keuze is beperkt.</li></ul> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## Activiteiten

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Complimenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Activiteiten zijn er veel.</li><li>• De muziekactiviteit wordt als heel fijn ervaren door mijn naaste.</li><li>• Er worden voldoende afwisselende activiteiten georganiseerd.</li><li>• Er wordt veel aan activiteiten gedaan.</li></ul> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## Bijlage 4 Complimenten en verbeterpunten Paulus Potter

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

- Over het geheel zijn we tevreden.
- Wij zijn zeer tevreden (2x).

#### Verbeterpunten

- Er verdwijnen zo nu en dan verschillende zaken/spullen wat erg jammer is.

### Afspraken

#### Complimenten

- Het maken van afspraken gaat goed.

### Verpleging en verzorging

#### Complimenten

- De aandacht waarmee mijn naaste geobserveerd wordt is bewonderenswaardig. Mijn naaste wordt echt gezien en ik vind dat heel belangrijk.
- De medewerkers zijn fantastisch en heel professioneel.
- Over de verzorging zijn we heel tevreden.

#### Verbeterpunten

- Er is een verschil in medewerkers qua warm gedrag en niet warm gedrag naar de bewoners toe. Dat reflecteert op de bewoners. Sommigen zijn super goed en anderen kunnen zich verbeteren.

### Omgang medewerkers en bejegening

#### Complimenten

- De medewerkers krijgen een tien plus van mij.
- De medewerkers zetten zich volledig in en daar zijn we heel tevreden over.
- De persoonlijke aandacht van de medewerkers is erg goed. Ze spelen in op de behoeften van mijn naaste en dat vinden wij geweldig. Het is echt super, het zijn geweldige mensen.
- Er is veel respect en aandacht voor mijn naaste.

### Kwaliteit van leven

#### Complimenten

- Het individu krijgt de ruimte en mag zichzelf zijn. Dat is een dikke plus.

## Luisteren, Informatie en communicatie

**Complimenten**

- Er is genoeg contact en overleg met de leiding.
- Ik word heel goed op de hoogte gehouden d.m.v. mail en invitaties.

## Accommodatie en voorzieningen

**Complimenten**

- De omgeving is prettig.
- De woonkamer is prima.

**Verbeterpunten**

- De gangen zijn wit en vind ik minder inspirerend.
- De labeling van de kleding kan beter. Labels gaan vaak los en het duurt soms lang voordat de was terugkomt.
- De parkeervoorziening is nu moeilijk, het was een blauwe zone en is vervangen door betaald parkeren en het is nog steeds moeilijk een plaats te vinden.
- De schoonmaak, 1 x per week, is goed maar mag wat mij betreft vaker.
- Het gebouw begint oud te worden.
- Het gebouw is oud, niet ongezeellig maar mag wat opgeknapt worden, bv de badkamer.

## Personele inzet

**Complimenten**

- De medewerkers doen echt álles maar er is niet veel personeel. Dan is het ook niet haalbaar om alles voor elkaar te krijgen maar ze lopen de benen onder de kont vandaan.
- De vaste medewerkers zijn TOP en heel lief.
- Ik heb een hele hoge achting voor de vaste medewerkers.
- Ondanks de soms onderbezetting vind ik het knap dat het individu zichzelf mag zijn en dat dit niet verslapt.

**Verbeterpunten**

- De invalkrachten zijn wat minder dan de vaste krachten.
- In het weekend met de uitzendkrachten is de aandacht minder.

## Eten & drinken

### Complimenten

- Het eten is goed.
- Het eten is heel goed en gevarieerd.
- Het eten is prima in orde.

## Activiteiten

### Complimenten

- De activiteiten zijn goed geregeld.
- De activiteiten zijn goed.
- Er is ruim voldoende aanbod aan activiteiten.

## Bijlage 5 Complimenten en verbeterpunten Rembrandt

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 dik tevreden en ben blij dat mijn naaste hier zit.
- Ik beveel dit huis aan.
- In zijn algemeenheid vind ik de organisatie, het huis en restaurant heel goed.
- Over het algemeen zijn we tevreden (2x).
- Wij zijn super tevreden en als ik ooit in dezelfde situatie kom als mijn naaste dan graag op deze locatie en op deze manier.

### Verpleging en verzorging

#### Complimenten

- De zorg, verzorging, de fysiotherapie en de bewegingstherapie zijn prima.

#### Verbeterpunten

- Bij de inname van de medicatie wordt niet voldoende gecontroleerd of het ook ingenomen is.
- De pedicure gaf aan dat voeten beter gewassen moeten worden.
- Eén therapeut vind ik heel slecht. Deze therapeut komt afspraken niet na, is niet invoelend, is niet betrokken en zeer op afstand. Dat kleine beetje levensvreugde dat mijn naaste nog heeft wordt daardoor belemmerd en zelfs tegengewerkt.
- Er wordt niet altijd goed gereageerd op pijnklachten en er wordt niet tijdig een medicus ingeschakeld.

### Omgang medewerkers en bejegening

#### Complimenten

- De medewerkers zijn top en doen ontzettend hun best.
- De medewerkers zijn echt heel lief.
- Het personeel is fantastisch.
- Ik ben vol lof voor de medewerkers die je altijd netjes behandelen.

#### Verbeterpunten

- Personeel zit wel vaak op de computer en wil dan niet gestoord worden. Ik moet dan op zoek naar een andere medewerker om antwoord te krijgen op mijn vraag.



## Luisteren, Informatie en communicatie

**Complimenten**

- Alles wordt in goed overleg gedaan.
- Het contact met de organisatie loopt goed.
- Personeel beantwoordt altijd keurig mijn vragen.

## Accommodatie en voorzieningen

**Complimenten**

- Alles ziet er schoon en netjes uit.
- De faciliteiten zijn prima.
- De was service is in de loop der tijd verbeterd, er raken minder kledingstukken kwijt.

**Verbeterpunten**

- De kamers zijn wat verouderd.

## Personele inzet

**Complimenten**

- De meeste medewerkers zijn goed en betrokken.
- De vaste medewerkers zijn attent en doen wat ze kunnen. Ik heb daar respect voor.
- Het vaste personeel is fantastisch en zeer betrokken.
- Wij zijn tevreden over de medewerkers.

**Verbeterpunten**

- De uitzendkrachten zijn iets minder.
- De vaste medewerkers voelen zaken beter aan dan de organisatie (die wel de beslissingen neemt) en zouden andere beslissingen nemen.
- Doordeweeks is het beter dan bij het weekendpersoneel. Vragen kunnen in het weekend niet beantwoord worden.
- Er zijn een paar negatieve medewerkers die meer in processen denken dan in mensen en minder betrokken zijn.
- Met de invalkrachten gaat er wel eens wat mis.
- Steeds vaker tref ik mijn naaste ongeschoren aan met nog vaak dezelfde kleding aan. Dit is geen verwijt aan het personeel, zij doen echt hun best maar hebben handen tekort en dat werkt door op de bewoners.
- Vanwege het personeelstekort en de daardoor ontstane werkdruk is er weinig tijd voor echte aandacht.

## Eten & drinken

### Complimenten

- De maaltijden en de variatie is uitstekend.
- Er is onwijs goed eten.
- Het eten is goed.
- Het personeel in het restaurant is heel plezierig in de omgang.

## Activiteiten

### Complimenten

- De activiteiten zijn hartstikke leuk.
- Er wordt van alles georganiseerd.
- Er wordt veel gedaan aan muziek, wat mijn naaste heel leuk vindt.
- Er zijn meer activiteiten dan voorheen wat een verbetering is.

### Verbeterpunten

- Wat meer activiteiten in de vorm van beweging of gymnastiek zou fijn zijn.

## Bijlage 6 Complimenten en verbeterpunten Anemoon

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

- Gelukkig heb ik de indruk dat mijn naaste goed verzorgd wordt.
- Het is een prettige afdeling.
- Mijn indruk is dat mijn naaste in de Zevenster goed op haar plaats is.
- Onze moeder heeft een fijne plek in de afdeling Anemoon.
- We zijn als familie heel blij dat onze moeder in de Zevenster woont.
- Wij zijn tevreden over de zorg die mijn moeder krijgt.

- Er zijn meer mantelzorgers met echtgenoten in het verpleeghuis. Het zou fijn zijn om met een groepje bij elkaar te komen, om ervaringen te delen.

### Afspraken

#### Verbeterpunten

- Wat is afgesproken, heb ik geen goed zicht op wat daarmee gebeurt.

### Verpleging en verzorging

#### Complimenten

- Als ik zie dat ik wat van de verzorging kan overnemen, dan is daar ruimte voor en doe ik dat.
- Mijn moeder wordt goed verzorgd in de Zevenster.
- Mijn naaste wordt goed verzorgd door de medewerkers van de afdeling Anemoon.
- Over de zorg ben ik tevreden en ik laat mijn naaste in vertrouwen achter.

#### Verbeterpunten

- Met bepaalde zorg zouden ze kunnen wachten totdat ik in de middag aanwezig ben en deze zorg kan overnemen. Dit is prettiger voor mijn man, beter voor zijn welzijn. Ik kan het rustig aan doen.

### Omgang medewerkers en bejegening

#### Complimenten

- De medewerkers van de Zevenster gaan op een goede manier met mijn moeder om.
- De sfeer binnen het is huis is prettig, iedereen is vriendelijk.
- De verzorgers zijn erg vriendelijk.
- Het optreden richting de cliënten is goed en ook kordaat als het nodig is.
- Ze zijn heel vriendelijk en adequaat.

## Kwaliteit van leven

**Complimenten**

- Er is wisselend contact tussen de bewoners onderling. Hier worden ze wel in gestimuleerd.
- Iedere avond is er een van ons bij onze moeder, dan nemen we de avondzorg over. Als we er een keer niet zijn, laten we het weten en neemt de zorg het over. Dit gaat in goed overleg.

## Luisteren, Informatie en communicatie

**Complimenten**

- 2x per jaar is er een gesprek met de leiding. Dan hoor ik over haar en kan ik ook zelf mijn verhaal kwijt. Bijv. over medicijnen. Hier wordt dan naar gekeken.
- Als we wat willen, kunnen we dat aangeven.
- In het cliëntenportaal Puur kunnen we teruglezen hoe het met mijn moeder gaat. Iedere dag wordt er beknopt verslag gedaan, ook van de nacht. Dit is fijn.
- Op de site Puur wordt bijgehouden hoe het met mijn naaste gaat en wat er speelt. Ik kan hierin meelesen en ik kan er zelf ook opmerkingen of vragen in kwijt. Ik word bij de zorg betrokken.
- Op mijn verzoek vindt er een gesprek plaats met mijn contactpersoon binnen de afdeling en/of de vertegenwoordiger van de verpleeghuisarts. Deze afspraken maak ik in de wandelgangen.
- Voor de familie wordt bijv. ook een lezing over dementie georganiseerd.

**Verbeterpunten**

- Het is mij niet duidelijk of de assistent van de arts bijv. een spreekuur heeft of hoe ze anders bereikbaar is. Daarin mis ik wel structuur.
- Intern gaat er wel eens fout in de communicatie, naar onze mening door het vele en wisselende personeel.

## Accommodatie en voorzieningen

**Complimenten**

- Het gebouw is prachtig.
- Het is fijn dat mijn man zich vrij kan bewegen binnen het gebouw.

**Verbeterpunten**

- De huiskamer mag wat huiselijker, gezelliger.
- De omgeving is wat kaal. Er zijn geen winkels of wandelgebieden dichtbij. Dit is wel jammer.
- Het gebouw is niet handig. Door de indeling kunnen cliënten verdwalen of opgesloten op een etage rondlopen omdat ze de lift niet kunnen bedienen.

## Personele inzet

|                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Complimenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• De vaste medewerkers zijn goed, zij weten wat mijn moeder nodig heeft.</li><li>• De verzorgers doen allemaal hun best en proberen voor mijn man een prettige omgeving te creëren.</li></ul> | <p><b>Verbeterpunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• De ene verzorger is de andere niet. Het is jammer dat ze moeten werken met invalkrachten, die mijn man minder goed kennen. Het is moeilijk om de juiste weg te vinden hierin.</li><li>• Soms heeft de zorg het heel druk en wordt alles snel afgehandeld, vooral in de ochtend.</li></ul> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## Activiteiten

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Complimenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• De activiteitenbegeleiding organiseert dagelijks activiteiten, dat is heel fijn.</li><li>• Er is activiteitenbegeleiding aanwezig.</li><li>• Er worden door de zorginstelling leuke activiteiten georganiseerd.</li><li>• Er wordt voor veel afleiding gezorgd in de Zevenster.</li><li>• Er zijn gelukkig veel activiteiten.</li></ul> | <p><b>Verbeterpunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Op persoonlijk niveau zou mijn naaste wel meer geactiveerd mogen worden.</li></ul> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## Bijlage 7 Complimenten en verbeterpunten Roos

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 afdeling heeft recent een voorlichtingsavond georganiseerd. Tijdens deze avond kwam de vraag aan de mantelzorgers of meer participatie mogelijk is. Dit met het oog op de toekomst. Het is goed dat ze dit doen.</li> <li>• Het is gezellig.</li> <li>• Wij zijn zeker tevreden over de zorg die mijn moeder krijgt.</li> </ul> | <p><b>Verbeterpunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De organisatie laat wel eens wat te wensen over. Bijvoorbeeld tijdens de voorlichtingsavond.</li> </ul> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### Afspraken

|                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Complimenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Afspraken worden goed nagekomen.</li> </ul> | <p><b>Verbeterpunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het maken van afspraken is moeilijk.</li> <li>• Wanneer ik wat afspreek over de zorg voor mijn naaste, wordt dit niet altijd nagekomen (door gebrek aan vaste krachten).</li> </ul> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### Verpleging en verzorging

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Complimenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De organisatie van de dagelijkse zorg is fantastisch.</li> <li>• De verzorging heeft zich zeker verdiept in mijn naaste.</li> <li>• Er wordt adequaat gehandeld als het nodig is.</li> <li>• Ik heb het idee dat mijn vader keurig verzorgd wordt.</li> <li>• Mijn moeder wordt goed verzorgd (3x).</li> <li>• Ze hebben zeer goede aandacht voor mijn moeder, de pijnbehandeling is bijvoorbeeld goed.</li> </ul> | <p><b>Verbeterpunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Na contact met medisch assistente is er nog geen doorverwijzing naar medisch specialist, ondanks herhaaldelijke verzoeken en last. Ook voor een contra-indicatie.</li> <li>• Zorginhoudelijke kennis van het dossier van mijn naaste lijkt beperkt.</li> </ul> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## Omgang medewerkers en bejegening

## Complimenten

- De medewerkers gaan op een fantastische manier met mijn vrouw om.
- De medewerkers gaan op een prettige manier met hem om.
- De medewerkers proberen rekening te houden met het feit dat mijn moeder niet helemaal op haar plaats is op deze afdeling.
- De medewerkers van de Roos doen geweldig werk.
- De medewerkers zijn lief, leuk en goed.
- Ik heb bewondering voor het geduld van de medewerkers.
- Voor de verzorgers heb ik veel respect en waardering.

## Kwaliteit van leven

## Complimenten

- De medewerkers brengen de juiste mensen met elkaar in contact.
- Mijn vader voelt zich op zijn gemak.
- Ze weten wie mijn vader is en wat hij prettig vindt.

## Luisteren, Informatie en communicatie

## Complimenten

- Als familie hebben we uitstekend contact met de verzorging. Dit is vooral in de wandelgangen.
- Als ik met iemand wil spreken, is dat mogelijk. Er wordt goed naar de familie geluisterd.
- Contact tussen de families van de bewoners onderling wordt meer gestructureerd.
- De afdeling werkt eraan om nog beter te communiceren met bijvoorbeeld de familie.
- Wanneer ik iets aan de zorg vraag, ook bij basale dingen, proberen ze er rekening mee te houden.

## Verbeterpunten

- Het verzorgingshuis en de afdeling zijn telefonisch niet goed bereikbaar.
- Ik mis een aanspreekpunt voor de praktische zorg (facilitair manager). Als ik nu wat kwijt wil, is het lastig de juiste persoon te vinden.
- Telefonisch zijn ze soms lastig bereikbaar. Het zou nog beter zijn als de afdeling mobiel bereikbaar is, zodat ik sneller één op één contact kan hebben met de verzorging.

## Accommodatie en voorzieningen

## Complimenten

- De kleinschaligheid is fijn.
- De kleinschaligheid van de afdeling is een groot voordeel.
- Het gebouw heeft alles en is schoon.
- Het gebouw is mooi, met een grote tuin.
- Het gebouw is netjes.
- Het huis is modern.

## Verbeterpunten

- De omgeving is wat minder gezellig.
- De was kan wat strakker georganiseerd.

- Het is een fantastisch gebouw, ruime kamer, eigen douche en toilet.
- Het is netjes.

### Personele inzet

#### Complimenten

- Vaste medewerkers doen erg hun best, ze lopen op hun tenen.
- Vooral de vaste krachten kennen mijn moeder en gaan op een goede manier met haar om.
- Ze krijgt wel persoonlijke aandacht van de fysiotherapie en de activiteitenbegeleiding.

#### Verbeterpunten

- Af en toe moeten ze er echt even bij blijven, daar wordt geen tijd voor genomen.
- De verzorging doet haar best, echter er is minder tijd voor persoonlijke aandacht.
- Flexwerkers mogen en kunnen naar mijn idee minder, zij zijn aanwezig voor de algehele ondersteuning.
- Gebrek aan vaste krachten in het weekend.
- Gezien de situatie van het personeel voel ik me geroepen om nog meer te ondersteunen.
- Helaas is er gebrek aan medewerkers.
- Ik merk wel dat bewoners regelmatig wachten om geholpen te worden.
- Invalkrachten zijn niet goed op de hoogte.
- Wat ik merk is dat ze soms personeelstekort hebben tijdens de piekuren, dan schiet 't persoonlijke wat tekort.



## Bijlage 8 Complimenten en verbeterpunten Sering

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>• Ik ben heel tevreden over de locatie.</li> <li>• Ik ben heel tevreden over de zorg (2x).</li> <li>• Ik zie een tevreden moeder als ik op bezoek kom. Ik zie dat mijn moeder echt is opgefleurd sinds ze bij Brentano woont, dat vind ik erg fijn.</li> <li>• Over het algemeen ben ik tevreden over de zorg.</li> </ul> | <p><b>Verbeterpunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ik zie eigenlijk nooit iemand die verantwoordelijk is voor de aansturing.</li> </ul> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### Afspraken

|                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Verbeterpunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De laatste keer dat we een afspraak hadden met de verpleegkundige hebben we erg lang gewacht en uiteindelijk kwam zij helemaal niet opdagen. Dat vonden wij erg vervelend.</li> </ul> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### Verpleging en verzorging

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Complimenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De persoonlijke hygiëne is wel goed.</li> <li>• Ik ben heel tevreden over het zoeken naar oplossingen voor bewoners door medewerkers.</li> <li>• Ik vind het fantastisch dat mijn vader helemaal wordt verzorgd, want dat kan hij zelf niet meer. Hij ziet er verzorgd uit als ik kom.</li> <li>• Mijn vrouw ziet er altijd goed uit.</li> <li>• Ze stemmen de zorg af op wat mijn moeder nodig heeft.</li> </ul> | <p><b>Verbeterpunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Haar nagels zouden wat vaker kunnen worden geknipt.</li> <li>• Ik heb het idee dat ze soms wat lang in haar luierbroekje loopt en zou het fijn vinden als hierop wat beter wordt gelet.</li> <li>• Naar mijn verzoek om te kijken naar een plekje op de huid bij mijn naaste wordt niet geluisterd omdat de zorg dit niet nodig vindt.</li> </ul> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### Omgang medewerkers en bejegening

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Complimenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alles wordt gedaan om hem op zijn gemak te stellen.</li> <li>• De verzorging is heel lief en zorgzaam voor mijn vader.</li> <li>• De zorgmedewerkers zijn schatten en doen erg hun best.</li> <li>• Fantastisch dat de zorg de tijd neemt om haar naar haar piano te brengen.</li> <li>• Ik ben heel tevreden over de zorg, de inzet, de motivatie van medewerkers.</li> </ul> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

- Ik ben tevreden over de goede zorg die aan mijn echtgenote wordt geleverd: de begeleiding, de aandacht en de bereidwilligheid van de medewerkers om voor haar klaar te staan.
- Medewerkers zijn heel lief voor mijn moeder, luisteren naar haar en verzorgen haar goed.
- Ze wordt altijd heel goed opgevangen en ze lijkt zich welkom te voelen.

### Kwaliteit van leven

#### Complimenten

- Mijn moeder speelt piano, en als ze onrustig is wordt haar gevraagd om een stukje te spelen.
- Qua dagindeling (maaltijden, activiteiten enz.) doen medewerkers erg hun best.
- Ze laten haar in haar waarde. Als ze geen zin heeft hoeft het niet.

### Luisteren, Informatie en communicatie

#### Complimenten

- Alles wordt met ons besproken en wij kunnen meelesen in het dossier hoe het gaat.
- De contacten met de eerstverzorgende zijn goed.
- De gesprekken verlopen open en prettig en we zitten vaak op één lijn met wat de zorg voorstelt.
- Ik vind het contact met de verpleging goed, ze reageren snel. Ze stellen vragen als het nodig is en ik kan ook vragen stellen.

#### Verbeterpunten

- Bij Covid of een andere virusuitbraak gaat de tussendeur dicht en is het soms moeilijk voor bezoek om binnen te komen, of iemand te spreken te krijgen.
- Ik vraag me soms af of de afspraken goed worden gecommuniceerd binnen het team. Dit heeft m.i. ook te maken met het feit dat er veel z.g. inleenmedewerkers zijn.
- In het zorgdossier, waarin ik meeles, staan wel eens opmerkingen van mantelzorgers van andere bewoners. Als je het verkeerde icoontje aanklikt, kun je meelesen in het dossier van een ander. In het kader van privacy vind ik dit absoluut ontoelaatbaar.
- In sommige opzichten, met name bij binnenkomst in uw instelling, kan de communicatie en informatievoorziening richting mantelzorger een stuk beter! Ik zou willen voorstellen om een algemeen informatieboekje met alle ins en outs uit te reiken aan de mantelzorger.

### Accommodatie en voorzieningen

#### Complimenten

- De huiskamers grenzend aan de tuin zijn geweldig en heerlijk dat de tuin zo optimaal wordt gebruikt.

#### Verbeterpunten

- Er is helemaal geen plaats om rolstoelen te parkeren, dat geeft steeds weer gedoe.

- Het gebouw is mooi en dat geldt ook voor de tuin.
- Het is een mooie locatie, met een mooie binnentuin.
- Over het schoonmaken van haar appartement ben ik tevreden.

- Facilitair: afspraken omtrent de post worden niet goed nagekomen. Er slingert post op de brievenbussen in de sluis en de privacy voor bewoners is hierdoor niet altijd goed.
- Helaas heeft de tv maar twee zenders, ik weet niet waarom.
- Het gebouw vind ik sfeerloos, kil en ongezellig. Het zou fijn zijn als het wat huiselijker zou kunnen zijn voor de bewoners.
- Het is een nadeel dat mijn vrouw zo ver moet lopen vanaf haar eigen kamer om te kunnen roken. Een tussenoplossing zou kunnen zijn dat mijn vrouw mag roken op haar eigen kamer als ik bij haar op bezoek ben.
- Het is jammer dat veel ruimtes niet worden gebruikt. Zo zijn er nu veel bewoners op één huiskamer en andere huiskamers staan leeg. De ruimtes zouden beter kunnen worden benut.
- Ik ben minder tevreden over het gebrek aan parkeerruimte.
- In haar appartement ruikt het regelmatig naar urine. Dat is niet zo prettig.
- Wat ik vervelend vind is dat er wel eens dingen zoekraken in de was.
- Wij vinden de huiskamer wat aan de kleine kant.

### Personele inzet

#### Complimenten

- Met name de vaste medewerkers doen erg hun best om mijn moeder goed en met maatwerk te begeleiden.

#### Verbeterpunten

- De onervaren krachten weten vaak geen antwoord op de vragen van de bewoners en de bezoekers.
- De tijdelijke medewerkers hebben meer moeite met de zorg voor mijn moeder en om goed met haar aandoening om te gaan.
- Een puntje van aandacht is het verloop van personeel, maar wij begrijpen dat dit een probleem is dat moeilijk is op te lossen met het structurele personeelstekort in de zorg.
- Een suggestie: op piekmomenten misschien medewerkers inzetten, niet voor de zorg, maar uitsluitend voor de aandacht, een soort gastvrouw bijvoorbeeld.

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Er is, met name in de avond, onvoldoende toezicht op de gangen.</li> <li>• Er zijn teveel ZZP'ers en stagiaires die er werken. Mijn moeder gedijt beter bij een ervaren kracht. Ook voor bezoek is het minder prettig steeds nieuwe, onervaren medewerkers te zien.</li> <li>• Het is vervelend dat het personeel soms niet alle aandacht kan geven aan de bewoners. Dit heeft waarschijnlijk te maken met personeelstekort.</li> <li>• Ik zie dat mijn moeder en ook anderen soms te lang moeten wachten.</li> <li>• Met name tijdens het 'spitsuur' is de aandacht die bewoners nodig hebben soms niet mogelijk. Dan loopt het niet altijd even goed. Dit heeft waarschijnlijk ook te maken met het personeelstekort.</li> <li>• Mijn vader vindt het fijn om te wandelen, maar helaas gebeurt dat niet. Daarvoor is geen capaciteit, zo is mij verteld.</li> </ul> |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### Eten & drinken

|                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Complimenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het eten is goed. Ze wordt niet gedwongen meer te eten dan ze wil. Het zou fijn zijn als wat vaker drinken wordt aangeboden. Op de huiskamer gaat dat wat beter.</li> </ul> | <p><b>Verbeterpunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ik hoor soms van medewerkers dat het avondeten niet altijd even smaakvol is.</li> </ul> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### Activiteiten

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Complimenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elke dag worden er spierversterkende oefeningen aangeboden voor de conditie.</li> <li>• Ik ben tevreden over de activiteiten. Ze sluiten goed aan op de belangstelling van mijn moeder, zoals het dierenbezoek.</li> </ul> | <p><b>Verbeterpunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Er worden vooral activiteiten gedaan met de mensen die nog 'redelijk goed' zijn. Ik zou graag zien dat de mensen die wat minder actief zijn, meer worden gestimuleerd.</li> </ul> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## Bijlage 9 Complimenten en verbeterpunten Tulp

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>• Ik ben heel erg tevreden.</li> <li>• Ik ben positief over de goede sfeer.</li> <li>• Ik ben tevreden over het feit dat mijn 'naaste' heel gelukkig is in de locatie.</li> <li>• Ik ben tevreden over het huis. Het is een open huis en er heerst rust.</li> <li>• Ik ben zeer tevreden over de zorg die mijn man ontvangt.</li> <li>• Ik vind dat Brentano er binnen de randvoorwaarden alles aan doet het bewoners naar de zin te maken.</li> </ul> | <p><b>Verbeterpunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ik ben minder tevreden over de organisatie.</li> </ul> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### Afspraken

|                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Verbeterpunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Af en toe is het lastig om afspraken te maken met de coördinerend verpleegkundige.</li> </ul> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### Verpleging en verzorging

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Complimenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Er is veel aandacht voor haar, iedereen is heel lief voor haar, ze eet goed, ze ziet er goed verzorgd uit.</li> <li>• Er wordt goed voor hem gezorgd, bijv. bij het douchen.</li> <li>• Er wordt goed voor mijn moeder gezorgd, hoewel ik vind dat de zorg de laatste jaren wel wat achteruit is gegaan.</li> <li>• Wij zijn heel tevreden over de zorg voor mijn moeder.</li> </ul> | <p><b>Verbeterpunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De kwaliteit van de zorg wisselt per dag, afhankelijk van de medewerkers.</li> </ul> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## Omgang medewerkers en bejegening

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Complimenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De vaste zorgmedewerkers zijn fijn in de omgang, met mijn vader en ook met mij.</li> <li>• Ik ben zeer tevreden over de betrokkenheid van het personeel.</li> <li>• Positief ervaar ik de persoonlijke aandacht, de tijd en ruimte die de zorg neemt om met mijn moeder om te gaan, de wijze waarop ze haar behandelen, met haar in gesprek gaan.</li> </ul> | <p><b>Verbeterpunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Er is minder tijd en ruimte voor persoonlijke aandacht voor mijn moeder.</li> </ul> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## Kwaliteit van leven

|                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Complimenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het is prettig dat mijn moeder contact kan hebben met bewoners van andere afdelingen, gezien het open deur-beleid.</li> </ul> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## Luisteren, Informatie en communicatie

|                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Complimenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Als er iets is, geef ik het aan en daarnaar wordt geluisterd.</li> <li>• Het contact met de medewerkers is goed, zowel met mijn moeder als met mij.</li> <li>• Wij worden goed geïnformeerd.</li> </ul> | <p><b>Verbeterpunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een verbeterpunt is dat er naar ons toe niet altijd duidelijke vragen staan in het dossier.</li> <li>• Formulieren raken soms zoek, rapportages zijn soms laat, of 'komen niet door'.</li> <li>• Het is niet altijd duidelijk wat wij zelf dienen te regelen en wat de zorg of de locatie regelt voor mijn moeder. Het zou prettig zijn als daarover duidelijk wordt gecommuniceerd.</li> <li>• Ik ben minder positief over de communicatie, als er iets gebeurt wordt dit niet altijd goed besproken met mij.</li> <li>• Ik ben niet tevreden over de ingang van het gebouw. Er is geen aanspreekpunt bij binnenkomst; dat voelt onpersoonlijk. Tijdens corona zat er iemand en dat was geweldig.</li> <li>• Ik heb een vraag gesteld, daarop heb ik tot op heden geen antwoord gekregen.</li> <li>• Ik wacht soms lang op antwoord op mijn vragen.</li> <li>• Ik wil graag meer informatie wat te doen bij overlijden.</li> </ul> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |                                                                                                                                                                    |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Tussen de structurele zorgleefplan-gesprekken over de zorg door, is er weinig communicatie over haar gezondheid.</li> </ul> |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### Accommodatie en voorzieningen

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Complimenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>De locatie zelf is klein en dat is prettig (de kleinschaligheid).</li> <li>Het gebouw is schoon.</li> <li>Ik ben heel positief over de voorziening met een gedeelde binnentuin, waar bewoners gemakkelijk naar toe kunnen gaan.</li> <li>Mijn naaste woont heel fijn in het gebouw.</li> </ul> | <p><b>Verbeterpunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Het is minder prettig dat de huiskamer zo ver verwijderd is van de eigen kamer van de bewoners.</li> <li>Wij vinden het jammer dat onze moeder met een tillift in bed gelegd en uit bed gehaald wordt. De sfeer in haar kamer is daardoor niet heel aangenaam, gezien de ruimte die de tillift inneemt.</li> </ul> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### Personele inzet

|                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Complimenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Het vaste personeel leest het dossier en kent mijn moeder.</li> <li>Ik ben tevreden over de meeste zorgverleners.</li> </ul> | <p><b>Verbeterpunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>De manier waarop sommige uitzendkrachten de bewoners bejegenen is niet prettig.</li> <li>De zzp'ers en invalskrachten kennen mijn moeder en het dossier helaas niet en dat heeft een minder goed effect op mijn moeder.</li> <li>Er is mijns inziens vaak een wisseling van de verantwoordelijk verzorgende (inmiddels de 4e in 9 maanden tijd).</li> <li>Er zijn veel flexmedewerkers en die zijn minder betrokken bij de bewoners, omdat zij ze minder goed kennen.</li> <li>Ik ben minder tevreden over de bezetting en de inzet van vele zzp'ers en een steeds wisselend team.</li> <li>Ik heb minder affiniteit met sommige flexmedewerkers.</li> <li>Ik vind dat er teveel uitzendkrachten zijn. Ze zijn soms onvoldoende bekend met de (gewoontes van) de bewoners.</li> </ul> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## Eten & drinken

### Verbeterpunten

- Ik vind dat het eten beter kan.
- Ik vind het jammer dat ik niet als vrijwilliger regelmatig kan komen koken voor de afdeling.
- Mijn moeder is wat ontevreden over het eten, daarover klaagt zij tegen mij.

## Activiteiten

### Complimenten

- De activiteiten voor de bewoners vind ik leuk en gezellig. Mijn vader doet soms mee, en het doet me ook goed als ik andere mensen zie genieten.
- Er wordt veel aan activiteiten georganiseerd, waardoor mijn zus helemaal opleeft.
- Er zijn meer dagactiviteiten dan bij de instelling waar zij hiervoor verbleef.
- Hij geniet van de activiteiten.
- Ik ben positief over de vele uitstapjes en activiteiten die worden georganiseerd.
- Ik ben zeer te spreken over de activiteitenbegeleiding en de fysiotherapie: die krijgen van mij een dikke 10!



## Bijlage 10 Complimenten en verbeterpunten De Linde

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 heel tevreden omdat alles goed is geregeld.
- Ik ben heel tevreden omdat alles verzorgd is.
- Ik ben heel tevreden.
- Ik ben op zich erg tevreden.

### Verpleging en verzorging

#### Complimenten

- Behandeling door de zorg is goed.
- De verzorging is heel goed, ik ben blij dat deze zorg er is voor mijn vader.
- Ik vind de verzorging en het personeel heel goed.

### Omgang medewerkers en bejegening

#### Complimenten

- De zorg is zeer liefdevol en er is aandacht.
- Het zorgpersoneel is vriendelijk en behulpzaam.

### Accommodatie en voorzieningen

#### Complimenten

- Ik vind dat alles er goed en schoon uit ziet.

#### Verbeterpunten

- Er raakt veel kleding zoek.

### Personele inzet

#### Complimenten

- Er wordt hard gewerkt door het personeel.

#### Verbeterpunten

- Er mag meer aandacht zijn, maar dat komt waarschijnlijk door een tekort aan personeel.
- Ik vind dat er een groot tekort is aan personeel en ik heb zelf veel moeten invallen voor hulp aan mijn vader.

## Eten &amp; drinken

**Complimenten**

- Het eten is echt heel goed.
- Het eten is goed (2x).

## Activiteiten

**Verbeterpunten**

- Er zijn geen activiteiten.

## Bijlage 11 Complimenten en verbeterpunten Magnolia

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 behoorlijk tevreden.
- Ik ben heel tevreden want alles gaat heel goed.
- Ik ben meer dan tevreden. Echt alles is perfect.
- Ik ben tevreden over de verzorging.
- Ik ben tevreden voor zover het gaat.
- Ik ben zeer tevreden (3x).
- Ik vind dat Poel- Magnolia veel beter is dan De Linde.
- Ik vind het geweldig in alles.

### Verpleging en verzorging

#### Complimenten

- Alles kan, niets is te veel, waardevolle zorg.
- De verzorging is goed, ik ben blij dat ik deze verzorging krijg.
- De zorg en de mensen die op een heel hoog niveau zitten alleen maar lof.
- De zorg is echt heel goed.
- Het personeel en de verzorging is echt heel heel goed.
- Ik vind dat alles best goed is geregeld, zowel de verpleging als de totale zorg.
- Prima verzorging.

#### Verbeterpunten

- Mijn moeder ligt soms uren in een volle luier, dan is er geen tijd om haar te verschonen.

### Omgang medewerkers en bejegening

#### Complimenten

- Er is voldoende aandacht en er wordt liefdevol gewerkt.

### Luisteren, Informatie en communicatie

#### Complimenten

- Ik word altijd gebeld als er wat is.

## Accommodatie en voorzieningen

|                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Complimenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• De omgeving is prettig.</li></ul> | <p><b>Verbeterpunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• De lift is regelmatig stuk.</li><li>• Er hangt een heel sterke urinelucht op de kamer wat niet prettig is.</li><li>• Ik vind het een verouderd gebouw, moet worden vernieuwd.</li></ul> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## Personele inzet

|                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Complimenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• De werkdruk is groot maar ze doen wat ze kunnen.</li><li>• Het personeel wat er werkt doet uitstekend zijn best en werkt hard.</li></ul> | <p><b>Verbeterpunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Er blijft een tekort aan personeel.</li><li>• Ik vind dat er veel te weinig personeel is, de druk is nu veel te groot.</li><li>• Ik vind dat het tekort aan personeel zo snel mogelijk moet worden opgelost.</li><li>• Ik zie een groot tekort aan personeel, als er meer personeel zou zijn hebben we ook een betere continuïteit.</li></ul> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## Eten &amp; drinken

|                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Complimenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Het eten is goed.</li><li>• Het eten is heel goed.</li></ul> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## Activiteiten

|                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Complimenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• De activiteiten zijn heel goed.</li><li>• Er wordt heel veel gedaan zoals bloemschikken, veel activiteiten, er wordt gezongen, ik vind het top.</li></ul> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## Bijlage 12 Complimenten en verbeterpunten Olmenhof

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>• Ik ben in het algemeen tevreden.</li> <li>• Ik ben uitermate tevreden.</li> <li>• Ik ben zeer tevreden (4x).</li> <li>• Ik vind het geheel wel redelijk goed.</li> <li>• Ik vind het heel goed.</li> </ul> | <p><b>Verbeterpunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De leidinggevenden moeten meer op de werkvloer zijn.</li> </ul> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### Verpleging en verzorging

|                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Complimenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De zorg is goed</li> <li>• Over het verpleegkundig personeel ben ik tevreden.</li> </ul> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### Omgang medewerkers en bejegening

|                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Complimenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle lof voor de medewerkers.</li> <li>• Ik ben erg tevreden met alle aandacht.</li> <li>• Ik vind het heel lieve mensen die er werken.</li> <li>• Personeel heeft geduld en is bereikbaar: dat is goed.</li> </ul> | <p><b>Verbeterpunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ze mogen mijn moeder best meer aandacht geven.</li> </ul> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### Luisteren, Informatie en communicatie

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Verbeterpunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De communicatie zou veel beter kunnen.</li> <li>• Er wordt niet gewerkt aan opmerkingen voor verbetering.</li> <li>• Ik ben niet tevreden omdat ze zeggen dat ik gebeld ben, terwijl ik geen belletje hebt gehad.</li> <li>• Ik vind dat de directie niet correct de vragen beantwoordt, heel veel dingen gaan heel langzaam.</li> <li>• Soms moet ik veel keren vragen voor het opgepakt wordt.</li> </ul> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### Accommodatie en voorzieningen

|                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Complimenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ik ben heel tevreden met de ligging en hoe de inrichting is.</li> </ul> | <p><b>Verbeterpunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De lift is een probleem, ik moet wachten tot het eten koud is. Er moet echt een lift bij.</li> </ul> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• De schoonmaak op de kamer kan en moet beter.</li> <li>• Diverse keer gevraagd om het buitenpad op te knappen, zodat we een pad kunnen nemen voor het eten, dat scheelt voor de drukte met de lift.</li> <li>• Het geheel is wel wat oubollig.</li> <li>• Je moet heel lang wachten als je met de lift naar het restaurant wil, veel te druk en je moet heel lang wachten. Dit is al heel veel en lang aangegeven maar ze doen er niets mee.</li> </ul> |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### Personele inzet

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Complimenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De mensen die er werken doen het uitstekend.</li> <li>• De mensen die er werken doen hun best.</li> <li>• De verzorging die er is doet haar best.</li> <li>• Er is een tekort aan personeel, maar wat er aan personeel is, daar heb ik veel respect voor.</li> <li>• Gelukkig zijn er vrijwilligers om de zaak draaiende te houden.</li> <li>• Het personeel is oké en doet haar best voor zover het gaat.</li> <li>• Het personeel wat er is doet haar uiterste best.</li> </ul> | <p><b>Verbeterpunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 's Avonds is er veel te weinig personeel: 1 persoon op 13 medebewoners.</li> <li>• Door te weinig personeel wordt er soms niet veel aandacht gegeven.</li> <li>• Er is een tekort aan personeel (2x)</li> <li>• Er kan wel meer personeel bij om wat meer aandacht te krijgen.</li> <li>• Ik ben niet echt tevreden met wisseling van personeel.</li> <li>• Ik ben niet tevreden hoe het gaat in de weekenden en 's avonds, maar dit komt door een tekort aan personeel.</li> <li>• Ik vind dat er een groot tekort aan personeel is (3x).</li> <li>• Veel zzp'ers die niet weten waar het over gaat.</li> </ul> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### Activiteiten

|                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Complimenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Er wordt veel gedaan aan evenementen en activiteiten</li> <li>• Er wordt voldoende gedaan aan recreatie, zingen, dat is allemaal oké.</li> <li>• Ik ben tevreden met de activiteiten.</li> </ul> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|