

ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

Cliëntenraadpleging onder somatische cliënten

Land van Horne 2019



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. Sinds 2007 heeft Facit van meer dan 200.000 cliënten de ervaringen in kaart gebracht. Facit conformeert zich aan de internationale gedragscodes voor marktonderzoek van Esomar en WAPOR en is geaccrediteerd als officieel meetbureau conform ISO 20252. Facit werkt niet met onderaannemers en voert alle cliëntenraadplegingen geheel in eigen beheer en met eigen medewerkers uit.

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

Inhoudsopgave

Inleiding.....	1
1. Cliëntenraadpleging	2
1.1 Doelgroep	2
1.2 Exclusie en steekproeftrekking.....	2
1.3 Informatievoorziening	2
1.4 Vragenlijst	2
1.5 Dataverzameling	2
1.6 Respons.....	2
1.7 Leeswijzer	3
1.8 Spiegelinformatie	3
2. Uitkomsten ervaringsvragen.....	4
3. De aanbevelingsvraag.....	29
4. Samenvatting van de complimenten en verbeterpunten	32
5. Conclusies.....	33
Bijlage 1: Complimenten en verbeterpunten Hornehoof.....	35
Bijlage 2: Complimenten en verbeterpunten Hieronymus	37
Bijlage 3: Complimenten en verbeterpunten Hushoven	40
Bijlage 4: Complimenten en verbeterpunten Mariënburcht	41
Bijlage 5: Complimenten en verbeterpunten Marishof	44
Bijlage 6: Complimenten en verbeterpunten Rust in Roy.....	46
Bijlage 7: Complimenten en verbeterpunten St. Elisabeth	48
Bijlage 8: Complimenten en verbeterpunten Ververshof	50
Bijlage 9: Complimenten en verbeterpunten Witven	52
Bijlage 10: Complimenten en verbeterpunten St. Joseph	54
Bijlage 11: Complimenten en verbeterpunten St. Martinus Longstay.....	56

Inleiding

Facit heeft voor Land van Horne in de maanden juni en juli 2019 een cliëntenraadpleging uitgevoerd. Voor u ligt de rapportage van deze cliëntenraadpleging.

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

In hoofdstuk 2 staan de uitkomsten op vraagniveau weergegeven, evenals de rapportcijfers en in hoofdstuk 3 de aanbevelingsscore.

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

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

Facit, Velsen-Noord

Eddy Stam en Dorine Duwel, augustus 2019

1. Cliëntenraadpleging

1.1 Doelgroep

De doelgroep van deze cliëntenraadpleging wordt gevormd door alle cliënten die in juni 2019 woonachtig waren in een van de locaties van Land van Horne.

1.2 Exclusie en steekproeftrekking

De cliëntenraadpleging is uitgezet onder somatische cliënten, die een maand of langer in zorg zijn. Er is geen steekproef getrokken, alle cliënten zijn uitgenodigd voor deelname aan deze cliëntenraadpleging.

1.3 Informatievoorziening

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

1.4 Vragenlijst

De cliëntenraadpleging is uitgevoerd met een voor Land van Horne op maat gemaakte vragenlijst. De vragenlijst bestaat uit 26 gesloten vragen, de aanbevelingsvraag en twee open vragen.

1.5 Dataverzameling

Op 17 juni 2019 is per post een vragenlijst verzonden. Bij de vragenlijst was een antwoordvelop gevoegd, waarmee zij de ingevulde vragenlijsten aan Facit konden retourneren. Na twee weken, op 4 juli 2019, is aan non-respondenten een bedankkaart/herinnering gestuurd.

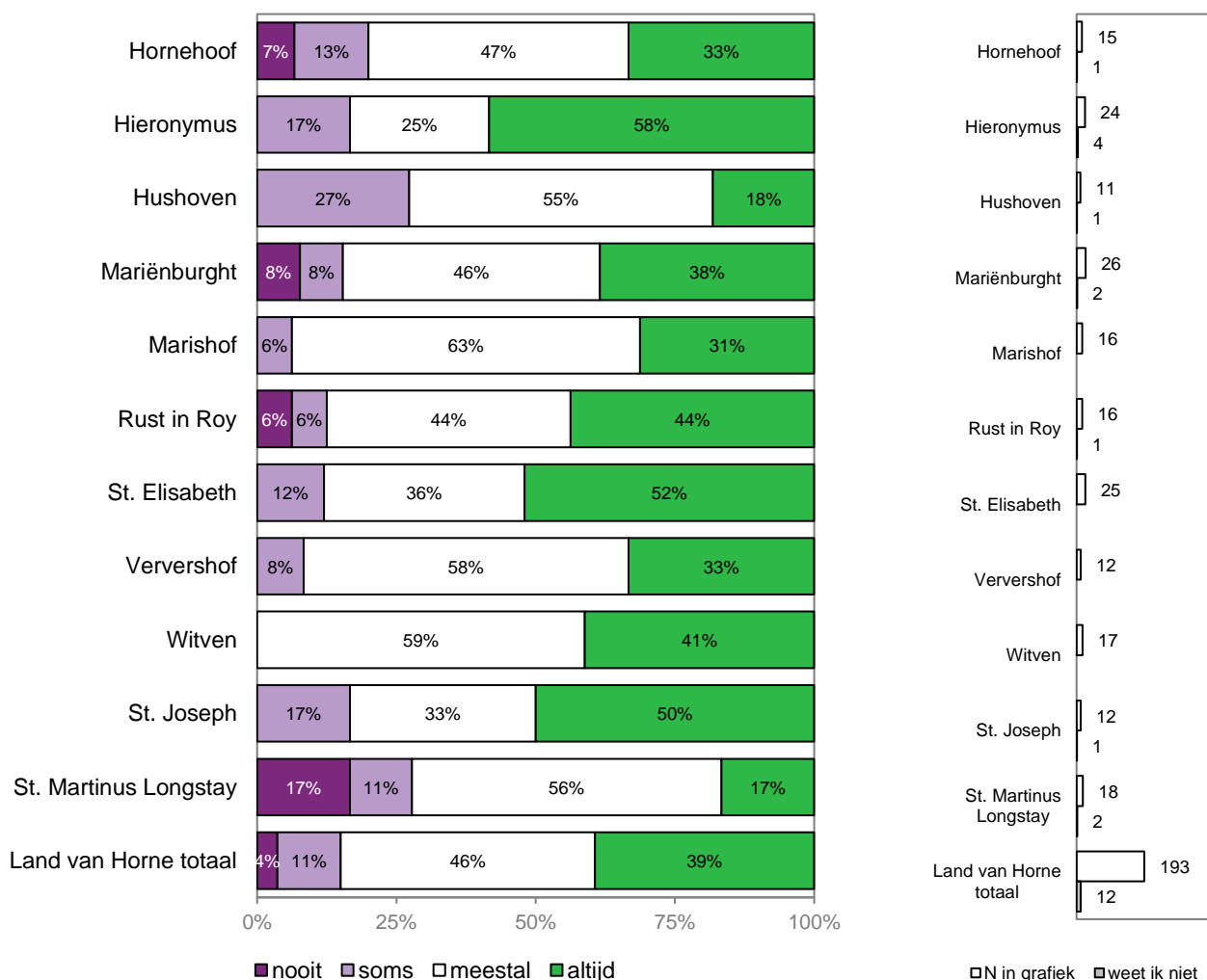
Cliënten die de vragenlijst liever online wilden invullen, konden dit doen met de inlogcodes die hiertoe in de uitnodigingsbrief vermeld staan. De raadpleging is op 9 augustus 2019 gesloten.

1.6 Respons

Voor deze cliëntenraadpleging zijn 394 vragenlijsten verstuurd en/of interviews gehouden. 7 daarvan vielen af, omdat het poststuk onbestelbaar retour kwam, omdat de aangeschrevene aangaf geen zorg te ontvangen, of omdat de cliënt overleden was. 207 cliënten hebben de vragenlijst ingevuld en aan Facit geretourneerd. De respons voor deze raadpleging komt hiermee op 53,5%.

1.7 Leeswijzer

De antwoorden op de gestelde vragen worden in staafdiagrammen gepresenteerd:



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

Rechts van de staafdiagrammen is aangegeven met N in grafiek hoeveel cliënten in totaal de vraag beantwoord hebben. Bij vragen met de antwoordcategorieën ‘weet niet’ en/of ‘niet van toepassing’, wordt ook rechts van het staafdiagram aangegeven hoeveel cliënten dat antwoord gegeven hebben.

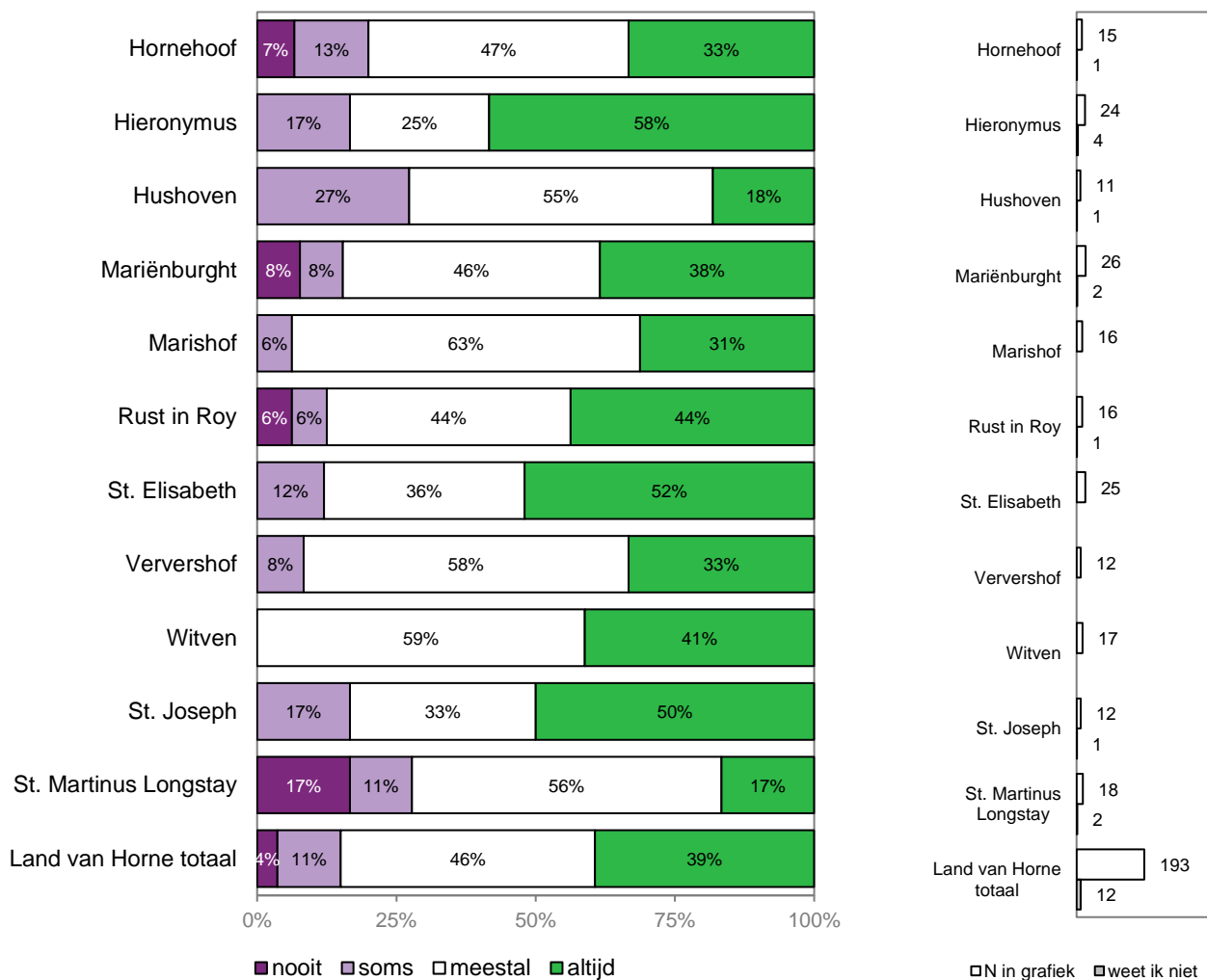
Wanneer een vraag door minder dan tien cliënten is beantwoord, kunnen we de resultaten niet per afdeling weergeven, omdat dan de privacy van de cliënten onvoldoende gewaarborgd kan blijven. De staaf blijft dan geheel leeg.

1.8 Spiegelinformatie

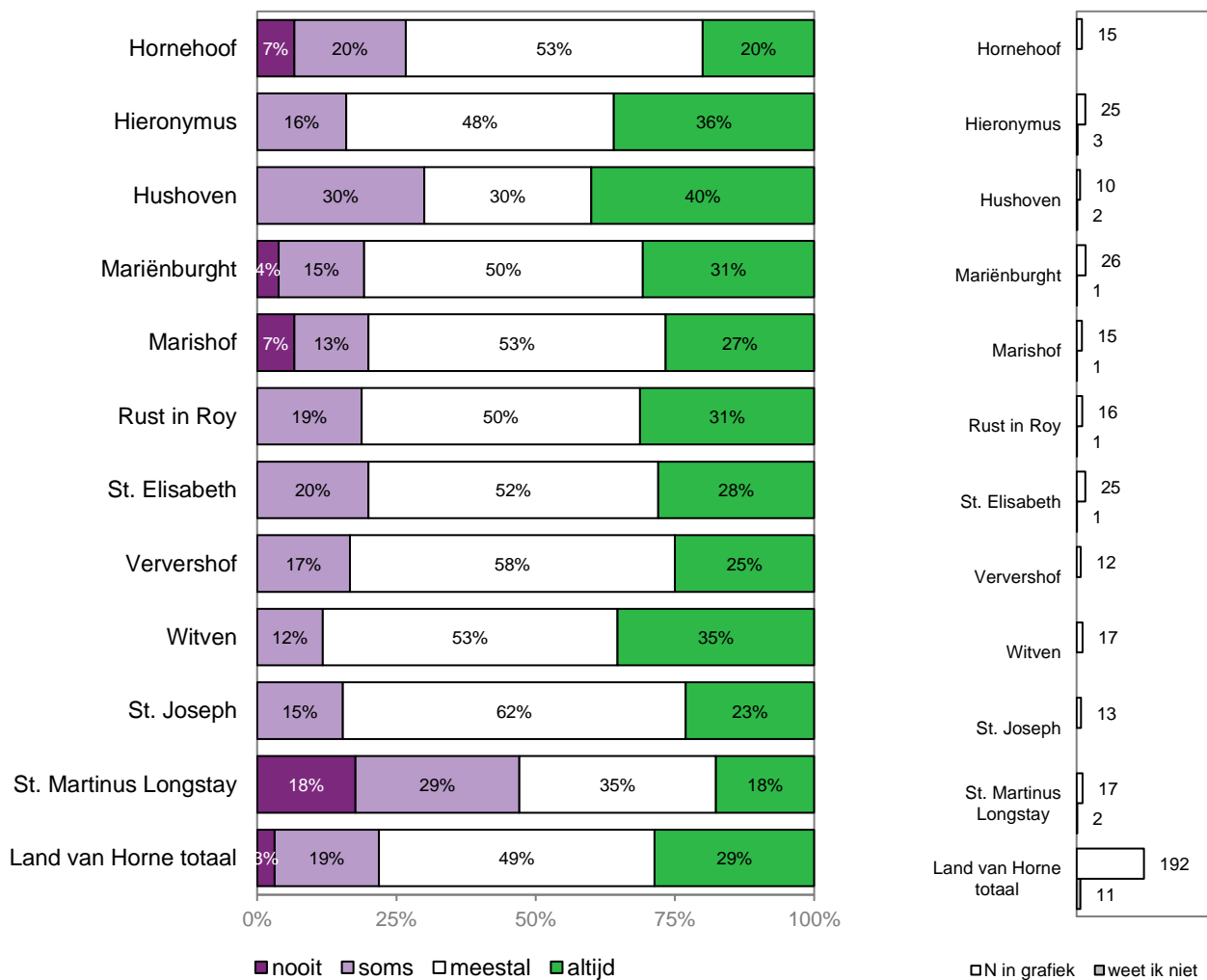
In deze rapportage zijn de uitkomsten gepresenteerd van de cliëntenraadplegingen voor Land van Horne als geheel en per regio.

2. Uitkomsten ervaringsvragen

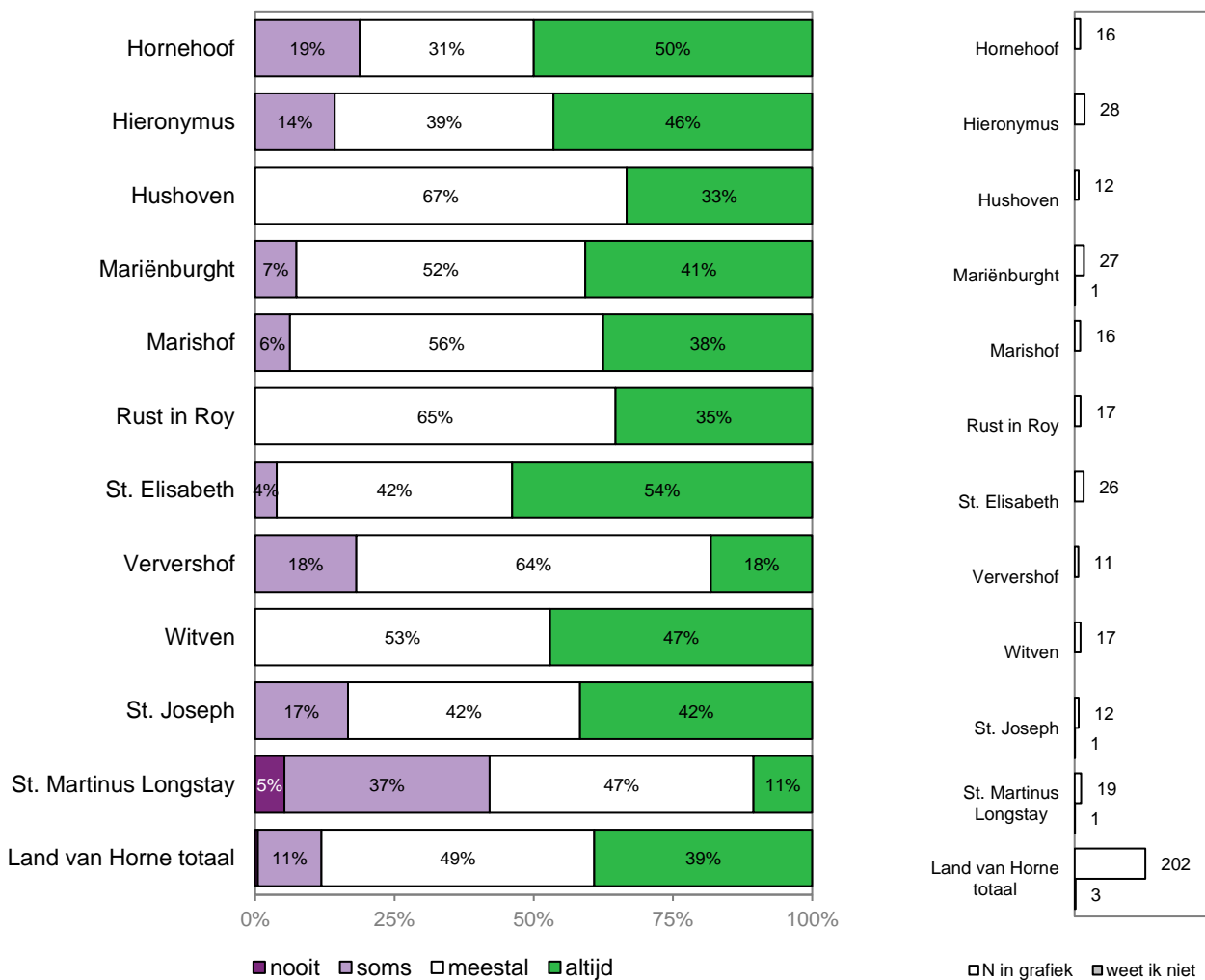
1. Kunt u meebeslissen over wat voor zorg of hulp u krijgt?



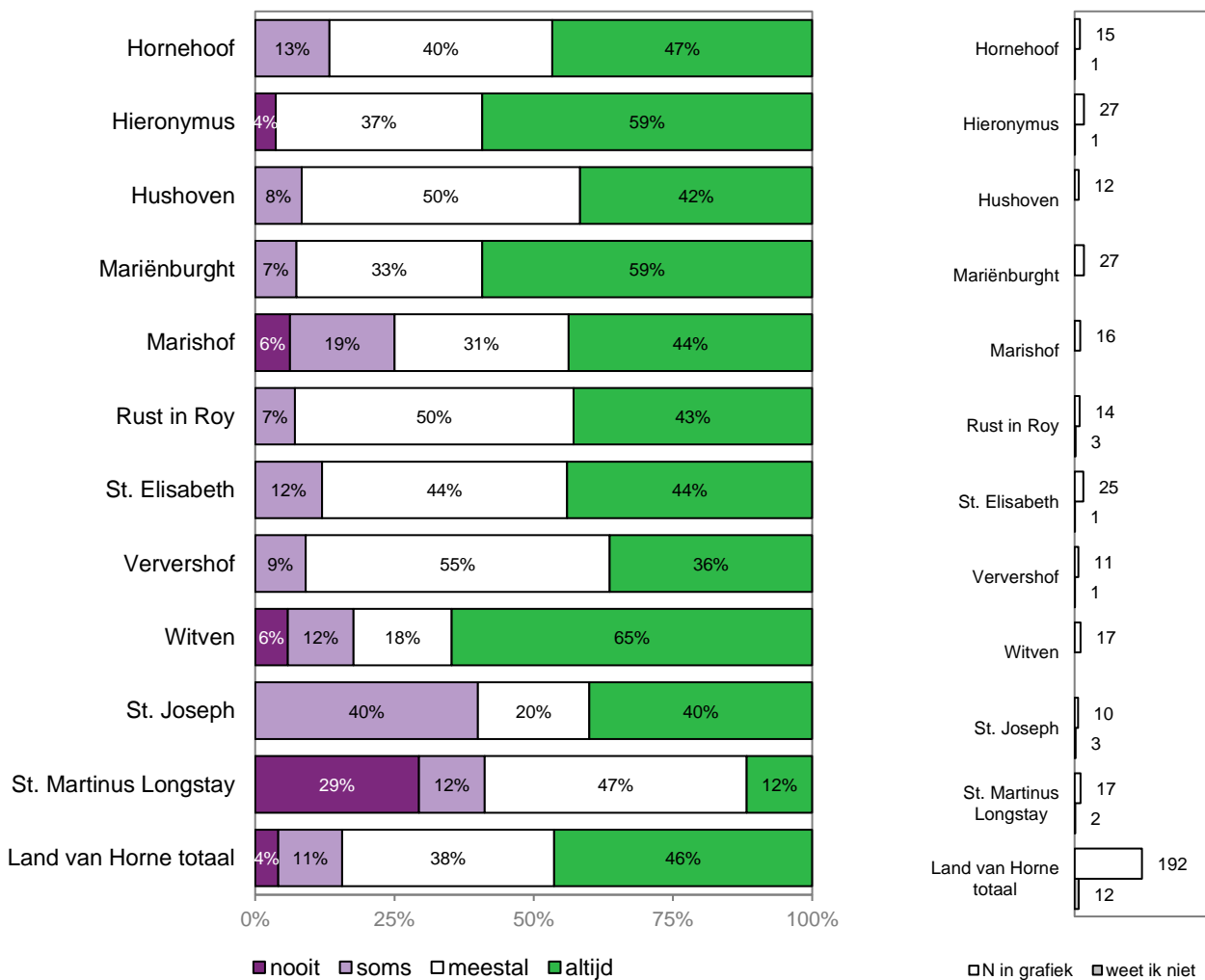
2. Kunt u meebeslissen over wanneer u zorg of hulp krijgt?



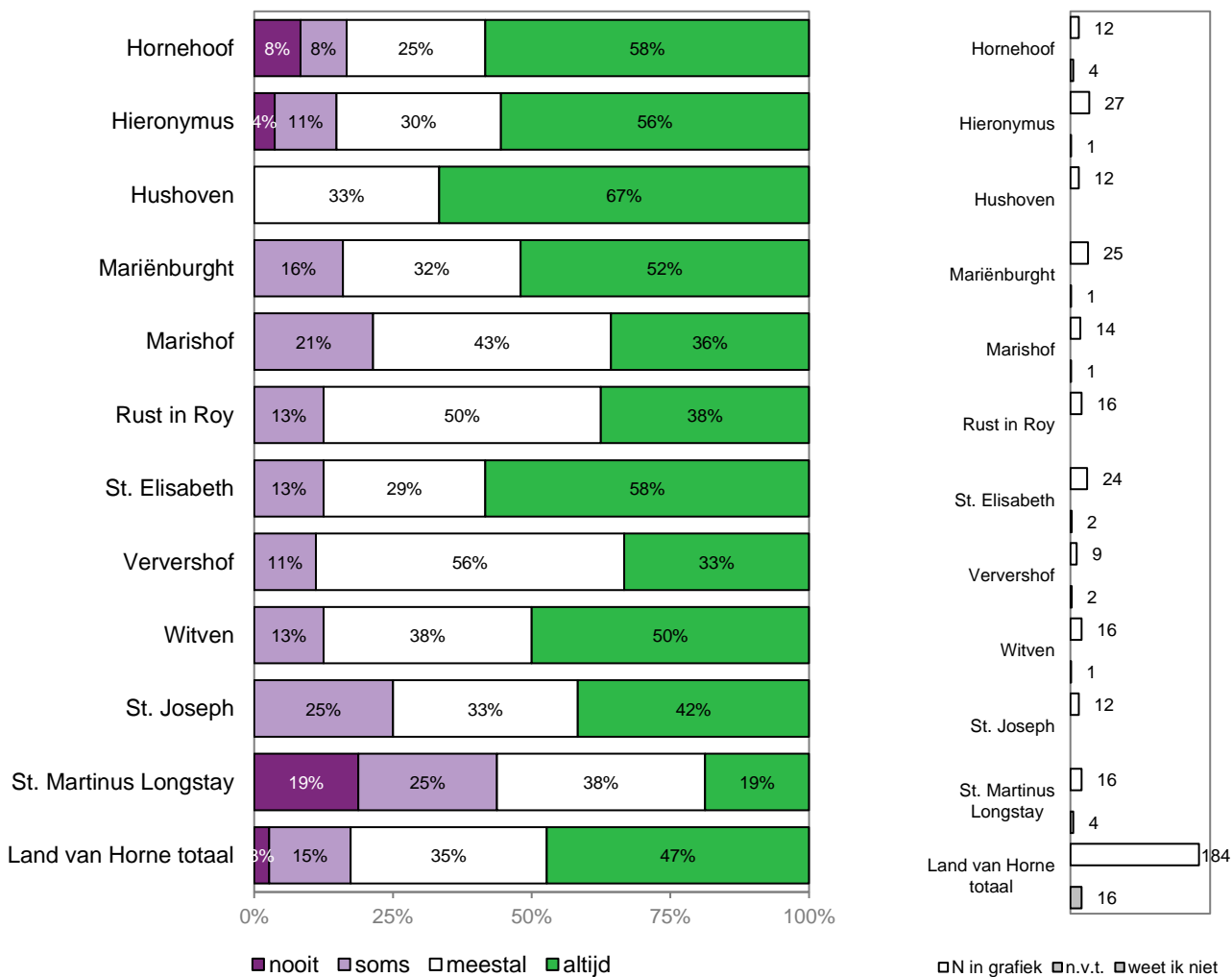
3. Komen we de afspraken over uw verzorging en behandeling goed na?



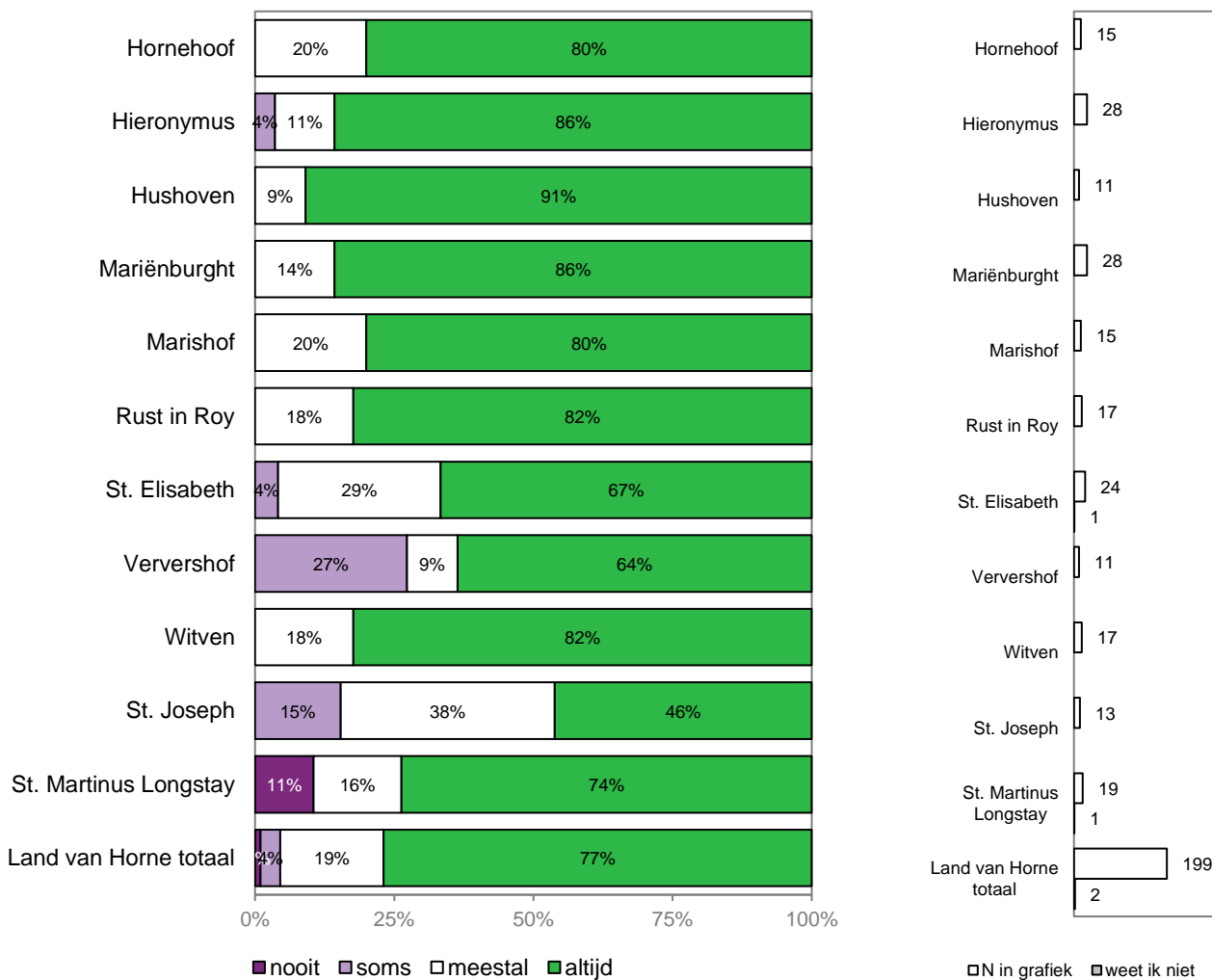
4. Past de zorg bij de manier waarop u wilt leven?



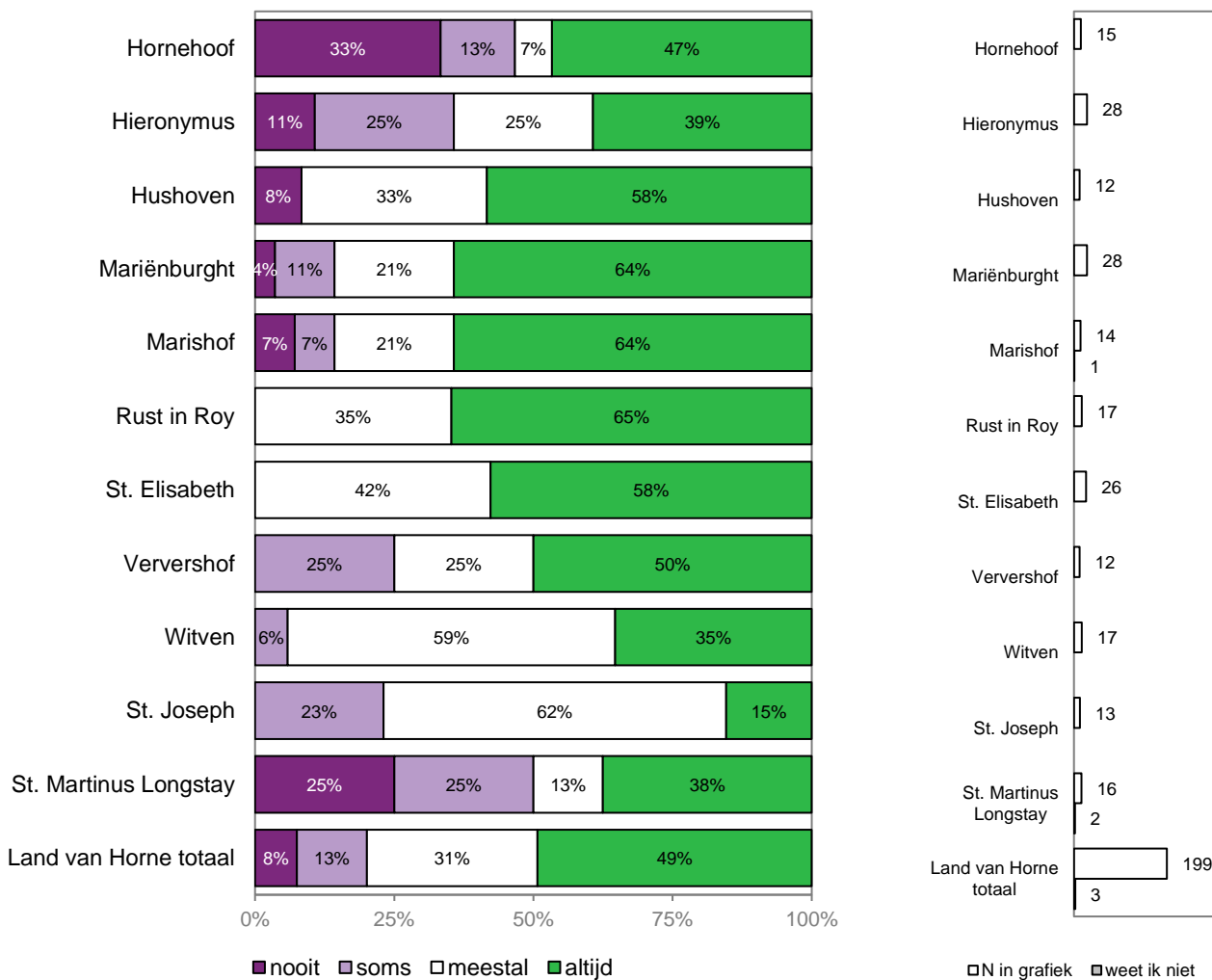
5. Kunt u met onze hulp beter omgaan met uw ziekte of aandoening?



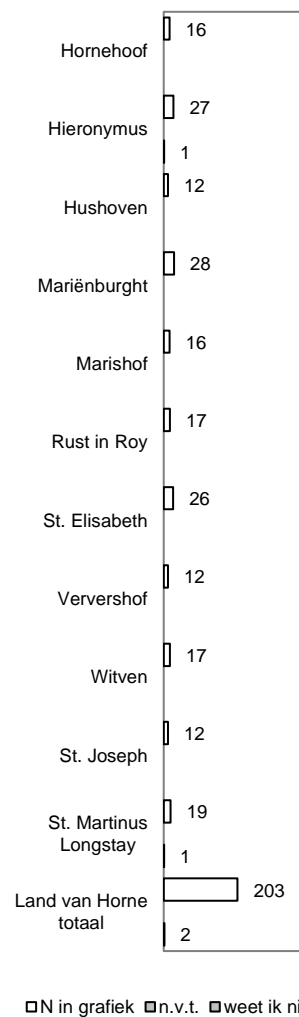
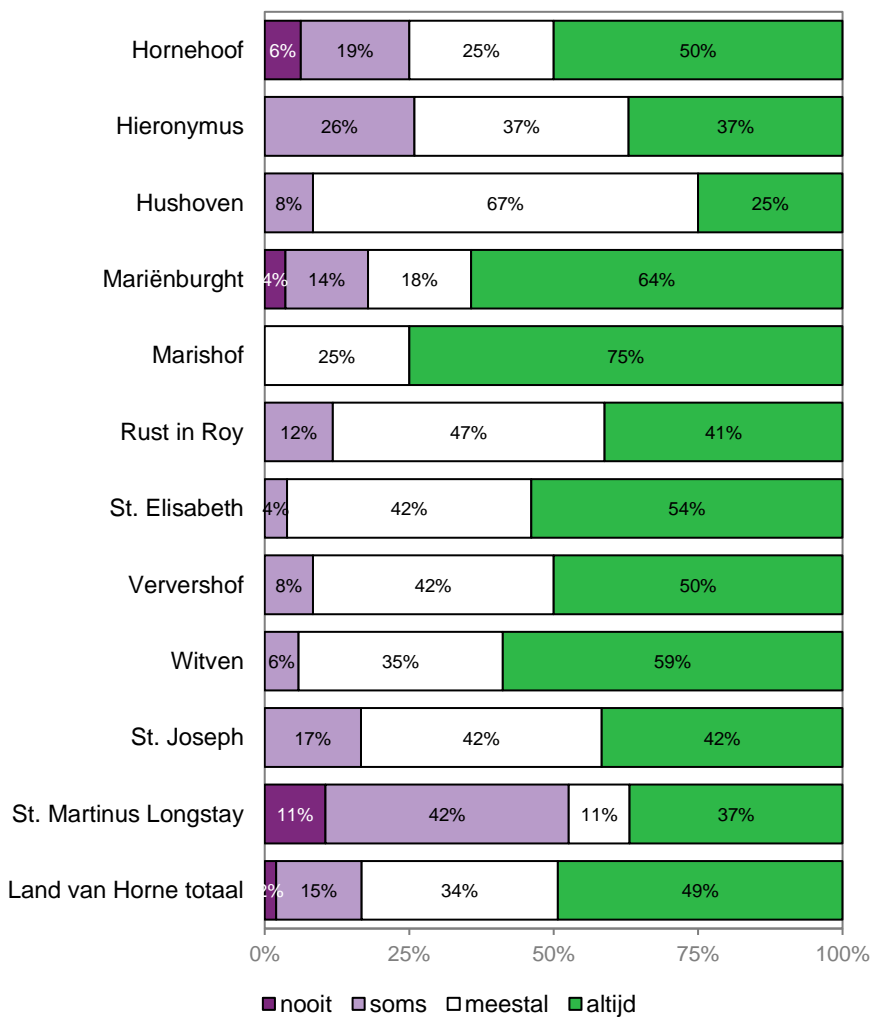
6. Voelt u zich veilig bij ons?



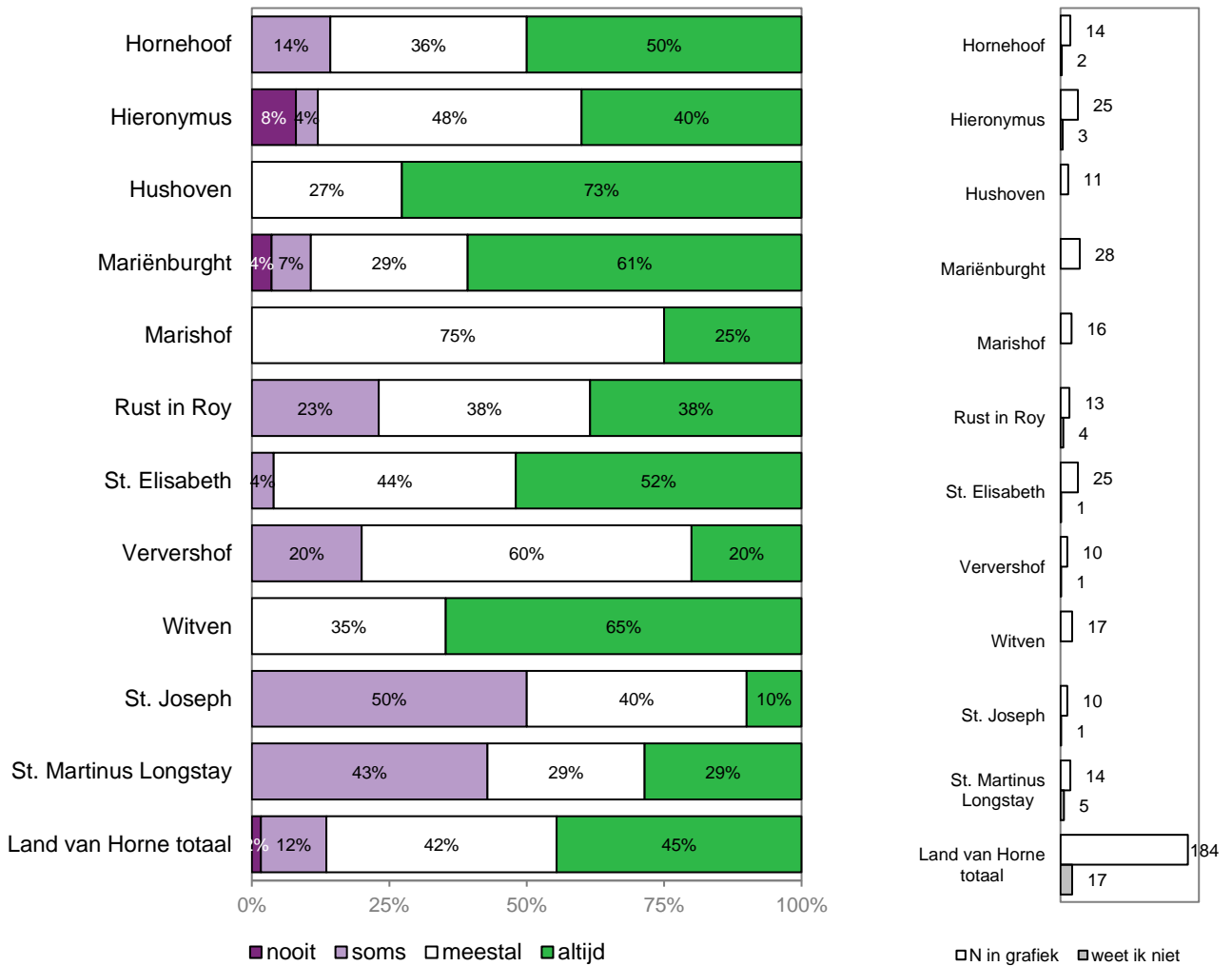
7. Bent u tevreden over het eten en drinken dat we aanbieden?



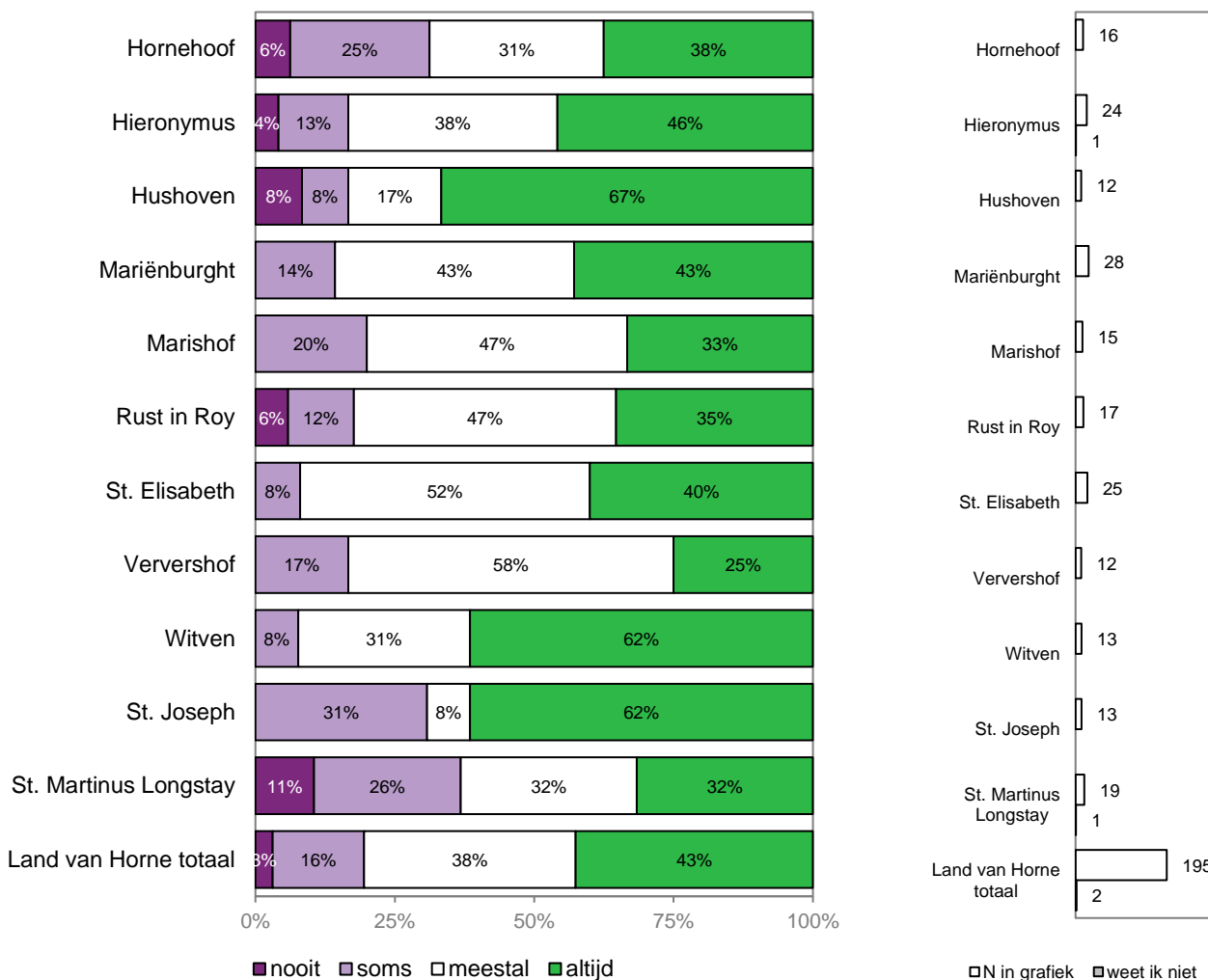
8. Is de sfeer tijdens de maaltijden goed?



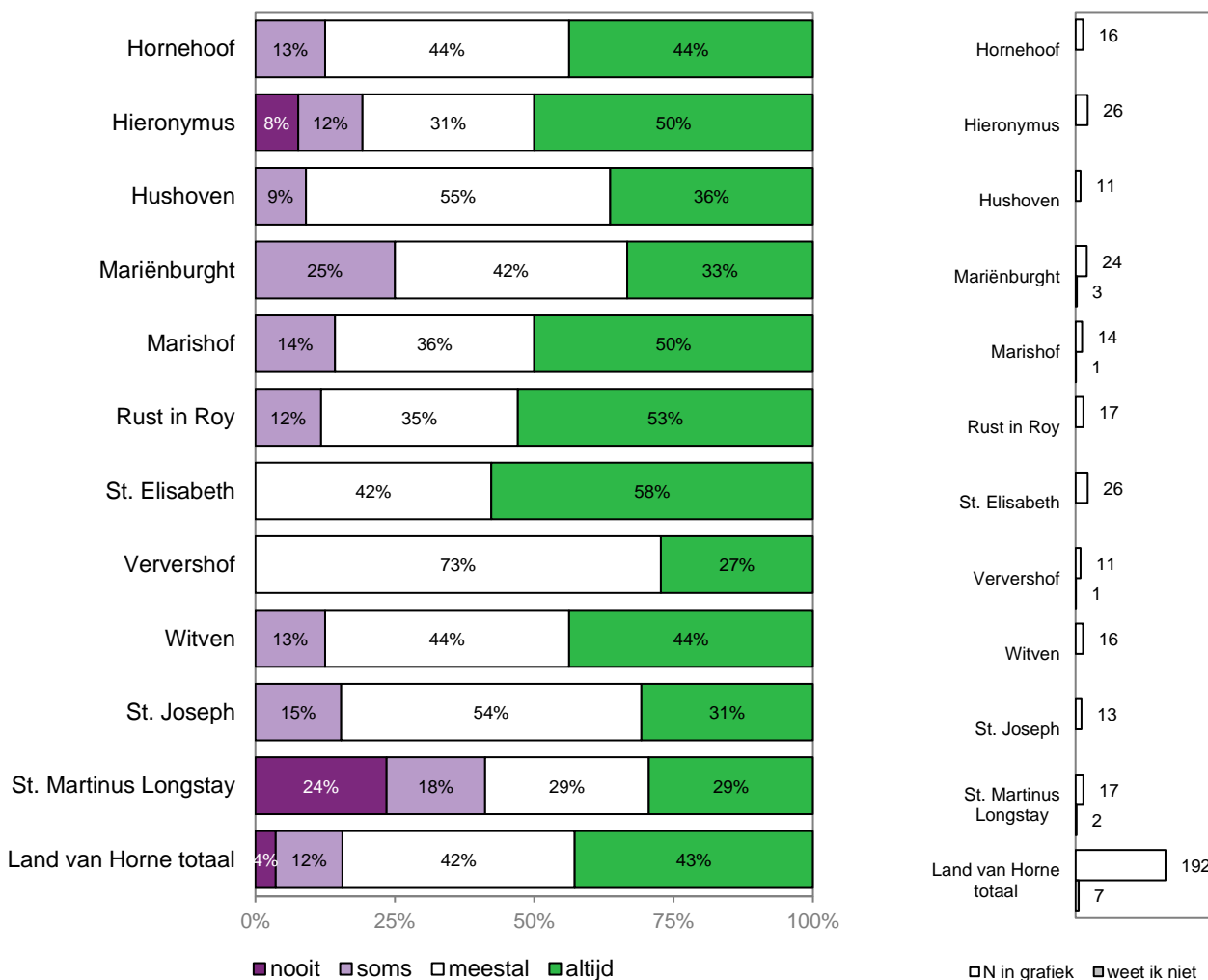
9. Is er voldoende aandacht voor de lichamelijke verzorging (kledingkeuze, nagels, haar/scheren, make-up etc.)?



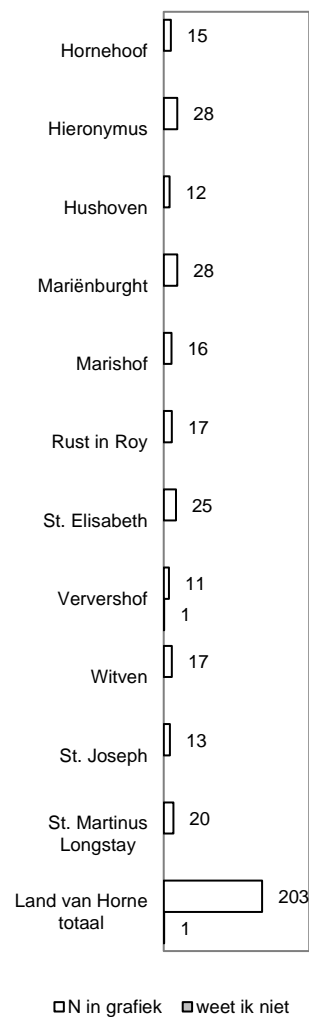
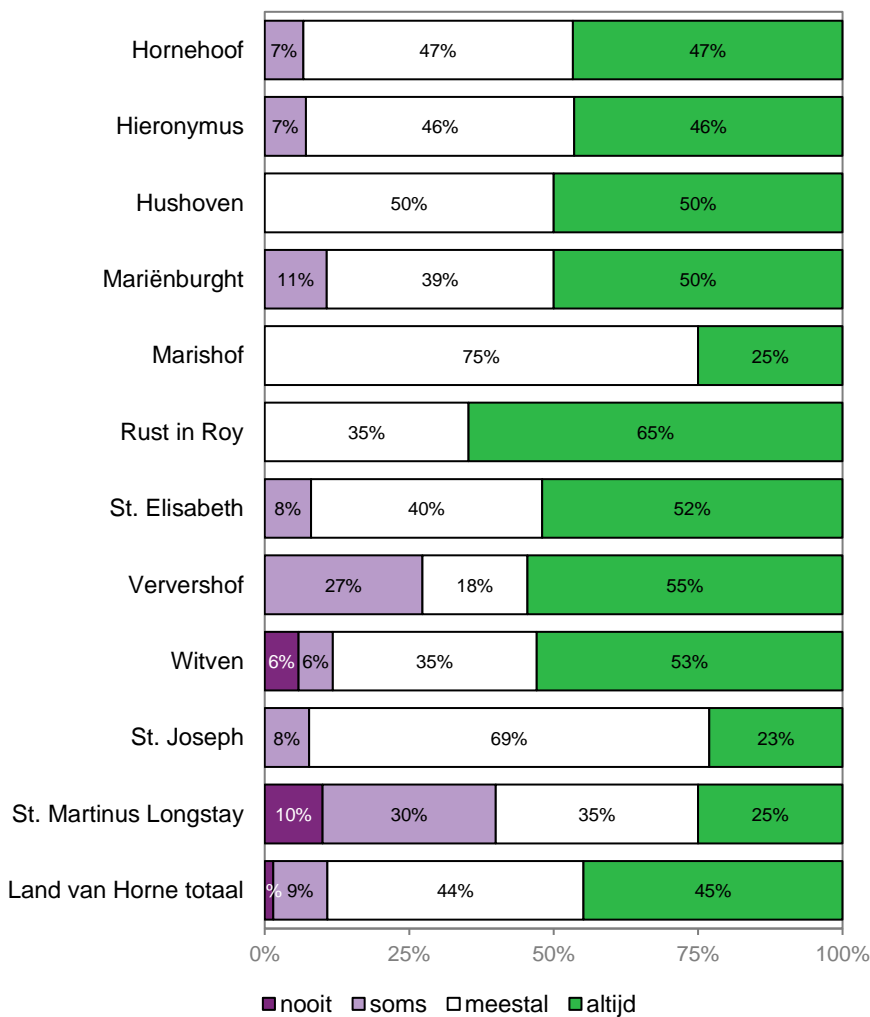
10. Is uw daginvulling voldoende afgestemd op uw persoonlijke wensen en behoeften? (bijvoorbeeld wandelen, kaarten etc.)?



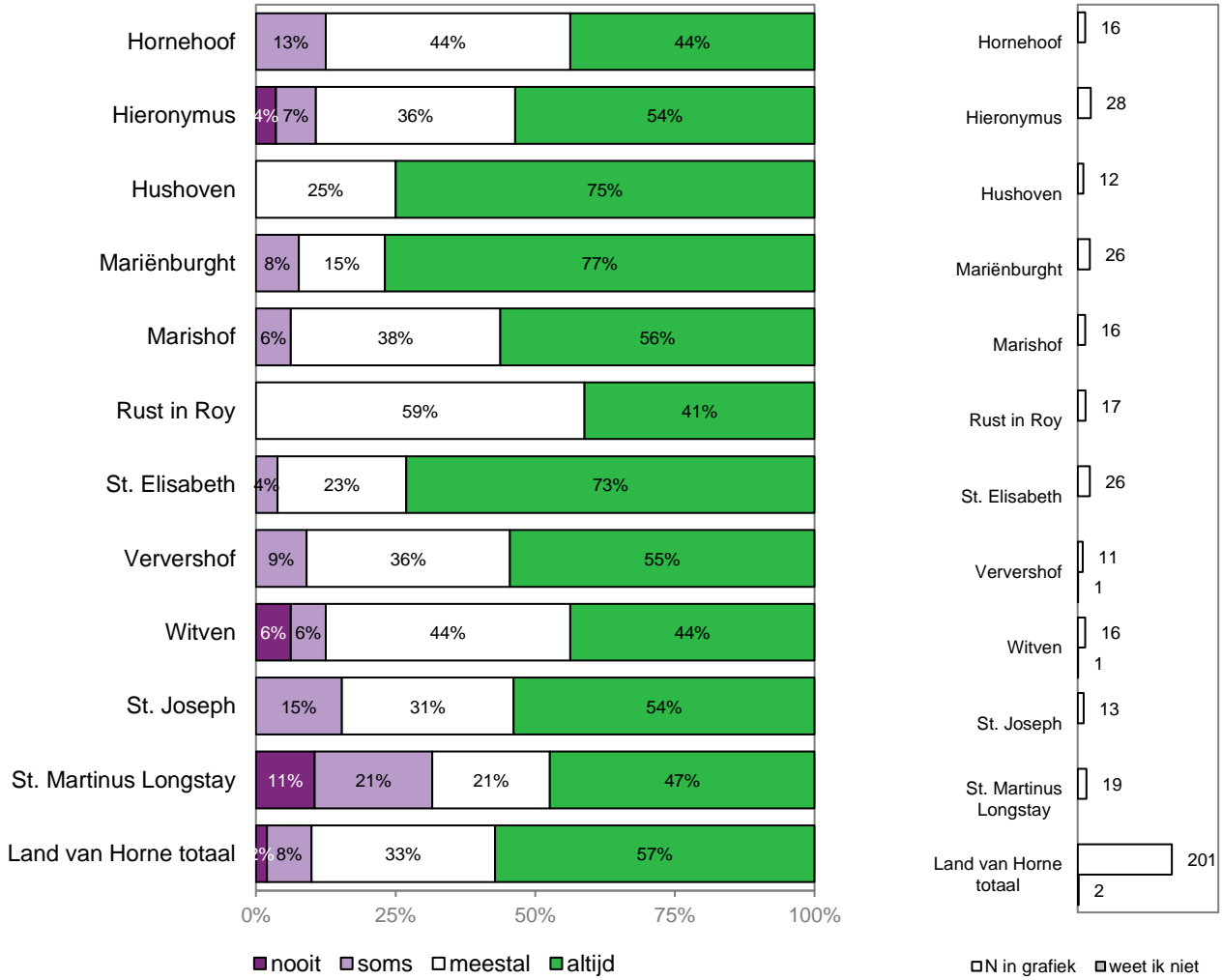
11. Wordt uw woonruimte goed schoongehouden (uw woon-/slaapkamer, toilet en douche/badkamer)?



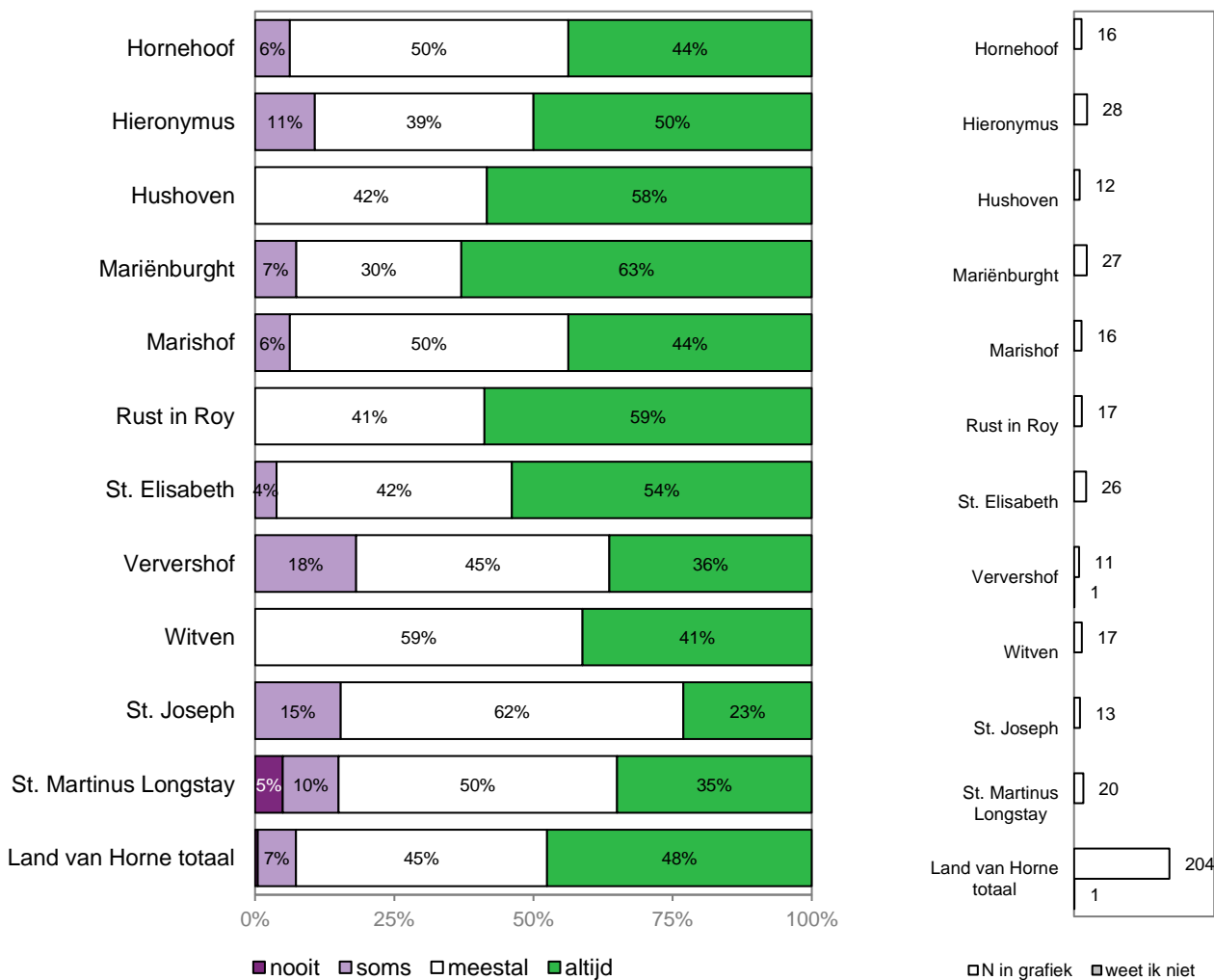
12. Luisteren we aandachtig naar u?



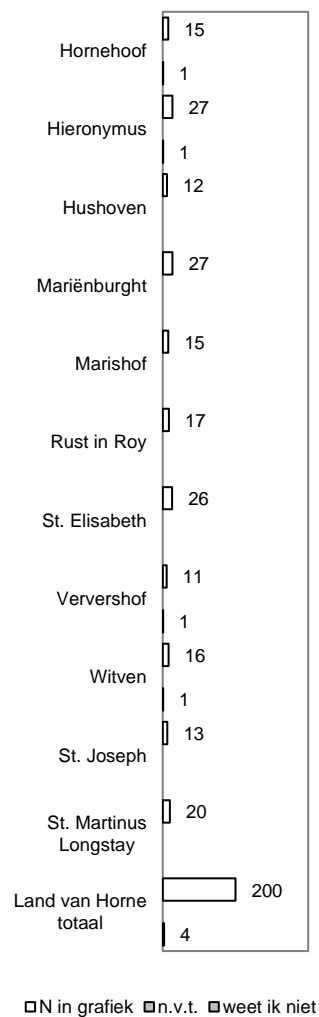
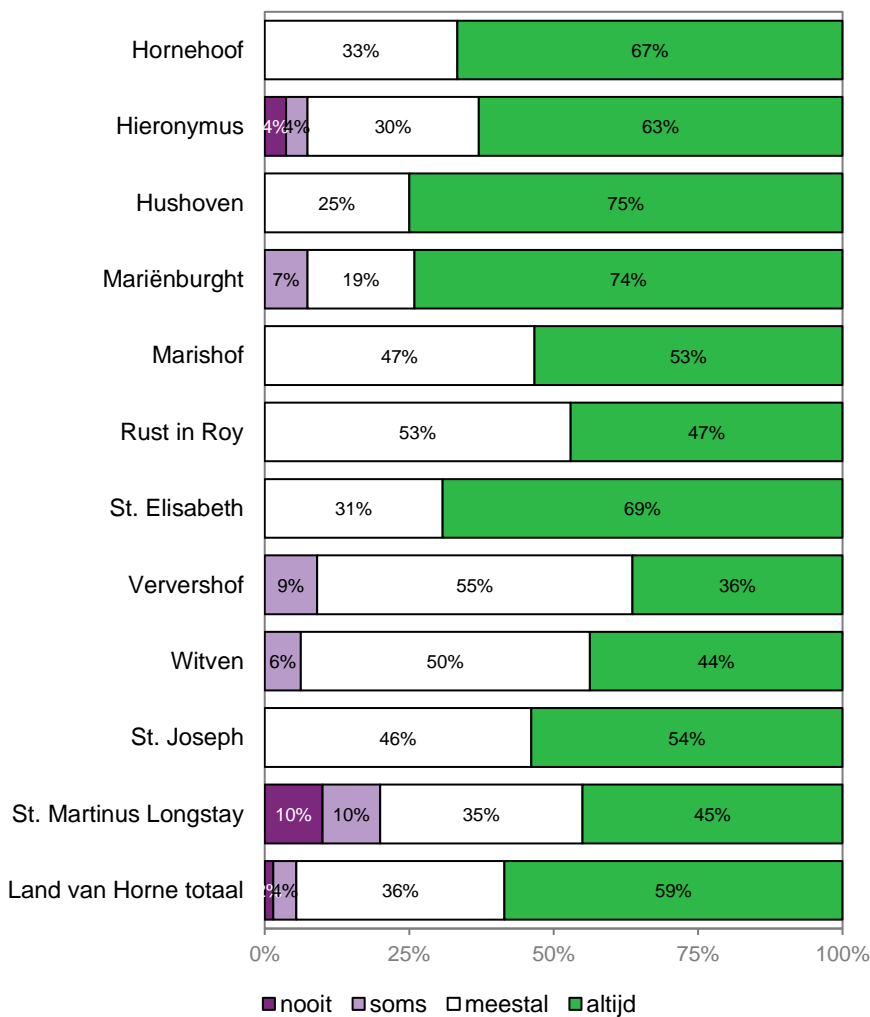
13. Hebben we voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?



14. Heeft u vertrouwen in de deskundigheid van onze medewerkers?

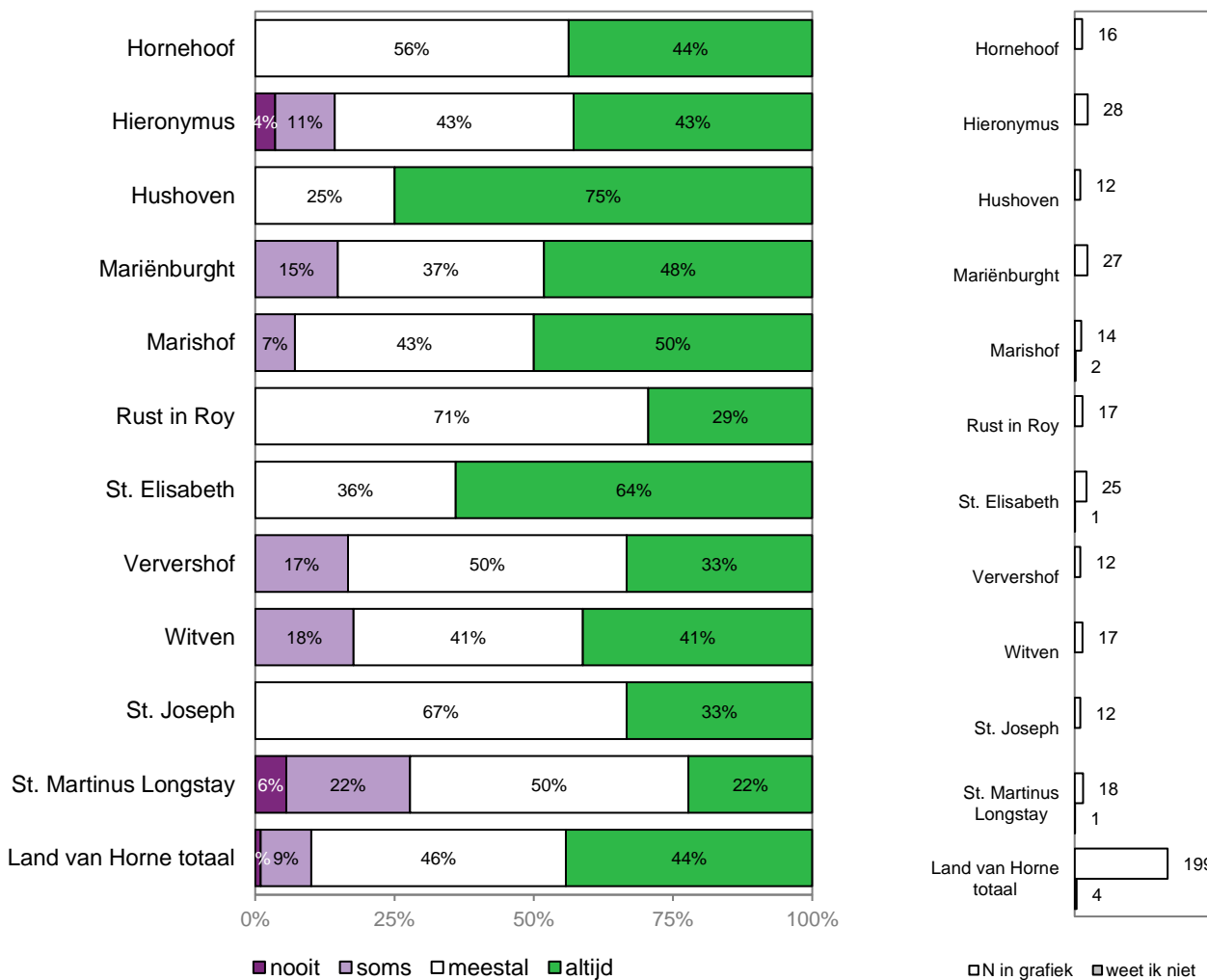


15. Houden we goed in de gaten hoe het met u gaat?

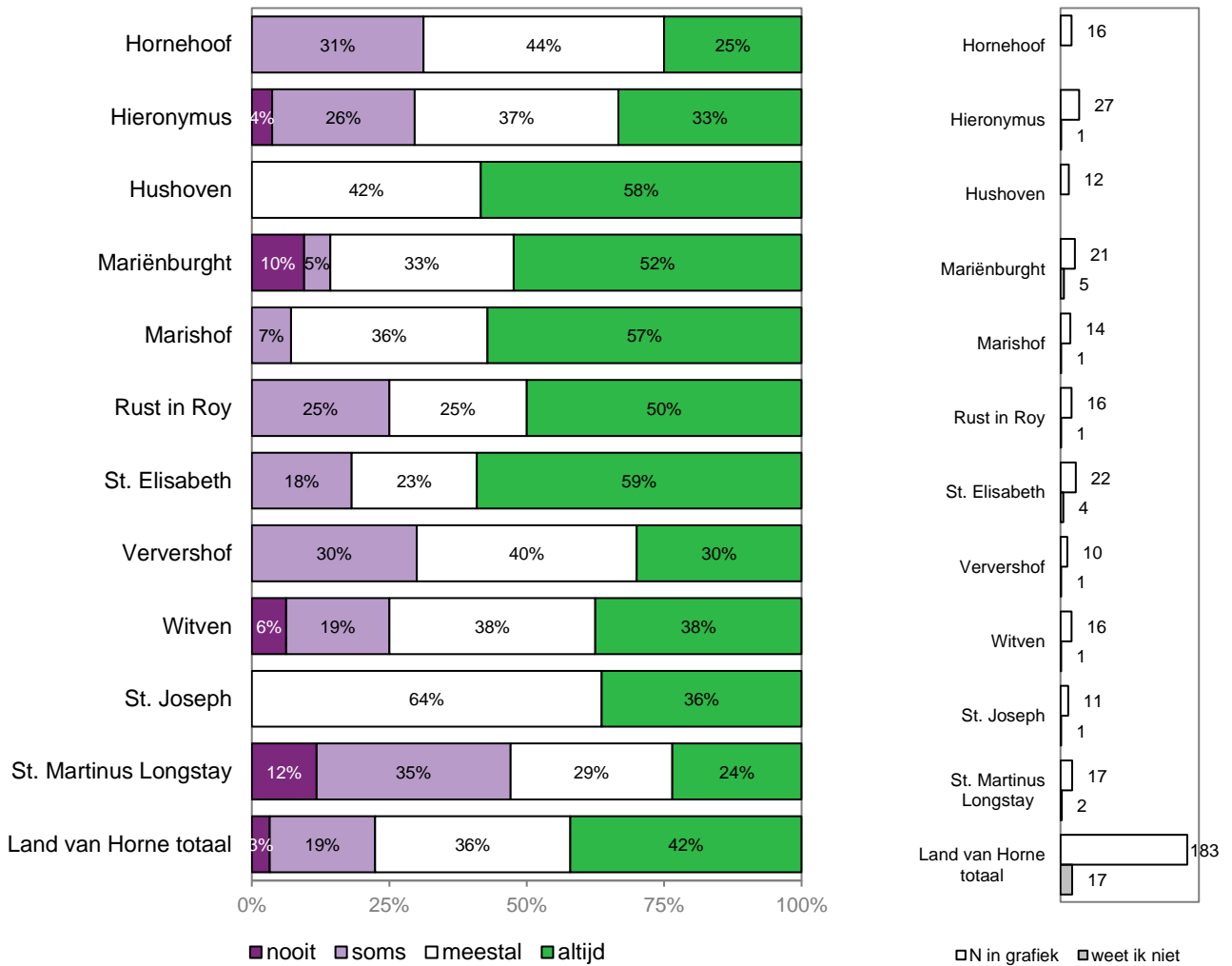


□ N in grafiek □ n.v.t. □ weet ik niet

16. Houden we goed rekening met uw wensen en meningen?

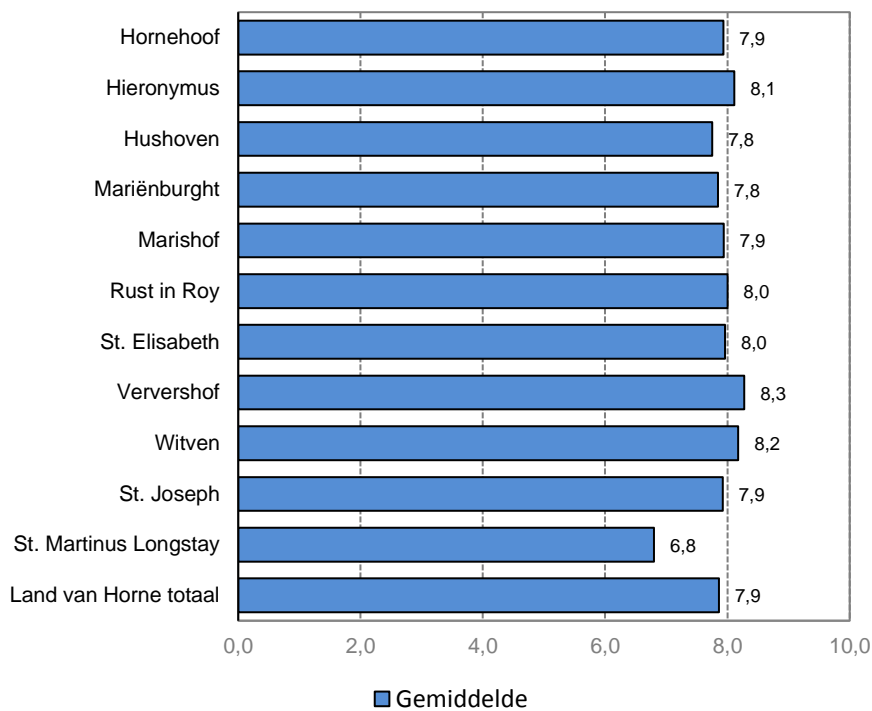
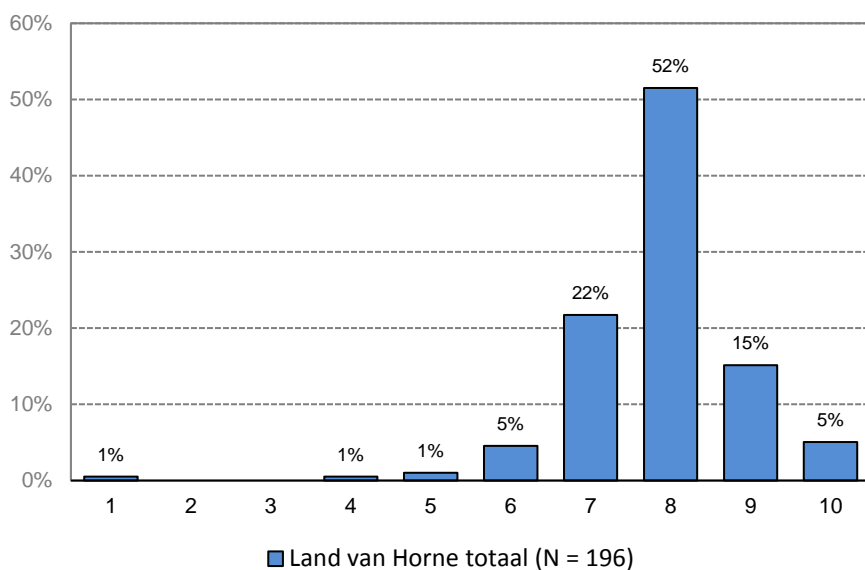


17. Kunt u, als u dat wilt, ook met ons praten over bijvoorbeeld eenzaamheid, rouw, depressie, verlies van functies en ouderdom?

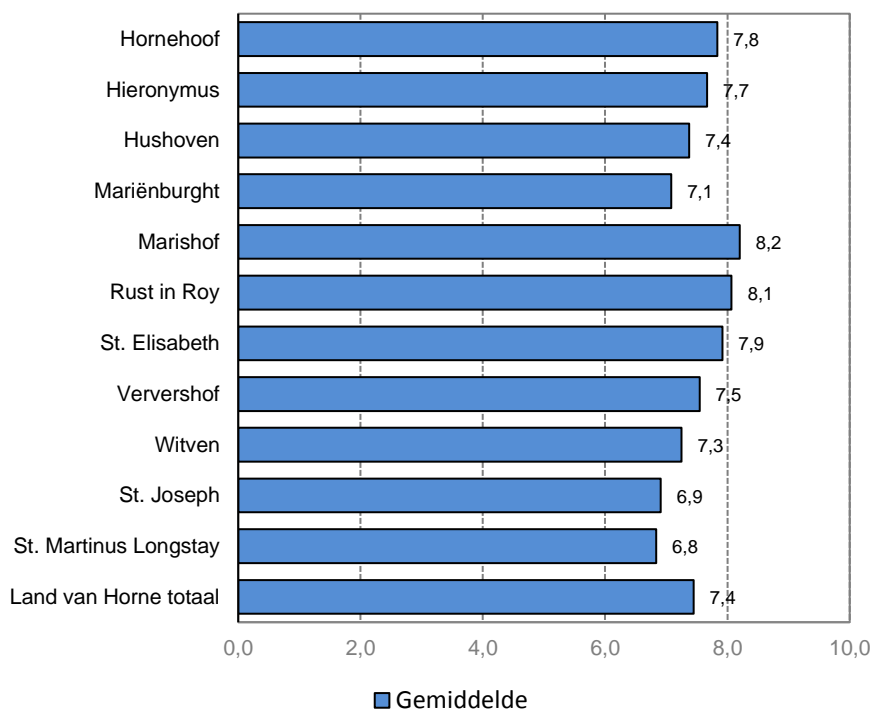
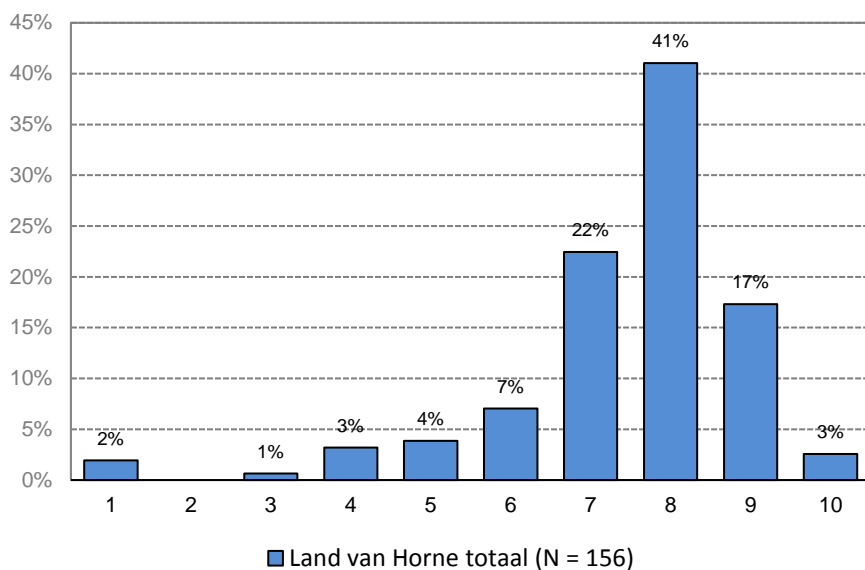


Welk rapportcijfer geeft u:

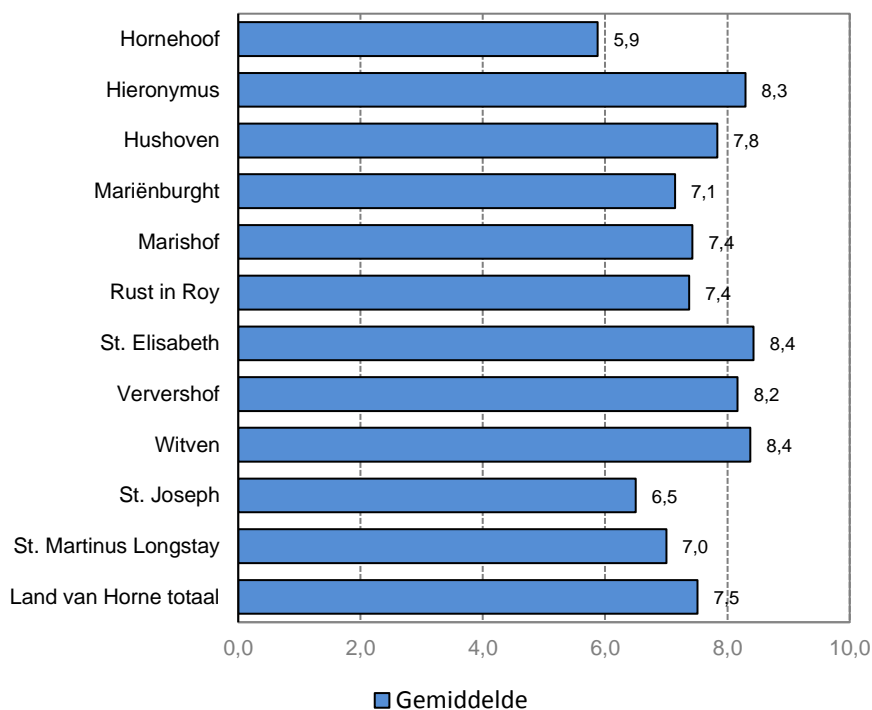
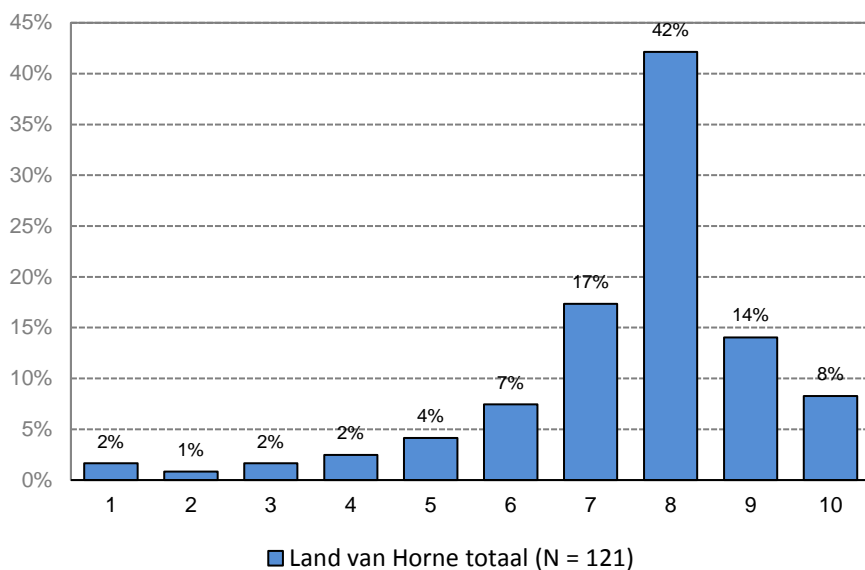
18. de zorgmedewerkers



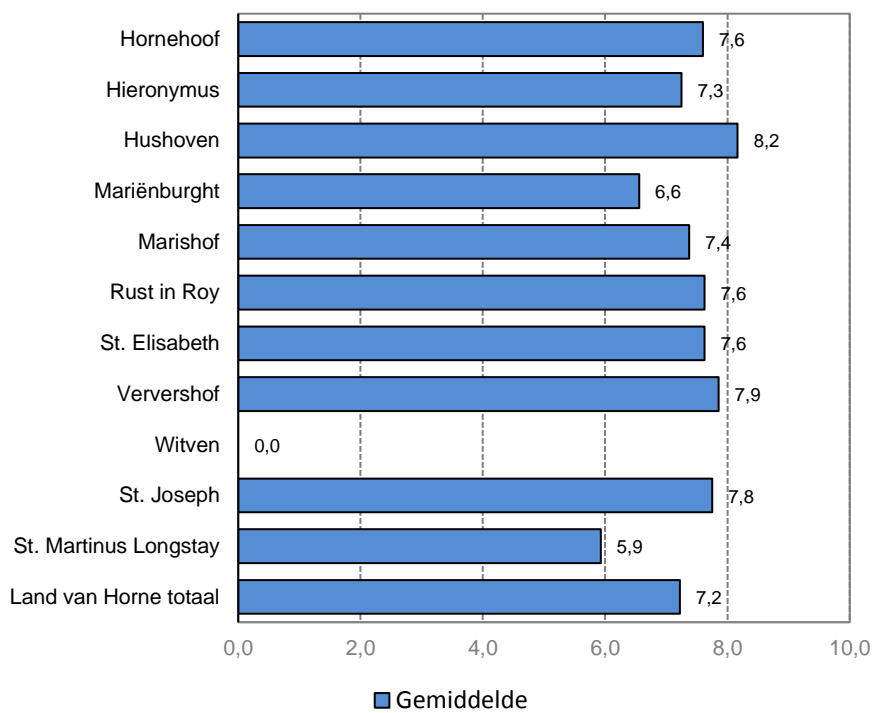
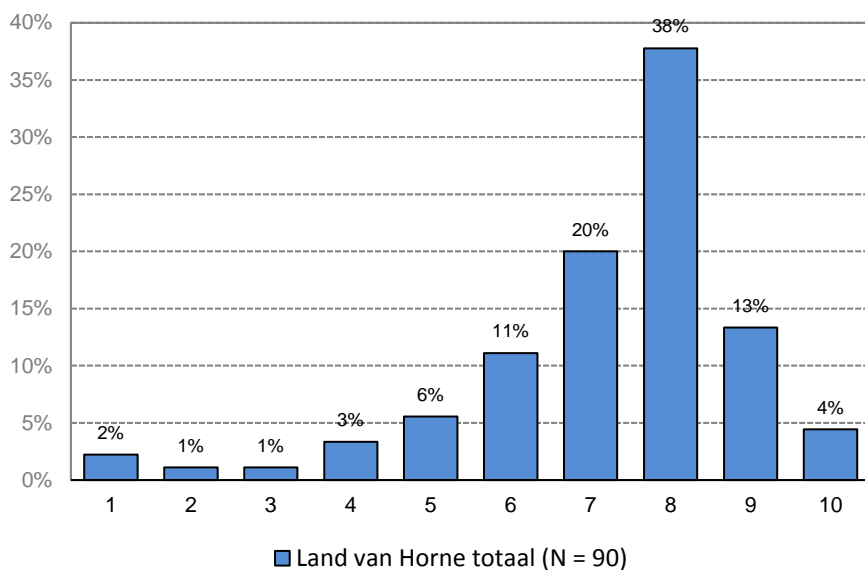
19. de specialist ouderengeneeskunde



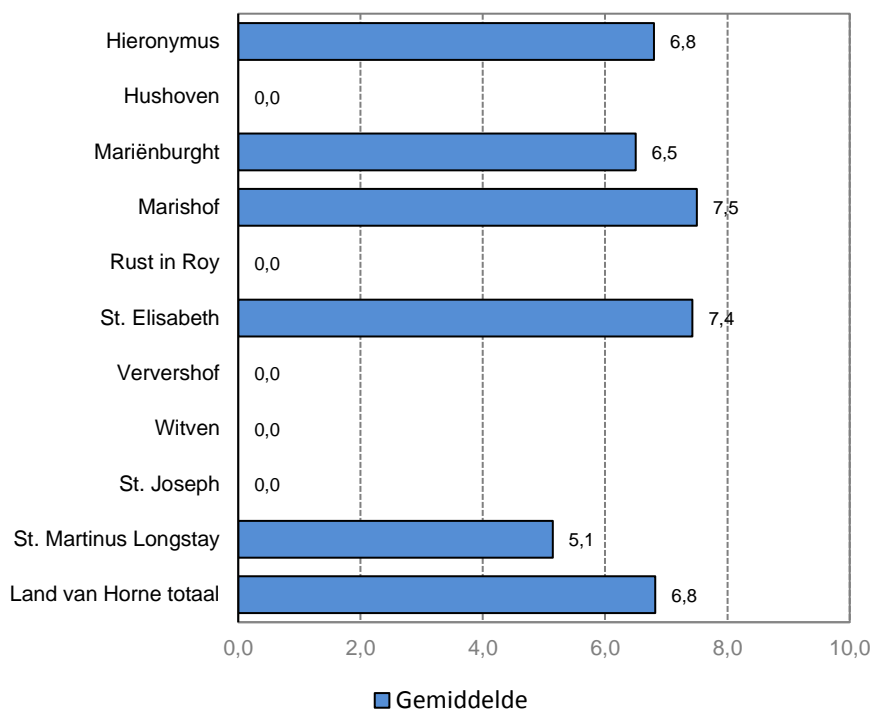
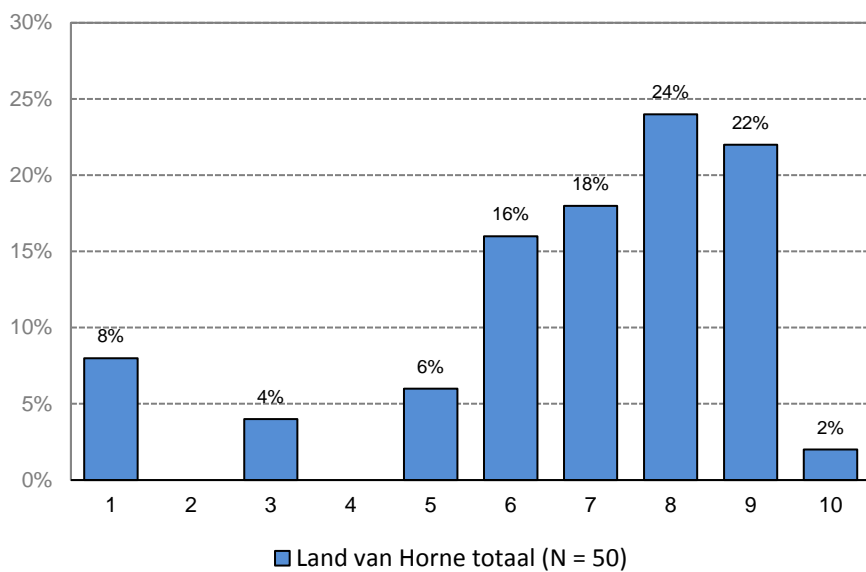
20. de fysiotherapeut



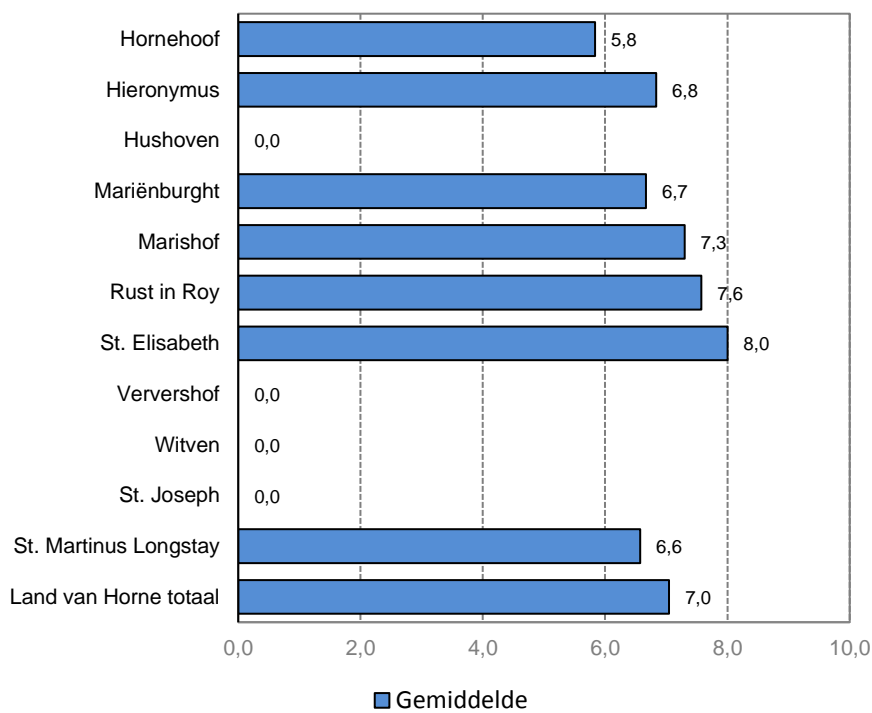
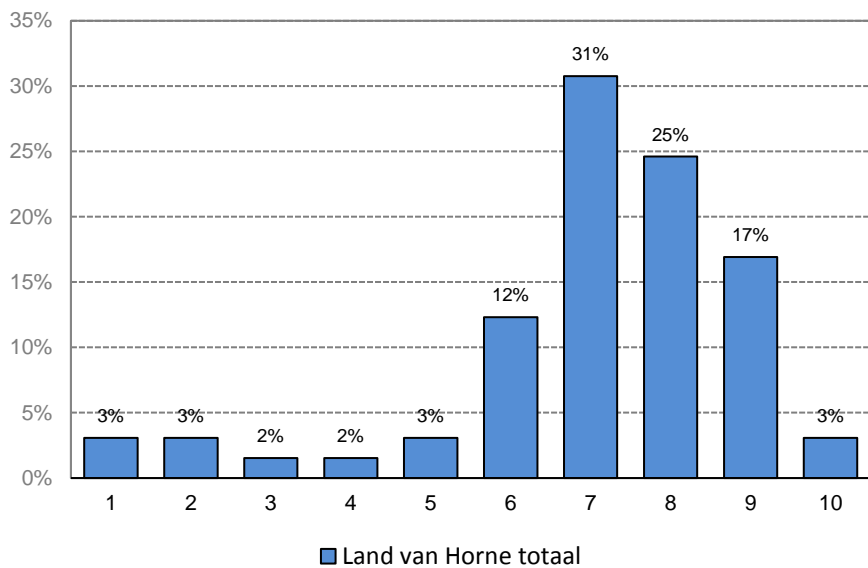
21. de ergotherapeut



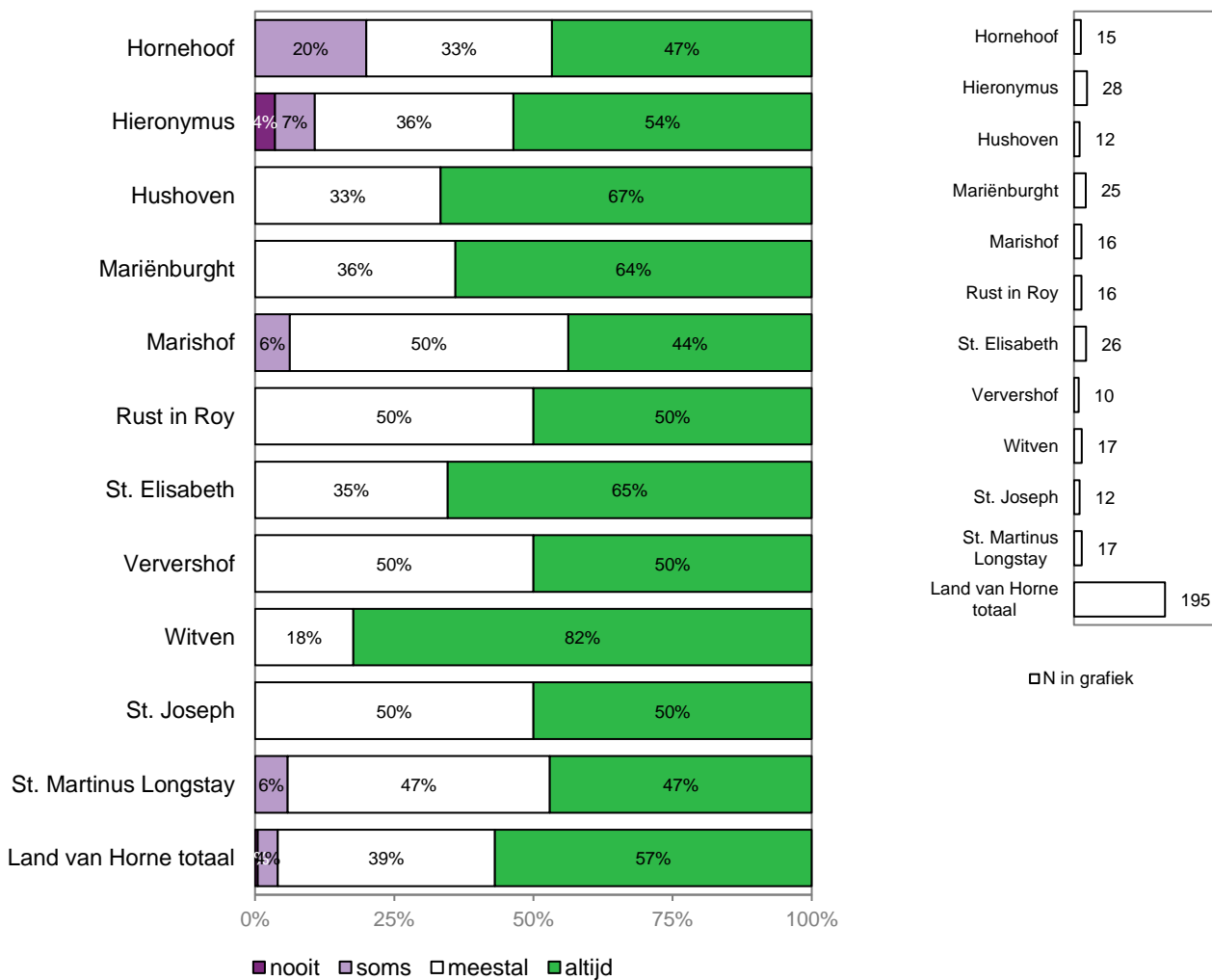
22. de logopediste



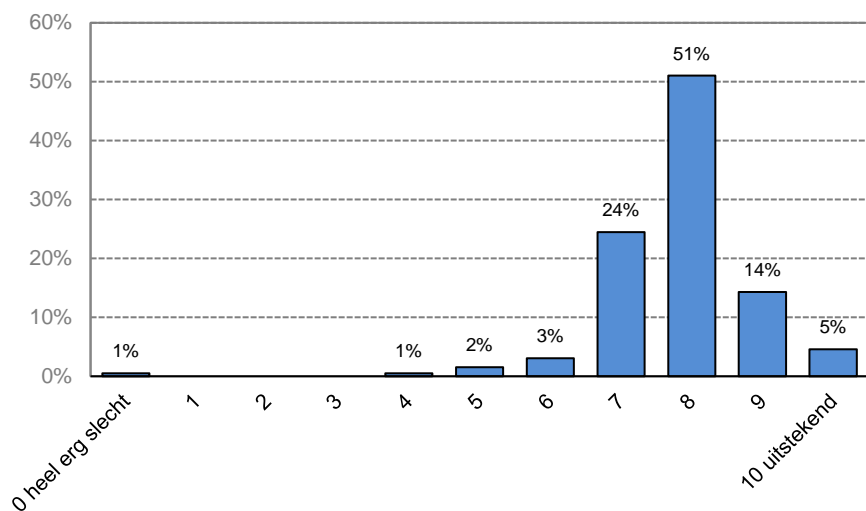
23. de diëtiste



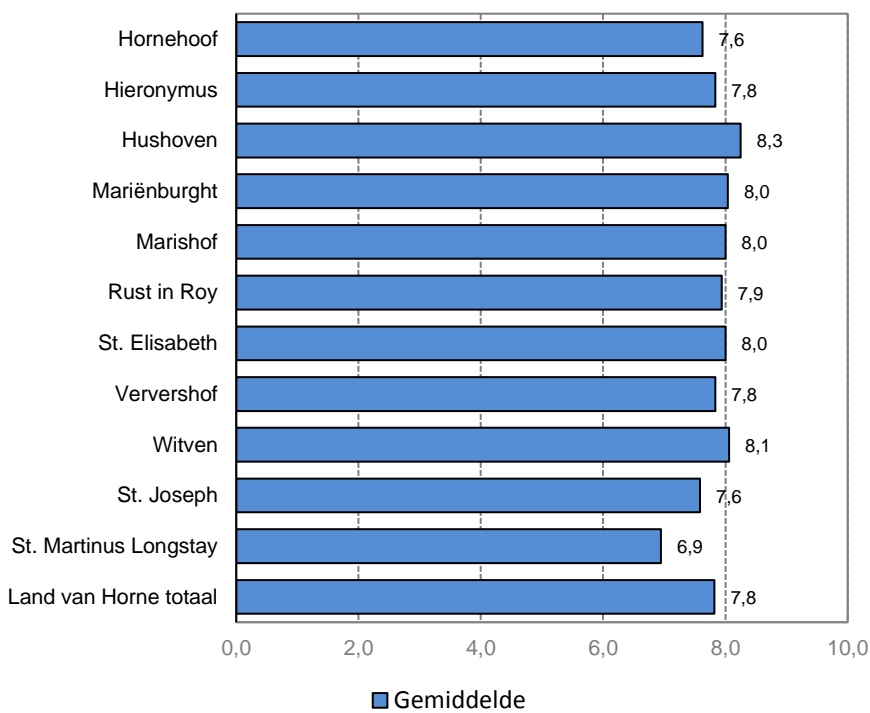
24. Bent u tevreden over de inzet van de vrijwilligers?



25. Welk rapportcijfer geeft u ons?



■ Land van Horne totaal (N = 196)



3. De aanbevelingsvraag

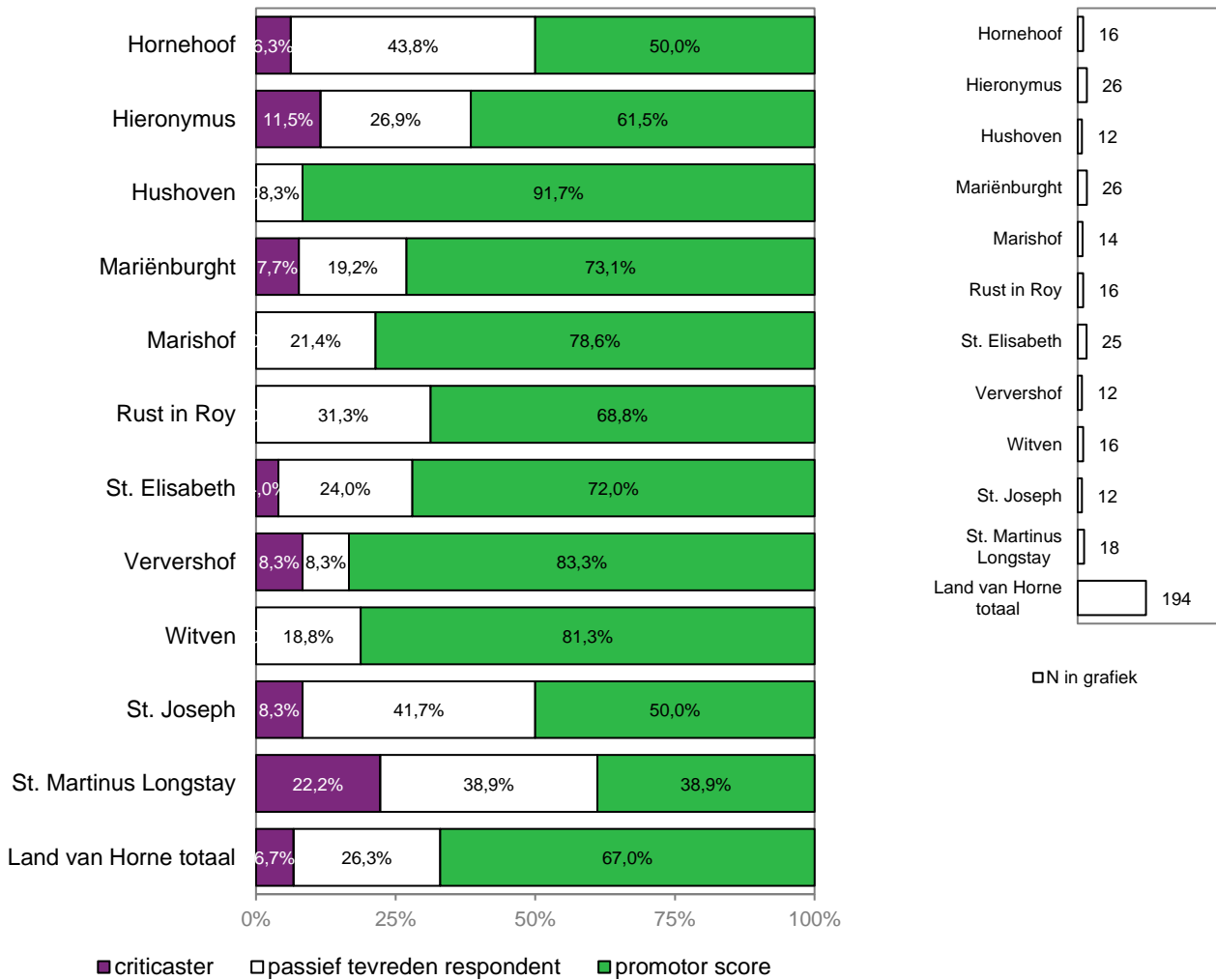
Kunt u op een schaal van 0 tot 10 aangeven hoe groot de kans is dat u ons zult aanbevelen?

Deze vraag kunnen respondenten beantwoorden op een schaal van 0 = 'zeer waarschijnlijk niet' tot 10 = 'zeer waarschijnlijk wel'. De volgende antwoorden zijn hierop gegeven:

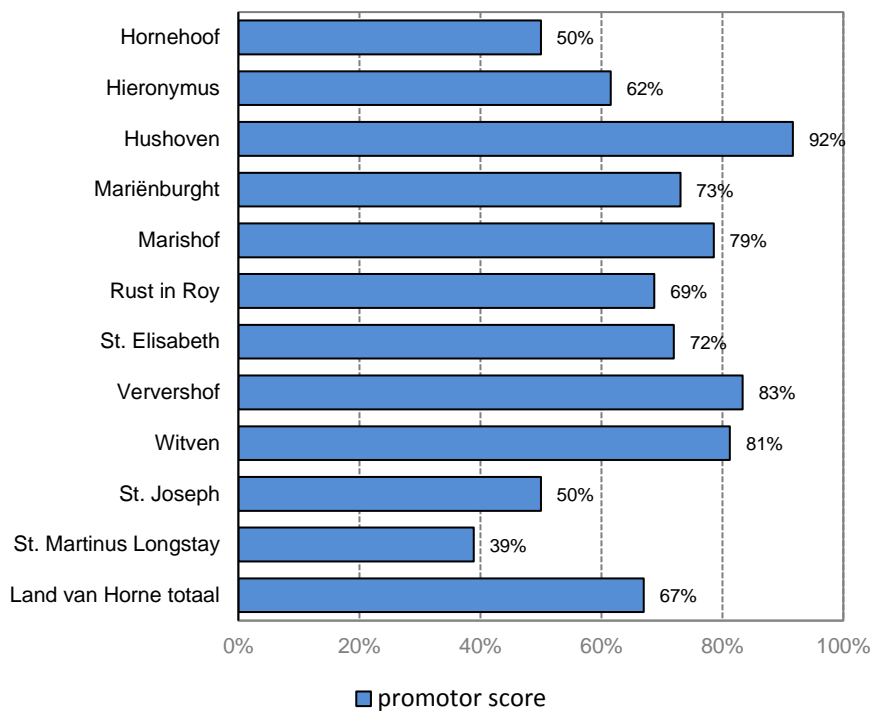
	Land van Horne totaal	St. Martinus Longstay	St. Joseph	Witven	Ververshof	St. Elisabeth	Rust in Roy	Marishof	Mariënburcht	Hushoven	Hieronymus	Hornehoof
0 zeer waarschijnlijk niet	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
3	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
5	7	0	1	0	1	1	0	0	1	0	3	0
6	13	1	0	1	0	0	1	2	2	0	2	3
7	38	6	5	2	1	6	4	1	3	1	5	4
8	68	4	5	7	4	7	7	4	14	4	10	2
9	38	2	1	2	6	8	1	5	3	4	1	5
10 zeer waarschijnlijk wel	24	1	0	4	0	3	3	2	2	3	5	1
niet ingevuld	13	2	1	1	0	1	1	3	2	0	2	0
N in grafiek	194	18	12	16	12	25	16	14	26	12	26	16

	Land van Horne totaal	St. Martinus Longstay	St. Joseph	Witven	Ververshof	St. Elisabeth	Rust in Roy	Marishof	Mariënburcht	Hushoven	Hieronymus	Hornehoof
0 zeer waarschijnlijk niet	1%	11%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
1	1%	6%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
2	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	6%
3	1%	6%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
4	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	4%	0%	0%	0%
5	4%	0%	8%	0%	8%	4%	0%	0%	4%	0%	12%	0%
6	7%	6%	0%	6%	0%	0%	6%	14%	8%	0%	8%	19%
7	20%	33%	42%	13%	8%	24%	25%	7%	12%	8%	19%	25%
8	35%	22%	42%	44%	33%	28%	44%	29%	54%	33%	38%	13%
9	20%	11%	8%	13%	50%	32%	6%	36%	12%	33%	4%	31%
10 zeer waarschijnlijk wel	12%	6%	0%	25%	0%	12%	19%	14%	8%	25%	19%	6%
niet ingevuld	13	2	1	1	0	1	1	3	2	0	2	0
N in grafiek	194	18	12	16	12	25	16	14	26	12	26	16

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'.



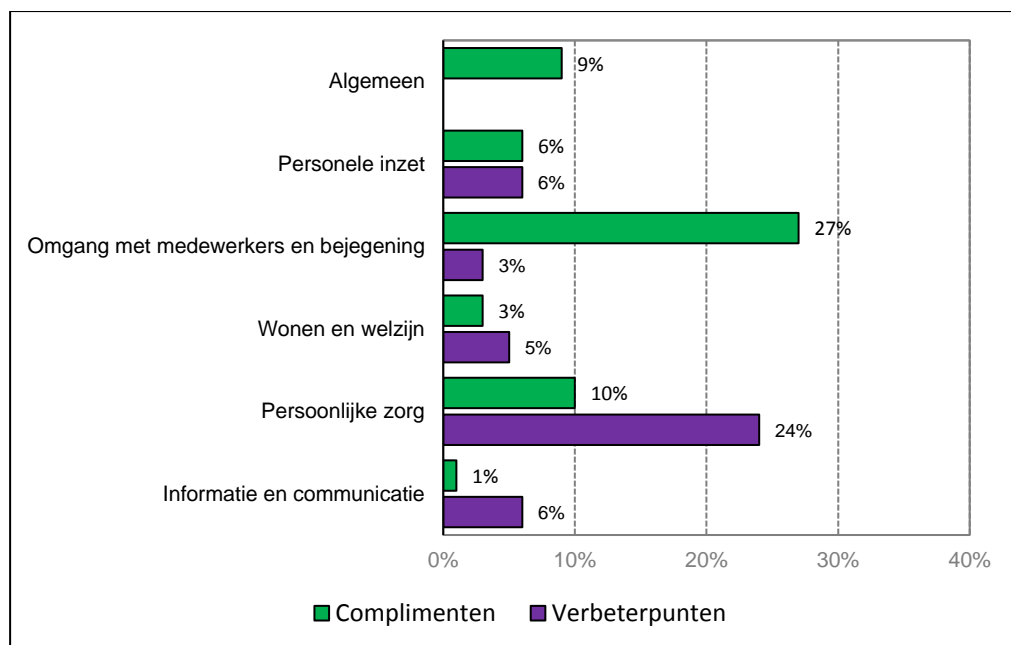
De promotor score, het percentage vertegenwoordigers van cliënten dat een 8 of hoger geeft op de aanbevelingsvraag is als volgt:



4. Samenvatting van de complimenten en verbeterpunten

De antwoorden op de vragen 'Waarover zou u ons een compliment willen geven?' en 'Wat zou u verbeterd willen zien?' zijn verwerkt in onderstaande grafiek.

In totaal zijn er op bovenstaande twee vragen 172 positieve antwoorden gegeven en 134 verbeterpunten.



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

5. Conclusies

Over-all kan geconcludeerd worden dat er in deze cliëntenraadpleging veel positieve antwoorden gegeven zijn en dat de cliënten wijkverpleging over het algemeen erg tevreden zijn over de zorg die ze van Land van Horne ontvangen.

85% van de geraadpleegde cliënten geeft aan mee te kunnen beslissen over de zorg of hulp en 78% over wanneer ze hulp of zorg krijgen. Volgens 88% van de geraadpleegde cliënten komt Land van Horne de afspraken over de verzorging en behandeling goed na. 89% van de geraadpleegde cliënten ervaart dat er goed naar hen geluisterd wordt.

84% van de geraadpleegde cliënten geeft aan dat de zorg past bij de manier waarop zij willen leven en 82% ervaart dat ze door de hulp van Land van Horne beter kunnen omgaan met hun ziekte of aandoening. 96% van de geraadpleegde cliënten voelt zich veilig bij Land van Horne. Volgens 95% houdt Land van Horne goed in de gaten hoe het met hen gaat.

80% is tevreden over het eten en drinken wat wordt aangeboden en 83% vindt de sfeer tijdens de maaltijden goed. Volgens 87% is er voldoende aandacht hebben voor de lichamelijke verzorging van uw naaste (kledingkeuze, nagels, haar/scheren, make-up etc. Volgens 85% wordt de woonruimte (woon-/slaapkamer, toilet en douche/badkamer) goed schoongehouden.

81% van de geraadpleegde cliënten meent dat hun daginvulling voldoende afgestemd is op hun behoeften en mogelijkheden. Volgens 90% van de geraadpleegde cliënten is er voldoende aandacht voor hoe het met hen gaat.

93% van de geraadpleegde cliënten heeft vertrouwen in de deskundigheid van de medewerkers en volgens 90% houdt Land van Horne goed rekening met hun wensen en meningen.

78% van de geraadpleegde cliënten zegt ook bij Land van Horne terecht te kunnen als ze willen praten over het levenseinde, depressie, gedragsveranderingen, verlies van functies van hun naaste.

Aan de cliënten is gevraagd om een rapportcijfer voor de verschillende medewerkers van Land van Horne. Zij geven dan deze cijfers:

	Hoogst gegeven cijfer	Laagst gegeven cijfer	Gemiddeld cijfer
zorgmedewerkers	10	1	7,9
Specialist ouderengeneeskunde	10	1	7,4
Fysio	10	1	7,5
Ergotherapeut	10	1	7,2
Logopedist	10	1	6,8
Diëtiste	10	1	7,0

96% van de geraadpleegde cliënten is tevreden over inzet van de vrijwilligers.

Gevraagd naar een rapportcijfer voor Land van Horne geven de meeste cliënten een 8. Het hoogste cijfer dat cliënten geven is een 10 en het laagste cijfer een 1. Gemiddeld krijgt Land van Horne een 7,8 als rapportcijfer.

Aan de cliënten is tot slot gevraagd of ze Land van Horne zouden aanbevelen. 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'. 7% van de geraadpleegde cliënten is een criticaster, 67% een promotor en 26% is een passief tevreden cliënt.

De promotorscore varieert van 39% tot 92% en komt voor Land van Horne als geheel uit op 67%.

Bijlage 1: Complimenten en verbeterpunten Hornehoof

Onderstaand zijn de antwoorden op de open vragen 'Waarover zou u ons een compliment willen geven?' en 'Wat zou u verbeterd willen zien?' per thema weergegeven.

Algemeen

Complimenten <ul style="list-style-type: none">• Voor alles dat jullie doen goed jullie werk.• Voor de algehele zorg en dienstbaarheid.	Verbeterpunten <ul style="list-style-type: none">•
---	---

Personele inzet

Complimenten <ul style="list-style-type: none">• Dat jullie hard moeten werken.• Voor het vele heen en weer lopen en wachten op liften zonder mopperen.	Verbeterpunten <ul style="list-style-type: none">• Ik kan niet zien wie de verzorger is of vrijwilliger.
---	---

Omgang met medewerkers en bejegening

Complimenten <ul style="list-style-type: none">• Aardige mensen in de zorg.• Altijd vriendelijk.• Betrokkenheid en jullie laten zoveel mogelijk de cliënt in zijn waarde, dat is positief• Iedereen is vriendelijk voor mij. Dit waardeer ik• Voor de aandacht die ik krijg.• Vriendelijk	Verbeterpunten <ul style="list-style-type: none">• Meer tijd voor de mensen voor vaker wat persoonlijke aandacht.
---	--

Persoonlijke zorg

Complimenten <ul style="list-style-type: none">•	Verbeterpunten <ul style="list-style-type: none">• Lichamelijke verzorging is zeer belangrijk voor mij dus daar wil ik meer aandacht aan besteden.• Vaker douchen, medicijnen in de hand geven en het brood wordt af en toe overgeslagen.
---	---

Wonen en welzijn

Complimenten

- De momenten van communicatie en samen eten vind ik plezierig, ook vind ik de professionele hulp kwaliteit fijn.
- Ik vind dat ik hier fantastisch woon, kan veel zelf nog bepalen. 100% tevreden.
- Voor het lekker eten

Verbeterpunten

- Het uitzicht, de bomen snoeien.
- De warme maaltijd is mijns inziens niet smakelijk afgewerkt, lijkt zo uit het water op het bord te komen.
- Er wordt weinig rekening gehouden met persoonlijke wensen tijdens warme maaltijd
- Het eten is niet naar mijn smaak en
- Het eten.
- Middag eten niet smakelijk
- Ik moet te lang wachten tot de was leeg is.
- Aanrecht beter schoon houden.
- Wasgoed raakt zoek.
- Jammer dat 1 lift geen etage weergeeft waar hij is

Bijlage 2: Complimenten en verbeterpunten Hieronymus

Onderstaand zijn de antwoorden op de open vragen 'Waarover zou u ons een compliment willen geven?' en 'Wat zou u verbeterd willen zien?' per thema weergegeven.

Algemeen

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none">• Voor de verzorging.• Tevreden.• De verzorging is prima, ik noem het een 5 sterren hotel.	<p>Verbeterpunten</p> <ul style="list-style-type: none">•
---	--

Personele inzet

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none">• Complimenten voor vrijwilligers en verplegend personeel.• Een pluim voor diegene die zijn gebleven.• Jullie doen je best, roeien met de riemen die jullie hebben	<p>Verbeterpunten</p> <ul style="list-style-type: none">• Begeleiding van de keukenhulp. 1x per week poetsen is te weinig.• Constante verzorgende. Niet zo veel flex werkers.• Dat er eens een dokter naar mij komt kijken want mijn huisarts kijkt nooit naar mij om. Ik zou zo graag eens helemaal doorgelicht worden, pijn aan benen en knieën.• Veel onbekende gezichten aan het bed. Welke verzorger voor welke werkzaamheden is niet bekend.• Veel wisselende gezichten, heb ik moeite mee. Dus graag meer vast personeel, ook meer in aantal.• We zien de oudere ervaren zorgmedewerkers vertrekken en piepjonge onervaren meisjes nemen hun plekje in. Dit baart ons erge zorgen. Zorg voor een goede balans in een team. Onze oudere verdienen een toeziend oog.
---	---

Omgang met medewerkers en bejegening

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none">• Dat alle medewerkers hun werk goed doen en de meeste nog extra liefdevol zijn naar de patiënt toe.• Dat de verpleging altijd behulpzaam en vriendelijk is• Dat jullie mij in mijn waarde laten, ik ben hier zeer tevreden over.	<p>Verbeterpunten</p> <ul style="list-style-type: none">•
--	--

<p>iedereen hier doet heel erg hun best en is aardig</p> <ul style="list-style-type: none"> • De positieve betrokkenheid op de cliënten van ieder. De zeer prettige wijze waarop de zoco's regie pakken en communiceren • De zorgmedewerkers verdienen een compliment. Ze moeten veel te veel oudjes verzorgen en krijgen geen tijd meer om leuke dingen met hen te doen. Toch blijven ze vriendelijk en hartelijk. Compliment. • Voor de aandacht en goede verzorging. Ik ben daar zéér tevreden over. • Voor de vriendelijk en aandacht. • Vriendelijkheid. (niet allemaal) • Zorgen goed, houden rekening met me. 	
--	--

Persoonlijke zorg

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hoe er afdelingsgebonden gewerkt wordt. Iedere dag wordt er vanuit het team overlegt in de ochtend waarbij alle disciplines helemaal worden doorgenomen 	<p>Verbeterpunten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mijn benen laten mij in de steek. Is daar nog iets aan te doen? Een dokter kijkt er nooit naar om. • Omkleden wisselend goed • Meer tijd voor mijn persootje. Er worden dingen voorgesteld die niet altijd juist opgevolgd worden. Ook wordt soms de medicatie vergeten. Tijd gebrek? • Betere rapportage ook rapporteren over geestelijk welzijn.
--	--

Wonen en welzijn

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voeding goed na aanlooptijd. • Bed goed. • Gymnastiek vind ik fijn 	<p>Verbeterpunten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aanrecht is te klein. • Betere klimaat regeling op de kamers het kan er ongezond warm zijn. • Kamer en douche beter poetsen. • De kamers op de tweede verdieping zijn niet ideaal voor ouderen. Geen uitzicht vanuit stoel. klimaatbeheersing probleem. Inrichting zeer beperkte mogelijkheden a.g.v. schuine dak. • De tuin aangepast aan de mensen, dat het tuinafval beter is
---	---

	<p>opgeruimd. Onregelmatige paden. Een klein tafeltje op werkhoogte.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Klimaat op warme dagen op de kamer. b.v. airco • Het woonklimaat in de zomer is niet fijn. Veel te warm, mobiele airco maakt veel lawaai • Niets, alles is prima. Bedankt voor alles! • Poetsen kamer. Voorheen was eten beter. • Schoonhouden van de kamer en toilet-douche. • De maaltijden. • Gebakken aardappelen en vis zijn veel te droog, dat wil ik verbeterd zien. • Het eten is heel erg achteruit gegaan. • Het eten! • Middagmaal
--	---

Informatie en communicatie

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Luisteren maar fam en vragen/opmerkingen worden serieus genomen. 	<p>Verbeterpunten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Betere zorgoverdracht! Medewerkers zijn niet op de hoogte van medische indicatie cliënt. • Vastgelegde afspraken worden niet nagekomen. Iedereen wijst naar elkaar met de woorden. Was vrij, weet ik niet, ik was het niet . En weet niet wie dienst had. Dit zijn de woorden die we al reeds 3 jaar horen. • Bij wie kan ik goede informatie krijgen over zorg, wonen, voeding enz.. Op korte termijn na vraag • De onderlinge communicatie wat sneller zou verlopen bij wijzigingen.
---	--

Bijlage 3: Complimenten en verbeterpunten Hushoven

Onderstaand zijn de antwoorden op de open vragen 'Waarover zou u ons een compliment willen geven?' en 'Wat zou u verbeterd willen zien?' per thema weergegeven.

Personele inzet

Complimenten <ul style="list-style-type: none">Ondanks de drukte toch warme, geduldige belangstelling voor mij door de vaste medewerkers.	Verbeterpunten <ul style="list-style-type: none">Door oproepkrachten of ZZP'ers is het geduld niet altijd aanwezig
--	---

Omgang met medewerkers en bejegening

Complimenten <ul style="list-style-type: none">Ik zou een compliment willen geven over de aandacht die wij krijgenSfeer en aandacht.Voor de vriendelijke uitstraling die elke medewerker geeft bij contact.	Verbeterpunten <ul style="list-style-type: none">
--	--

Persoonlijke zorg

Complimenten <ul style="list-style-type: none">Goede inleving in mijn situatie.	Verbeterpunten <ul style="list-style-type: none">Punten benoemd in het zorgplan worden soms vergeten.
--	--

Wonen en welzijn

Complimenten <ul style="list-style-type: none">Er worden veel activiteiten georganiseerd.Vooral doorgaan met de visie die men beoogt uit te voeren. Het complex geeft een "warm bad" bij binnenkomst en verblijf.	Verbeterpunten <ul style="list-style-type: none">Vaker binnen lopen voor koffie te zetten.De warme maaltijd kan beter.Ik zou graag 's avonds buiten willen zitten met andere samen, dit kan nu niet.Zelfde goede niveau van zorg en schoonmaak vasthouden, wisselt nogal eens.
---	--

Informatie en communicatie

Complimenten <ul style="list-style-type: none">Als ik wat vraag krijg ik antwoord.Er wordt goed geluisterd en tegenmoet gekomen aan mijn wensen/vragen.	Verbeterpunten <ul style="list-style-type: none">Dat ook de oproepers weten wat er echt met de cliënten aan de hand is en niet alleen de dagelijkse dingen.
---	--

Bijlage 4: Complimenten en verbeterpunten Mariënburcht

Onderstaand zijn de antwoorden op de open vragen 'Waarover zou u ons een compliment willen geven?' en 'Wat zou u verbeterd willen zien?' per thema weergegeven.

Algemeen

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none">• Voor alles.• Voor de algehele verzorging. Zei is prima.• Voor de goede zorgen. Bedankt• Ze helpen mij altijd met mijn dementie.• Prima zoals het is• Voor mij is het zo goed ik heb het hier goed naar mijn zin.	<p>Verbeterpunten</p> <ul style="list-style-type: none">•
--	--

Personele inzet

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none">• De inzet van de meeste van de vrijwilligers; ze komen vaak. Ik zeg ook dikwijls jullie verdienen geen 10 geen 11 maar zeker een twaalf ga zo door. Dank u.• Iedereen doet zijn best.• Goede zorgen zeker 2e etage	<p>Verbeterpunten</p> <ul style="list-style-type: none">• Meer tijd en aandacht van de verzorging voor de bewoner.
--	---

Omgang met medewerkers en bejegening

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none">• Behulpzaamheid.• Betrokken zijn met onze ouderdom• Betrokkenheid van de zorgmedewerkers. Tijd voor 'n praatje, interesse voor bezigheden. Positieve stimulans voor zelf te doen wat we nog kunnen.• Dat er geluisterd wordt, er gevraagd wordt hoe het gaat. Aandacht voor de mensen• De aandacht die we ontvangen van alle medewerkers.• De medewerkers en vrijwilligers van Mariënburcht zijn erg betrokken en fijne mensen waar ik mij altijd op mijn gemak en veilig bij voel.• Goede sfeer, veel aanbod activiteiten.	<p>Verbeterpunten</p> <ul style="list-style-type: none">•
---	--

<ul style="list-style-type: none"> • Hulp altijd klaar staan vriendelijk. • in het algemeen het hele verzorgingshuis Mariënburcht en voor de vriendelijke medewerkers en vrijwilligers. • Vriendelijkheid en wijze van zorgverlening 	
---	--

Persoonlijke zorg

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none"> • 	<p>Verbeterpunten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dat de patiënt van kamer xxx niet zo vaak steeds vergoten wordt.
--	---

Wonen en welzijn

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none"> • De gezelligheid tijdens muziek middagen. • De hoeveelheid activiteiten en gezelligheid. 	<p>Verbeterpunten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bedden op de gang opruimen. • Buiten op het terras een betere bescherming tegen de zon. meer parasols in plaats van zonwering die weinig nut heeft • Dat er altijd voldoende warm eten is voor iedereen. Saus is kaal. Voor sommige mensen is er geen keuze meer. Bijv. dat een bepaald soort vlees op is of bepaalde toetsen er niet voldoende zijn. • Dat er geen spullen van mam van de kamer verdwijnen zou mooi zijn. • De maaltijden. Sinds nieuwe leverancier is het eten verslechterd. • Dagbesteding op maat. • Grotere diversiteit in activiteiten. • Het zou wenselijk zijn om airco te hebben op de kamers-afdeling. • In de hallen niet rommelig maken. (lege bedden) • Samenstelling van het middagmaal kan beter. • Meer variatie in activiteiten in zorgcentrum zelf. • Op het appartement is maar één wc. Dat is weinig voor 2 tachtigers. • Oproepsignaal sneller reageren
---	---

Informatie en communicatie

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none"> • 	<p>Verbeterpunten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Meer contact met leidinggevende.
--	---

- Sneller bij val opbellen
- Mondelinge informatie bij uitslag van bloedprikken of medicijnen wijzigingen. Kan niet in Carenzorgt.

Bijlage 5: Complimenten en verbeterpunten Marishof

Onderstaand zijn de antwoorden op de open vragen 'Waarover zou u ons een compliment willen geven?' en 'Wat zou u verbeterd willen zien?' per thema weergegeven.

Algemeen

Complimenten <ul style="list-style-type: none">• Jullie doen het goed.• Voor de goede zorg• Het is goed zo.• Ik vind het goed.	Verbeterpunten <ul style="list-style-type: none">•
--	---

Personele inzet

Complimenten <ul style="list-style-type: none">• De extra zorg tijdens de zéér warme dagen.	Verbeterpunten <ul style="list-style-type: none">•
--	---

Omgang met medewerkers en bejegening

Complimenten <ul style="list-style-type: none">• Betrokkenheid van -personeel + vrijwilligers.• Liefdevolle aandacht bij ziekte of niet fit voelen door de meeste verzorgenden.• Meeleven met de pijn• Men doet wat men kan. Is betrokken• Voor de aandacht die er voor mij is. En iedereen is zo vriendelijk• Vriendelijk team.• Vriendelijkheid en bereidheid.• Zorgzaam, lief. luisteren naar mijn mening.	Verbeterpunten <ul style="list-style-type: none">•
---	---

Persoonlijke zorg

Complimenten <ul style="list-style-type: none">•	Verbeterpunten <ul style="list-style-type: none">• Meer zorg toegespitst op de persoon zelf wat voor deze belangrijk is: eten, drinken, wassen en verschonen.
---	--

Wonen en welzijn

Complimenten <ul style="list-style-type: none">• Uniform.	Verbeterpunten <ul style="list-style-type: none">• Avondeten 1700 uur is erg vroeg.
--	--

<ul style="list-style-type: none"> • Versieren van het huis tijdens seizoenen/feestdagen • Voor de gezellige aandacht en bezigheden in de huiskamer en voor de gezellige muziek middagen in de grote zaal. De cliënten genieten zichtbaar van de meezing liedjes van vroeger. • Het lekkere eten. 	<ul style="list-style-type: none"> • Middageten onvoldoende smaak. • Dat het personeel minder luidruchtig is in de huiskamer: hard praten/roepen naar elkaar, flink rammelen met servies afruimen terwijl bewoners nog aan tafel zitten!! • Ook eens gezellig muziek in de huiskamer i.p.v. de eeuwige smartlappen, alsof we niks anders kennen. • Hulpbehoevende en onrustige bewoners sneller helpen zodat ze terug naar hun kamer kunnen als ze dat vragen, zodat de sfeer in de huiskamer goed blijft • Minder lawaai van wagentjes op de gang
--	---

Informatie en communicatie

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none"> • 	<p>Verbeterpunten</p> <ul style="list-style-type: none"> • De communicatie van vooral de paramedische dienst kan beter. Zorgplannen en Carenzorgt zou up to date moeten zijn
--	--

Bijlage 6: Complimenten en verbeterpunten Rust in Roy

Onderstaand zijn de antwoorden op de open vragen 'Waarover zou u ons een compliment willen geven?' en 'Wat zou u verbeterd willen zien?' per thema weergegeven.

Algemeen

Complimenten <ul style="list-style-type: none">• De goede verzorging.• Altijd prima• Mijn vader heeft het erg naar zijn zin in Rust in Roy. Op dit moment geen verbeterpunten.	Verbeterpunten <ul style="list-style-type: none">•
---	---

Personele inzet

Complimenten <ul style="list-style-type: none">• Zeer goede SOG• Snel reageren op alarmknop.	Verbeterpunten <ul style="list-style-type: none">•
--	---

Omgang met medewerkers en bejegening

Complimenten <ul style="list-style-type: none">• Altijd even aardig en behulpzaam.• Begrip en meeleven voor de cliënten bewoners. Mijn vader word goed verzorgd.• De persoonlijke aandacht en het grote aanbod in activiteiten voor de dagverzorging• Er zijn een aantal zeer betrokken, attente medewerkers• Klantvriendelijkheid.• Hartelijkheid personeel.• De meeste verzorgenden zijn vrolijk en goed gehumeurd• Voor de lieve verzorging en het geduld van de medewerksters.• Voor de rustige verzorging en de gezelligheid.• Voor het veel geduld hebben.• Vriendelijkheid en zorgzaamheid.	Verbeterpunten <ul style="list-style-type: none">•
---	---

Persoonlijke zorg

Complimenten <ul style="list-style-type: none">•	Verbeterpunten <ul style="list-style-type: none">• Meer aanspraak.• Nagels handen knippen.
---	--

Wonen en welzijn

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none">• In de zaal 's avonds eten• Organisatie activiteiten.• En er veel activiteiten zijn.	<p>Verbeterpunten</p> <ul style="list-style-type: none">• Betere temperatuurregeling op de kamer. M.n. in de zomer is het snel te warm op de kamer.• Dat er meer naar buiten gegaan wordt. Wandelen of buiten zitten als het weer dit toelaat.• Drinken: koude koffie, helpen toedienen, stimuleren toedienen, klaarzetten, en aanbieden aan zorgvragers die 't niet zelfstandig kunnen.• Het eten te verbeteren. Soms half gaar.• Samen gezamenlijk buiten zitten• Vaker douchen. 1x per week is erg weinig. Niet van deze tijd (dit is de mening van de mantelzorger)• Zaterdag of zondag een activiteit
--	---

Informatie en communicatie

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none">• Op een mail wordt gauw gereageerd.	<p>Verbeterpunten</p> <ul style="list-style-type: none">• Het is voor de familie soms lastig om iemand wat te vragen. Personeel is of op de kamer van bewoners of in hun teamkamer. Als je dan aanklopt voel je je bezwaard
---	--

Bijlage 7: Complimenten en verbeterpunten St. Elisabeth

Onderstaand zijn de antwoorden op de open vragen 'Waarover zou u ons een compliment willen geven?' en 'Wat zou u verbeterd willen zien?' per thema weergegeven.

Algemeen

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none">• Voor alles wat ze voor me doen.• Het is goed om hier te leven. Dank u!• Ik ben heel tevreden.• Transparantie en openheid.• Ben heel tevreden.• Ik ben tevreden over het feit dat hier goed gaat.	<p>Verbeterpunten</p> <ul style="list-style-type: none">• Laatste tijd is alles verslechterd. Graag terug naar eerder.
--	---

Personele inzet

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none">•	<p>Verbeterpunten</p> <ul style="list-style-type: none">• Wat meer personeel om het huidige te ontlasten en de mensen wat meer te bieden.• Iets minder haast bij zorgmedewerkers tijdens de zorg (werkdruk?)
--	--

Omgang met medewerkers en bejegening

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none">• Aandacht, vriendelijkheid, luisteren, rustig werken en hygiënisch.• De aandacht en zorg voor mij.• De goede en vriendelijke zorg.• De snelheid van hulp geven naar perfectie erg goed.• De zorg en aandacht• De zorg en aandacht voor mij.• De zorg heeft veel geduld en zet zich goed in om de bewoners te helpen.• Ik ben dankbaar dat mensen voor me zorgen om zo goed mogelijk om te gaan met de dementie.• Voor de aandacht.• Voor de fijne aandacht liefde volle verzorging heel vertrouwelijk mee te praten over alles.• Voor de goede zorg van mijn moeder en de vele activiteiten die er gehouden worden voor de	<p>Verbeterpunten</p> <ul style="list-style-type: none">•
--	--

ouderen zodat er een goede onderliggende sfeer ontstaat.

Persoonlijke zorg

Complimenten

- Het dagelijks afstemmen van de zorg op de situatie van de dag.
- Structuur, veiligheid, de hulp die ik van de zusters krijg

Verbeterpunten

-

Wonen en welzijn

Complimenten

- Ophalen activiteiten!
- Sfeer en gezelligheid
- Voor het goede eten.

Verbeterpunten

- Dat er de mogelijkheid is om meer naar buiten te kunnen. Ik vind de natuur mooi.
- Dat ik vanuit de groepsverzorging de tuin in kan lopen. Ik ben graag buiten
- Het gebouw zou gerenoveerd kunnen worden naar huidige maatstaven.
- Het klopt niet dat de zorgmedewerkers het bezoek bij de groepsverzorging niets mogen aanbieden. Een tijd geleden hingen er nog plakaten met: "kom binnen, drink gezellig een kopje koffie mee" enz.
- Het zou fijn zijn als de ramen een keer meer gewassen zouden worden.

Bijlage 8: Complimenten en verbeterpunten Ververshof

Onderstaand zijn de antwoorden op de open vragen 'Waarover zou u ons een compliment willen geven?' en 'Wat zou u verbeterd willen zien?' per thema weergegeven.

Algemeen

Complimenten <ul style="list-style-type: none">• Ik ben tevreden hoe het is.	Verbeterpunten <ul style="list-style-type: none">•
---	---

Personele inzet

Complimenten <ul style="list-style-type: none">• Dat als mam om hulp vraagt, en belt, er steeds iemand paraat is.• Dat de verzorging direct klaarstaat en helpt als ik ze nodig heb, dat vind ik heel fijn.	Verbeterpunten <ul style="list-style-type: none">• Als zorg er niet is merk ik soms dat zaken niet altijd goed opgepakt worden. Geen kritiek overigens maar aandachtspunt.
---	---

Omgang met medewerkers en bejegening

Complimenten <ul style="list-style-type: none">• Betrokkenheid. Ook altijd luisterend oor voor de mantelzorg• Compliment voor de lieve zusters. Begrip voor het feit dat omschakeling van somatiek naar pg moet groeien. (qua personeel)• Jullie vrolijkheid, passie en hoe jullie omgaan met mam! Wij voelen ons erg op onze plaats en dat komt door jullie. Dank voor dit!• De betrokkenheid is erg fijn. Werk zelf in de zorg en dat is soms lastig om zaken te scheiden.• Omgaan met patiënten.• Persoonlijke aandacht.	Verbeterpunten <ul style="list-style-type: none">• Aandacht als er gebeld wordt.• Meer aandacht
---	---

Persoonlijke zorg

Complimenten <ul style="list-style-type: none">• De bedieningen op de kamer.• Ook mogen meedenken over de zorg.• Het zorgvuldig oppakken van problemen door de EVV-er.	Verbeterpunten <ul style="list-style-type: none">• Eenzaamheid. Heb geen vrouw en geen kinderen en geen familie meer.• Ben zeer emotioneel. men begrijpt me af en toe niet.
---	---

Wonen en welzijn

Complimenten

-

Verbeterpunten

- Bij mooi weer de bewoners naar de nieuwe tuin begeleiden en een kopje koffie serveren. ZZP-ers goed instrueren op de belangrijke observatie punten bij zorgvragers.
- Biljart ruimte.
- Kaartclub voor mannen.
- Bouw van huis is totaal niet ingericht voor pq cliënten. Cliënten die op kamer verblijven krijgen te weinig aandacht. Er is geen overzicht. Er is weinig geschoold personeel.
- Het eten, meer keuze.
- Meer mogelijkheden om naar buiten te gaan als je dit zonder hulp niet meer kunt

Bijlage 9: Complimenten en verbeterpunten Witven

Onderstaand zijn de antwoorden op de open vragen 'Waarover zou u ons een compliment willen geven?' en 'Wat zou u verbeterd willen zien?' per thema weergegeven.

Algemeen

Complimenten <ul style="list-style-type: none">• Er is een perfecte leiding en uitvoering.• Over alles• Voor de goede zorg. Dank je wel.• Tevreden, geen aanvulling.• Tevreden	Verbeterpunten <ul style="list-style-type: none">•
---	---

Omgang met medewerkers en bejegening

Complimenten <ul style="list-style-type: none">• Altijd even vriendelijk.• Behulpzaam en vriendelijk.• Dat we hier als religieuzen gerespecteerd worden en samen met de andere bewoners goed kunnen vinden. Dank hiervoor.• De gewone vriendelijkheid van de medewerkers.• De sfeer van hartelijkheid en vriendelijkheid van de medewerkers.• Over de deskundigheid van de verzorgsters.	Verbeterpunten <ul style="list-style-type: none">•
--	---

Persoonlijke zorg

Complimenten <ul style="list-style-type: none">• Aangesproken worden met de voornaam	Verbeterpunten <ul style="list-style-type: none">•
---	---

Wonen en welzijn

Complimenten <ul style="list-style-type: none">• Een oud mooi gebouw in het buitengebied, met goede zorg. Wij zijn veel buiten om te wandelen en te genieten van alle beestenboel.• Voor de sfeer in huis en bij het personeel.• Voor het vieren van feesten	Verbeterpunten <ul style="list-style-type: none">• Broodbeleg mag met meer variatie.• De aanwezigheid van iemand bij de receptie of daar in de buurt.• De bezetting van de receptie. 's Middags is die onbezet en lopen bezoekers of bezorgers door de gangen te dwalen op zoek naar informatie.
---	---

<ul style="list-style-type: none"> • Wordt rekening gehouden dat we samen een plekje aan tafel hebben en bij andere gelegenheden. 	<ul style="list-style-type: none"> • Het bemannen van onze receptie. Nu is er hele weekenden en alle avonden geen enkel toezicht op in- en uitgaanden. • Ik moet altijd met 'm stalift geholpen worden. We hebben er maar één en moeten soms heel lang wachten tot dat hij vrij is omdat hij voor velen op de afdeling gebruikt moet worden. Een tweede lift zou heel welkom zijn. • Restaurantje voor als er bezoek is ff wat lekkers kunt eten en drinken en 's avonds met bepaalde mensen van de groep. • Wat meer naar buiten.
--	--

Informatie en communicatie

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none"> • 	<p>Verbeterpunten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Heel graag een naamplaatje van de zorg. Nu weten wij niet met wie we een afspraak gemaakt hebben. Het zijn zoveel verschillende mensen. Dat zou heel fijn zijn!!! • Meer openheid. Van te voren ingelicht worden met mogelijkheid van bespreking.
---	--

Bijlage 10: Complimenten en verbeterpunten St. Joseph

Onderstaand zijn de antwoorden op de open vragen 'Waarover zou u ons een compliment willen geven?' en 'Wat zou u verbeterd willen zien?' per thema weergegeven.

Personele inzet

Complimenten <ul style="list-style-type: none">•	Verbeterpunten <ul style="list-style-type: none">• 's Morgens meer hulp met me wassen. Moet 2 helpers hebben, maar er is meestal maar één hulp.
---	--

Omgang met medewerkers en bejegening

Complimenten <ul style="list-style-type: none">• Complimenten voor de verzorgsters die met liefde en toewijding de bewoners verzorgen en bijstaan.• Dat jullie altijd klaar staan voor iedereen.• Met de aandacht.• Voor de goede zorg en aandacht die ik van jullie krijg.• Voor het geduld van 't personeel.• Vriendelijkheid en inlevingsvermogen	Verbeterpunten <ul style="list-style-type: none">• Degene die het niet in zich hebben mogen een ander beroep kiezen.• Iets meer tijd om een praatje te maken met de ouderen.
--	--

Persoonlijke zorg

Complimenten <ul style="list-style-type: none">•	Verbeterpunten <ul style="list-style-type: none">• Vaker dan 1x per week douchebeurt.
---	--

Wonen en welzijn

Complimenten <ul style="list-style-type: none">• Mooie woonruimte	Verbeterpunten <ul style="list-style-type: none">• Bij diverse activiteiten kunnen de tijden beter op elkaar afgesteld worden.• Eten is achteruit gegaan.• Meer aandacht/activiteiten in de huiskamers met de cliënten.• 1x Per week badkamer/wc poetsen veel te weinig soms onhandig op vloer van toilet/bril/pot. Dochter poetst 3x per week vloer/badkamer/wc/kamer.
--	---

Informatie en communicatie

Complimenten

-

Verbeterpunten

- Communicatie mantelzorg/medewerkers
- Overdracht tussen personeel digitaal zorgplan meteen aanpassen bij wijzigingen en/of verkeerde rapportages.

Bijlage 11: Complimenten en verbeterpunten St. Martinus Longstay

Onderstaand zijn de antwoorden op de open vragen 'Waarover zou u ons een compliment willen geven?' en 'Wat zou u verbeterd willen zien?' per thema weergegeven.

Algemeen

Complimenten <ul style="list-style-type: none">• Het is goed zo.	Verbeterpunten <ul style="list-style-type: none">•
---	---

Personele inzet

Complimenten <ul style="list-style-type: none">• De verpleegkundige is zeer alert en goed!• Tevreden met de geestelijke verzorger.• Voor de goede verzorging al is de tijd best wel eens te kort.	Verbeterpunten <ul style="list-style-type: none">• Als ik naar het toilet moet en het is 16:45 krijg ik te horen dat ik moet wachten tot na 18:00, niemand beschikbaar! Dit ervaar ik als heel vervelend!!• Meer tijd voor de patiënten. Even buurten = paracetamolletje.• Meer tijd voor verzorging.• Stabieler werkomgeving: niet te veel afwisseling in zorgcoördinatoren en verpleeghuisartsen. Alertheid van arts: een cliënt niet onnodig lang laten wachten wanneer er iets geconstateerd is, zo snel mogelijk actie ondernemen.• Teveel variatie in kwaliteit van het personeel.
--	---

Omgang met medewerkers en bejegening

Complimenten <ul style="list-style-type: none">• Altijd vriendelijke woorden en zorgzaam.• Dat jullie weer herkenbaar zijn.• Dat zorgmedewerkers lief zijn en zorgzaam. Top• De verzorgsters zijn altijd vriendelijk en lief.• Er zijn erg geduldige en lieve verzorgers bij. Knap dat jullie met zo weinig man werken.• Meer menselijk• Men staat open voor kritiek en de meeste verzorgenden doen hun uiterste best.	Verbeterpunten <ul style="list-style-type: none">• De hartelijke van de verzorging• Wat meer tijd voor een praatje, niet zo jagen, rust tijdens de zorg. 1 op 1 aandacht.• Meer menselijker
---	--

- Veel respect voor de mensen die het veldwerk verrichten en die cliënten liefdevol benaderen.

Persoonlijke zorg

Complimenten

-

Verbeterpunten

- Dat ik naar huis mag gaan.

Wonen en welzijn

Complimenten

- IJs / bitterballen.

Verbeterpunten

- Een onderrijbare keuken kledingkast te gebruiken vanuit rolstoel. Licht te bedienen vanuit bel.
- Het eten moet beter.
- Het eten zo meer gevarieerd moeten zijn.
- Het eten
- Schoenhouden van de vloer, met name de badkamervloer.
- Schoon houden van de woonruimte.
- Het eten is echt slecht. Ik moet vaker eten van buiten laten komen

Informatie en communicatie

Complimenten

-

Verbeterpunten

- Rapportage meer naar de positieve kant.