



Clïentervaringen in beeld

Jaarrapportage Herbergier 2023

Rapportage kwaliteitstoetsing

Februari 2024



1. INLEIDING

1.1 Inleiding

De Drie Notenboomen ontwikkelt kleinschalige zorg, met als basiskenmerken ondernemerschap en persoonlijke zorg. De Herbergier is een kleinschalige woonvorm voor mensen met dementie¹. Ieder huis wordt geleid door een inwonend ondernemerspaar. In het kader van het kwaliteitsbeleid heeft ARGO BV in 2010 voor de Drie Notenboomen de ontwikkeling van een systematische toetsing van cliëntervaringen voor zowel de Thomashuizen als de Herbergier vormgegeven. De kwaliteitstoetsing vindt één keer per twee jaar plaats. In deze jaarrapportage geven we een beeld van alle toetsingen die in 2023 werden uitgevoerd.

1.2 Aanpak van het onderzoek

Vragenlijst

Het onderzoek heeft plaatsgevonden met een online vragenlijst voor vertegenwoordigers² van gasten. Bij de ontwikkeling van de vragenlijsten is gefocust op: wat zijn relevante aspecten voor gasten/naasten? Hoe beleeft de bewoner de woonvorm op deze aspecten? In 2019 is de vragenlijst volledig vernieuwd en in 2020 heeft een aantal kleine aanpassingen plaatsgevonden.

Dataverzameling

De dataverzameling met de vragenlijsten vond online plaats. Contactpersonen werden uitgenodigd via het e-mailadres (indien bekend bij de Herbergier) of een schriftelijke uitnodiging. Voordat de gegevens aan ARGO beschikbaar werden gesteld, was door de ondernemer van de Herbergier toestemming aan de contactpersonen gevraagd. De respondenten werden met e-mail reminder en een brief herinnerd aan het onderzoek.

1.3 Toelichting bij de resultaten

De uitkomsten zijn weergegeven in een aantal factsheets. De Herbergier is een kleinschalige voorziening, en dat betekent dat het hier gaat om een kleinschalig onderzoek. Percentages hebben betrekking op een klein aantal mensen, en een mening van één persoon kan daardoor veel invloed op de uitkomsten hebben. Er is geen sprake van een 'steekproef': iedereen werd voor het onderzoek uitgenodigd. De mensen die niet aan het onderzoek hebben meegedaan kunnen verschillen van de respondenten. Over deze redenen van de non-respons is niets bekend. Als er geen uitval is, dan is de betrouwbaarheid van de uitkomsten zeer groot. Uitval maakt de betrouwbaarheid kleiner.

Ten opzichte van de afzonderlijke rapportages per Herbergier kunnen er minimale verschillen optreden. Hiervoor kunnen drie verschillende redenen zijn: (1) in enkele gevallen is er een nagekomen reactie verwerkt; (2) door afronding kunnen kleine verschillen ontstaan en (3) in de loop van 2020 is de berekening van één item in het thema 'inspraak' iets gewijzigd.

¹ In deze rapportage wordt verder van 'gasten' gesproken

² Deze worden verder aangeduid als 'contactpersonen'

1.4 Toelichting bij de grafieken en tabellen

Op de volgende pagina's staan tabellen en grafieken weergegeven met daarin de benchmark voor alle Herbergiers die in 2023 volgens de nieuwe methodiek zijn gemeten. Hierbij een korte toelichting hoe deze grafieken gelezen kunnen worden.

Grafiek: Waarderingscijfer

Deze grafiek laat zien met welk cijfer iedere Herbergier gemiddeld wordt beoordeeld. De gemiddelde waardering is gebaseerd op de beoordeling van alle vragen.

- De rode lijn geeft de gemiddelde score over alle Herbergiers in 2023 (inclusief de eigen locatie) weer.
- De verticale zwarte streepjes staan voor de standaarddeviatie. Hoe groter de standaarddeviatie, hoe groter de spreiding van de beoordelingen.

Grafiek: Thema scores

Deze grafiek geeft voor alle Herbergiers gezamenlijk het gemiddelde rapportcijfer per thema. Het zwarte streepje geeft de marge aan waarbinnen 95% van de scores vallen.

Grafiek: Voorspellers gemiddelde waardering

Op basis van alle items is een model gevormd dat het algemene waarderingscijfer (van 1-10) voor de Herbergier voorspelt. Deze 6 items zijn voor 85% voorspellend voor het waarderingscijfer. In het spinnenweb staat de gemiddelde score weergegeven en wordt ook de hoogste en laagste score weergegeven. Daarnaast wordt de gemiddelde score van afgelopen jaar getoond. Het model omvat onderstaande items:

- 2a. Zien de algemene ruimtes er verzorgd uit (verzorgde, gezellige inrichting)?
- 4a. Is er voldoende aandacht voor de privacy van de gast?
- 24. Biedt de Herbergier de gast passende mogelijkheden voor vrijetijdsbesteding (binnenshuis en buitenshuis)?
- 29. Overleggen de zorgondernemers met u over de zorg en ondersteuning aan de gast?
- 39. Is de bejegening in de Herbergier warm en liefdevol?
- 46. Staat de zorgondernemers open voor zaken die naar uw mening niet goed zijn gegaan?

Tabel: Overzicht antwoorden

In de tabel 'overzicht antwoorden' wordt bovenaan onder het Herbergier-nummer het responspercentage per huis getoond. Daarna wordt per huis de gemiddelde beoordeling op ieder thema en iedere vraag weergegeven.

- Onder het kopje Thema's is per thema (=per regel) een kleurenrangschikking gemaakt.
- Daarna is binnen ieder thema over alle onderliggende vragen een kleurenrangschikking gemaakt.
- Geel is op of dichtbij het gemiddelde, oranje en rood liggen onder het gemiddelde, groen ligt boven het gemiddelde.

Een voorbeeld

Herbergier 11 scoort op de meeste thema's 'gemiddeld' of lager, met een paar uitschieters naar beneden. Zo geeft de rode kleur bij het thema 'inspraak' aan dat hier duidelijk lager dan gemiddeld wordt gescoord. Als naar de onderliggende vragen van het thema 'inspraak' wordt gekeken, is te zien dat er variatie zit in de scores per vraag. De rode themascore kan vooral worden toegeschreven aan lage scores op de items 'informatie over de klachtenregeling' en 'bij de zorgondernemer terecht kunnen voor vragen over regelingen'.

Clëntervaringen in beeld – 2023

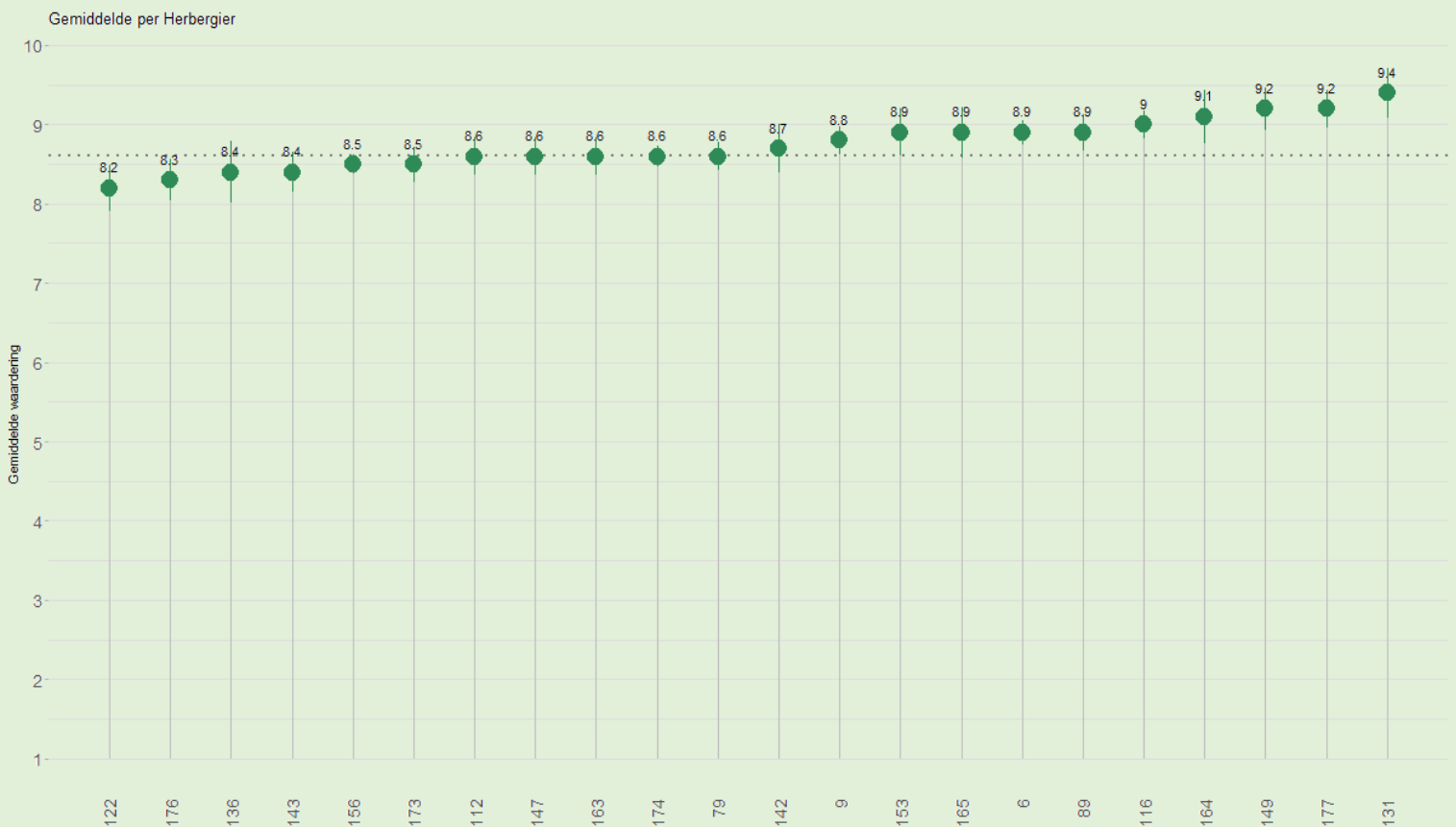
Februari 2024

In 2023 hebben 230 contactpersonen van gasten van de Herbergiers hun mening gegeven over het wonen en de zorg in de Herbergier

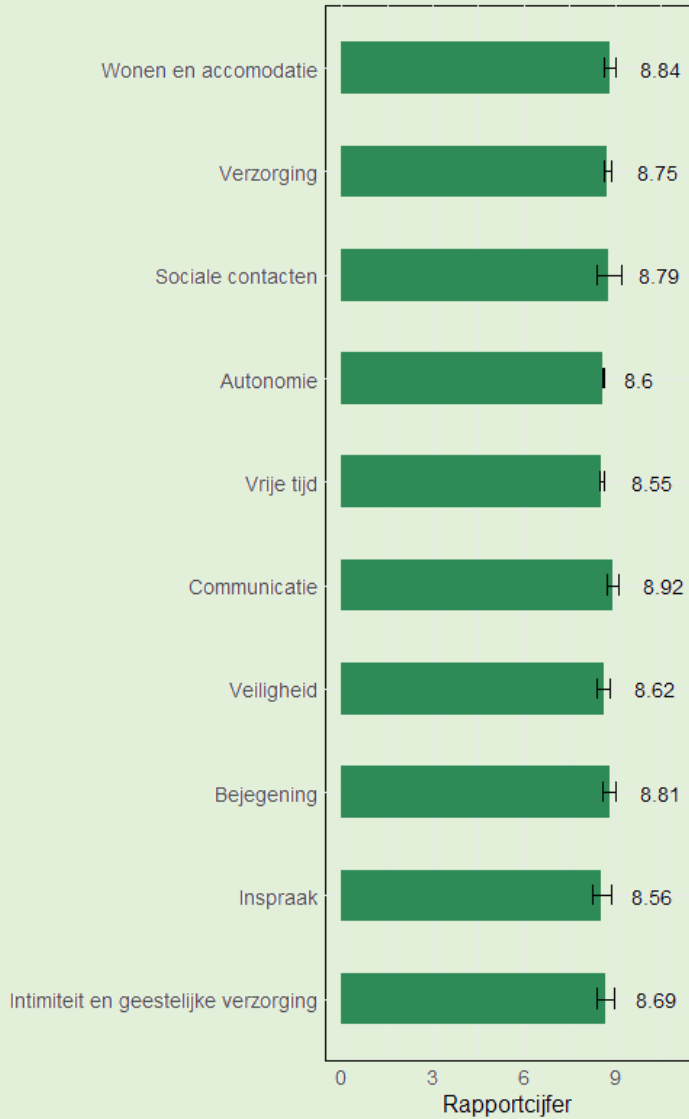


95% van de contactpersonen beveelt de Herbergier aan

Algemeen waarderingcijfer: 8,7



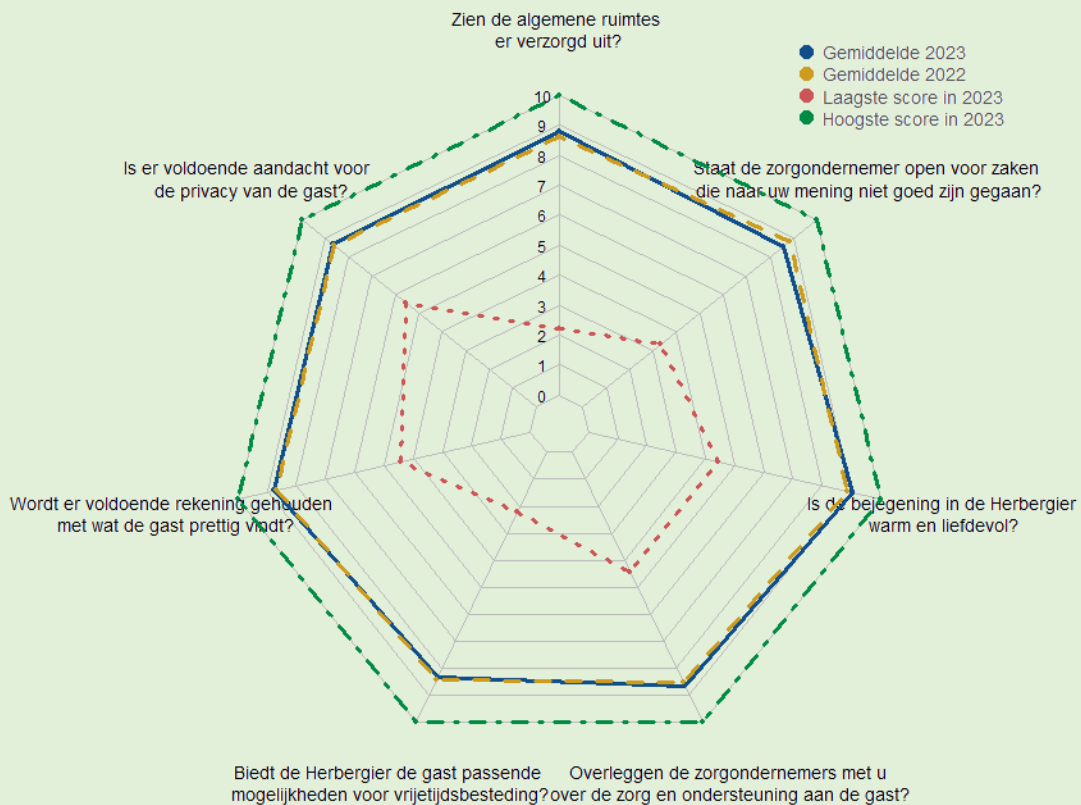
Gemiddelde score per thema



Wat is de themascore over alle Herbergiers in 2023? Hoe ligt de spreiding van de scores op de verschillende thema's?

Met slechts 6 vragen kan bijna 85% van het rapportcijfer worden verklaard. In dit spinnenweb is de spreiding van de scores op deze vragen bij de Herbergiers weergegeven.

Voorspellers rapportcijfer



Overzicht - frequentietabel

Wonen en accommodatie	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Niet ingevuld of weet ik niet
Zien de algemene ruimtes er verzorgd uit (verzorgde, gezellige inrichting)?			0%	0%			3%	26%	39%	29%	1%
Is de woonruimte geschikt voor de gast/bewoner?						1%	5%	23%	36%	27%	10%
Is er voldoende aandacht voor de privacy van de gast/bewoner?						1%	7%	26%	33%	23%	11%
Gaan de medewerkers van de Herbergier zorgvuldig om met de persoonlijke eigendommen van de gast/bewoner?					2%	1%	6%	26%	30%	22%	13%
Wordt de woonruimte van de gast/bewoner volgens u goed schoongehouden?				1%	0%	2%	10%	29%	27%	20%	11%
Is de woonruimte van de gast/bewoner volgens u veilig?				0%	0%	2%	7%	23%	33%	22%	12%
Wordt er voldoende rekening gehouden met wat de gast/bewoner prettig vindt?					1%	0%	6%	19%	36%	26%	12%
Zijn de algemene ruimtes (woonkamer, tuin e.d.) geschikt voor de gast/bewoner?					0%		2%	25%	36%	25%	12%
Ervaart u een huiselijke sfeer in deze Herbergier?			0%				4%	12%	33%	39%	13%

Verzorging	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Niet ingevuld of weet ik niet
Vindt u de medewerkers geschikt voor het werk in de Herbergier?						1%	7%	28%	39%	24%	2%
Ziet de gast/bewoner er schoon en verzorgd uit?					0%	1%	11%	28%	30%	20%	8%
Zijn de maaltijden in de Herbergier van voldoende kwaliteit?					0%	1%	6%	21%	28%	27%	17%
Worden de gemaakte afspraken over de zorg nagekomen?					1%	3%	7%	24%	32%	25%	8%

Sociale contacten	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Niet ingevuld of weet ik niet
Vindt u de sfeer tussen de gasten/bewoners in deze Herbergier goed?					0%	1%	13%	34%	28%	18%	5%
Voelt u zich als bezoeker welkom in deze Herbergier?			0%			2%	2%	18%	35%	36%	7%

Autonomie	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Niet ingevuld of weet ik niet
Wordt de gast/bewoner gestimuleerd om (actief) deel te nemen aan het dagelijks leven in de Herbergier?				0%	0%	2%	7%	35%	30%	22%	3%
Kan de gast/bewoner de dingen doen die passen in zijn/haar levensstijl?				0%	1%	2%	10%	27%	30%	19%	12%

Vrije Tijd	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Niet ingevuld of weet ik niet
Biedt de Herbergier de gast/bewoner passende mogelijkheden voor vrijetijdsbesteding (binnenshuis en buitenshuis)?			0%		1%	2%	12%	32%	31%	20%	2%
Houden de medewerkers bij vrijetijdsbesteding voldoende rekening met wat de gast/bewoner prettig vindt?					2%	2%	8%	25%	33%	19%	12%

Communicatie	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Niet ingevuld of weet ik niet
Als er iets aan de hand is met de gast/bewoner, wordt u dan snel geïnformeerd?				0%	0%	1%	7%	18%	23%	26%	24%
Overleggen de zorgondernemers met u over de zorg en ondersteuning aan de gast/bewoner?					0%	1%	7%	18%	26%	23%	25%
Kunt u de zorgondernemers van de Herbergier goed bereiken?			0%			1%	1%	15%	25%	31%	27%

Veiligheid	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Niet ingevuld of weet ik niet
Aan iedere woonzorgvoorziening zijn voor- en nadelen op het gebied van veiligheid verbonden. Bent u voldoende op de hoogte van de eventuele risico's die het wonen in de Herbergier met zich meebrengt?		0%		0%	1%	3%	12%	26%	31%	20%	7%
Heeft u de indruk dat de medewerkers genoeg aandacht hebben voor de fysieke veiligheid van de gast/bewoner bij activiteiten in of rond de Herbergier?						1%	6%	27%	32%	22%	11%

Bejegening	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Niet ingevuld of weet ik niet
Hebben de medewerkers voldoende tijd voor de gast/bewoner?		1%		0%	1%	2%	10%	23%	34%	23%	5%
Is de bejegening in de Herbergier warm en liefdevol?					0%	0%	3%	15%	40%	36%	6%
Heeft u de indruk dat de medewerkers de achtergrond van de gast/bewoner kennen? (bijv. leefstijl, gezondheid, wensen)				0%	1%	2%	13%	24%	32%	17%	11%
Heeft u goed contact met de medewerkers?			0%		0%	0%	5%	23%	35%	27%	10%
Hoe zou u over het geheel het contact met de zorgondernemers beoordelen?		0%				1%	4%	21%	37%	25%	12%
Ervaart u als mantelzorg / wettelijk vertegenwoordiger steun door deze Herbergier?		0%				1%	5%	22%	30%	27%	14%

Inspraak	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Niet ingevuld of weet ik niet
Staan de medewerkers open voor zaken die naar uw mening niet goed zijn gegaan?					0%	0%	9%	30%	24%	22%	15%
Staat de zorgondernemer open voor zaken die naar uw mening niet goed zijn gegaan?				0%	0%	1%	9%	25%	26%	23%	15%
Bent u geïnformeerd over de klachtenprocedure in de Herbergier?	3%		0%	1%	3%	3%	12%	24%	19%	20%	14%
Kunt u zoveel als u wilt zelf meedoen en meehelpen in de Herbergier?	0%					2%	5%	21%	27%	25%	20%
Kunt u met vragen over regelingen (WMO hulpmiddelen, vervoer, PGB) terecht bij de zorgondernemer?	0%			1%		3%	7%	23%	26%	21%	20%

Intimiteit en geestelijke verzorging	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Niet ingevuld of weet ik niet
Is er bij deze Herbergier voldoende aandacht voor vragen rond intimiteit (bijv. omtrent gedrag, liefde)?	0%					2%	7%	19%	20%	12%	40%
Is het bij deze Herbergier mogelijk om de eigen levensovertuiging voort te zetten?						1%	5%	17%	22%	23%	33%

Overige vragen	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Niet ingevuld of weet ik niet
Hoe lang woont de gast/bewoner in de Herbergier? (1 = korter dan 1 jaar, 2 = 1-2 jaar, 3 = 2-5 jaar, 4 = langer dan 5 jaar)	32%	26%	23%	16%							3%
Wordt minimaal 1 keer per jaar de ondersteuning van de gast/bewoner met u geëvalueerd? (1 = ja, 2 = nee, 3 = weet ik niet)	90%	3%	5%								2%
Hoe staan de kosten van deze Herbergier in verhouding tot de zorg- en dienstverlening?			0%	0%	0%	5%	21%	36%	24%	12%	1%
Welk cijfer geeft u de Herbergier?			0%	0%		0%	4%	21%	42%	27%	5%

Aanraden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Niet ingevuld of weet ik niet
Zou u de Herbergier aanbevelen aan familie of vrienden?		1%	1%	1%	1%	1%	2%	13%	16%	66%	

Overzicht - frequentietabel

Wonen en accommodatie	6	9	79	89	112	116	122	131	136	142	143	147	149	153	156	163	164	165	173	174	176	177
Zien de algemene ruimtes er verzorgd uit (verzorgde, gezellige inrichting)?	9,2	8,9	8,9	9,1	8,9	8,8	8,2	9,8	8,7	8,8	8	8,4	9,1	9	8,9	8,8	8,8	9,3	9,5	8,5	8,5	9,6
Is de woonruimte geschikt voor de gast/bewoner?	9,2	8,7	8,3	9,1	8,7	9,2	8,9	9,4	8,6	9,1	8,8	8,7	8,5	9	8,5	9,2	9,3	9,2	8,7	8,7	8,7	9,6
Is er voldoende aandacht voor de privacy van de gast/bewoner?	9,1	8,4	8,8	9,2	8,8	8,8	8,9	9,5	8,3	8,4	8,3	8,6	8,8	8,9	8,5	8,8	8,7	8,9	9	8,4	8,5	9,6
Gaan de medewerkers van de Herbergier zorgvuldig om met de persoonlijke eigendommen van de gast/bewoner?	9	8,4	8,2	9,1	8,6	8,6	8,4	9,6	8,9	8,4	8,7	8,4	9,2	8,6	8,3	8,1	9	8,8	8,5	8,7	8,1	9,4
Wordt de woonruimte van de gast/bewoner volgens u goed schoongehouden?	9,1	8,6	7,6	8,8	8,1	9	8,2	9,5	8,8	8,4	8,8	8	8,3	8,9	8,3	8,3	7,7	8,8	7,9	8,6	8,3	9
Is de woonruimte van de gast/bewoner volgens u veilig?	8,9	8,6	8,5	9	8,5	8,8	8,1	9,5	8,7	8,9	8,5	8,6	9	9,1	8,6	8,4	8	8,9	8,6	8,3	8,7	9,3
Wordt er voldoende rekening gehouden met wat de gast/bewoner prettig vindt?	9,2	8,9	8,9	9,1	9,3	9,3	8,6	9,4	8,3	8,9	8,2	8,9	9,6	8,7	9	8,3	9,3	9	8,5	8,4	8,6	9,5
Zijn de algemene ruimtes (woonkamer, tuin e.d.) geschikt voor de gast/bewoner?	9,4	8,8	8,6	9,1	8,9	9,2	8,5	9,6	8,4	9	8,3	8,9	9,4	8,9	8,9	9,1	9	9	9	8,9	8,5	9,4
Ervaart u een huiselijke sfeer in deze Herbergier?	9,4	9,6	9	9,2	9,3	9,6	8,5	9,9	8,7	9,2	8,8	9,3	9,6	9,5	9,1	9,1	9,3	9,4	9,1	9	8,6	9,5
GEMIDDELDE	9,2	8,8	8,5	9,1	8,8	9	8,5	9,6	8,6	8,8	8,5	8,6	9,1	9	8,7	8,7	8,8	9	8,8	8,6	8,5	9,4

Verzorging	6	9	79	89	112	116	122	131	136	142	143	147	149	153	156	163	164	165	173	174	176	177
Vindt u de medewerkers geschikt voor het werk in de Herbergier?	9,1	8,7	8,7	9,2	8,4	9	8,6	9,5	8,9	8,6	8,8	8,8	9,1	8,8	8,7	8,9	8,8	9,1	8,4	8,2	8,2	9,1
Ziet de gast/bewoner er schoon en verzorgd uit?	8,8	8,6	8,8	9,1	8,3	8,8	8,4	9,5	8,6	8,7	8,8	8,7	8,8	8,8	7,9	8,5	9	8,6	8,2	7,9	8,4	9,1
Zijn de maaltijden in de Herbergier van voldoende kwaliteit?	8,8	8,7	9,1	9,1	8,7	9	8,7	9,5	8,6	8,6	8,7	8,6	9,5	8,8	8,3	8,7	9,7	8,6	8,9	9	8,7	9,7
Worden de gemaakte afspraken over de zorg nagekomen?	9	8,7	7,9	9,1	8,6	8,8	8,6	9,5	8,6	8,6	8,8	8,3	9,2	9,1	8,3	8,7	9,7	8,7	8,2	8,5	8,5	9,3
GEMIDDELDE	8,9	8,7	8,6	9,1	8,5	8,9	8,6	9,5	8,7	8,6	8,8	8,6	9,2	8,9	8,3	8,7	9,3	8,8	8,4	8,4	8,5	9,3

Sociale contacten	6	9	79	89	112	116	122	131	136	142	143	147	149	153	156	163	164	165	173	174	176	177
Vindt u de sfeer tussen de gasten/bewoners in deze Herbergier goed?	9	8,8	8,2	8,8	8,2	8,5	8,2	9,4	8,6	8,7	8	8,7	8,4	8,9	8,1	8,4	8,5	8,5	8,4	7,9	8,2	8,9
Voelt u zich als bezoeker welkom in deze Herbergier?	9,3	9,1	9	9,2	9	9	8,2	9,9	8,7	9,2	8,8	9,2	9,5	8,8	9,1	9,4	9,3	9,3	8,5	9	8,8	9,4
GEMIDDELDE	9,2	9	8,6	9	8,6	8,8	8,2	9,7	8,7	9	8,4	9	9	8,9	8,6	8,9	8,9	8,9	8,5	8,5	8,5	9,2

Autonomie	6	9	79	89	112	116	122	131	136	142	143	147	149	153	156	163	164	165	173	174	176	177
Wordt de gast/bewoner gestimuleerd om (actief) deel te nemen aan het dagelijks leven in de Herbergier?	8,9	8,5	8,8	8,9	8,3	8,8	8,2	9	8,4	8,4	8	8,7	9,4	9	8,3	8,2	9	8,9	8,6	8,6	8,4	8,8
Kan de gast/bewoner de dingen doen die passen in zijn/haar levensstijl?	9	8,7	9	9	8,4	8,8	8,2	8,9	8,1	8,4	8,1	8,4	9,2	8,1	8,5	8,5	8,7	8,6	8,2	8,8	8,2	9,1
GEMIDDELDE	9	8,6	8,9	9	8,4	8,8	8,2	9	8,3	8,4	8,1	8,6	9,3	8,6	8,4	8,4	8,9	8,8	8,4	8,7	8,3	9

Vrije tijd	6	9	79	89	112	116	122	131	136	142	143	147	149	153	156	163	164	165	173	174	176	177
Biedt de Herbergier de gast/bewoner passende mogelijkheden voor vrijetijdsbesteding (binnenshuis en buitenshuis)?	8,9	8,5	8,7	8,7	8,4	9	7,8	8,8	8,3	7,9	8	8,8	9,1	8,6	8,5	8,2	8,8	8,1	8,5	8,5	8,1	9,1
Houden de medewerkers bij vrijetijdsbesteding voldoende rekening met wat de gast/bewoner prettig vindt?	9	8,7	8,9	9	8,4	9	8,2	8,8	7,9	8,4	8,1	8,7	8,8	8,8	8,7	8,2	9	8,2	8,6	8,6	8,1	9,1
GEMIDDELDE	9	8,6	8,8	8,9	8,4	9	8	8,8	8,1	8,2	8,1	8,8	9	8,7	8,6	8,2	8,9	8,2	8,6	8,6	8,1	9,1

Communicatie en evaluatie	6	9	79	89	112	116	122	131	136	142	143	147	149	153	156	163	164	165	173	174	176	177
Als er iets aan de hand is met de gast/bewoner, wordt u dan snel geïnformeerd?	8,6	8,8	8,4	9,2	8,8	9	7,8	9,5	9,3	9,3	8,4	8,6	9,8	9,6	8,1	9	9,7	9,2	8,4	8,7	8,3	9,2
Overleggen de zorgondernemers met u over de zorg en ondersteuning aan de gast/bewoner?	8,9	8,9	8,3	9	9	9,5	7,8	9,4	8,9	9	8,4	7,8	9,8	9,3	8,5	8,9	9,7	9,1	8,4	8,7	7,8	9,5
Kunt u de zorgondernemers van de Herbergier goed bereiken?	9,1	9,8	8	9	9,2	9,5	8,3	9,5	9,1	9,3	8,9	8,4	9,8	9,8	8,6	9	9,7	9,6	9	9	8,7	9,9
GEMIDDELDE	8,9	9,2	8,2	9,1	9,0	9,3	8,0	9,5	9,1	9,2	8,6	8,3	9,8	9,6	8,4	9,0	9,7	9,3	8,6	8,8	8,3	9,5

Veiligheid	6	9	79	89	112	116	122	131	136	142	143	147	149	153	156	163	164	165	173	174	176	177
Aan iedere woonzorgvoorziening zijn voor- en nadelen op het gebied van veiligheid verbonden. Bent u voldoende op de hoogte van de eventuele risico's die het wonen in de Herbergier met zich meebrengt?	8,7	8,8	8,4	8,3	8,3	9,2	7,8	9,4	8	9	8,2	8,3	8,7	8,6	8,6	8,6	9	8,2	8,6	8,5	7,4	8,7
Heeft u de indruk dat de medewerkers genoeg aandacht hebben voor de fysieke veiligheid van de gast/bewoner bij activiteiten in of rond de Herbergier?	8,9	8,4	8,6	9	8,4	8,8	8,4	9,6	8,5	9	8,5	8,8	9,3	8,6	8,6	8,5	8,7	8,9	8,8	8,6	8,3	9,4
GEMIDDELDE	8,8	8,6	8,5	8,7	8,4	9,0	8,1	9,5	8,3	9,0	8,4	8,6	9,0	8,6	8,6	8,6	8,9	8,6	8,7	8,6	7,9	9,1

Bejegening	6	9	79	89	112	116	122	131	136	142	143	147	149	153	156	163	164	165	173	174	176	177
Hebben de medewerkers voldoende tijd voor de gast/bewoner?	8,7	8,7	8,5	9,1	8,3	8,8	8,1	9,2	8,5	8,6	8,6	8,9	9,3	8,5	8,1	8,3	9,2	8,7	7,5	8,7	8,1	9,4
Is de bejegening in de Herbergier warm en liefdevol?	9,5	9,2	9	9,5	9,2	9,2	8,6	9,5	8,7	9	8,9	9,3	9,7	9	8,9	9,3	9,8	9,4	8,9	9	8,4	9,4
Heeft u de indruk dat de medewerkers de achtergrond van de gast/bewoner kennen? (bijv. leefstijl, gezondheid, wensen)	8,7	8,8	8,3	9	8,4	8,8	8,5	9	8	8,2	8,4	8,4	8,8	9	8,1	8,2	9,5	8,6	7,6	8,8	7,6	8,9
Heeft u goed contact met de medewerkers?	8,8	8,9	8,6	9,1	8,9	9	8,2	9,4	8,9	9	8,8	8,9	9,3	8,9	8,6	8,8	9,8	9,4	8,5	8,6	8,7	9,1
Hoe zou u over het geheel het contact met de zorgondernemers beoordelen?	9	9,1	8,6	9	9,1	9	8,1	9,3	8,4	8,8	8,9	8,8	9,3	8,7	8,7	8,9	9,8	9,3	8,6	8,8	8,7	9,2
Ervaart u als mantelzorger / wettelijk vertegenwoordiger steun door deze Herbergier?	9	8,8	8,8	9,2	9	9,2	7,9	9,6	8	8,9	8,6	8,9	9,2	9	8,8	8,7	10	9,2	8,4	8,8	8,6	9,5
GEMIDDELDE	9,0	8,9	8,6	9,2	8,8	9,0	8,2	9,3	8,4	8,8	8,7	8,9	9,3	8,9	8,5	8,7	9,7	9,1	8,3	8,8	8,4	9,3

Inspraak	6	9	79	89	112	116	122	131	136	142	143	147	149	153	156	163	164	165	173	174	176	177
Staan de medewerkers open voor zaken die naar uw mening niet goed zijn gegaan?	8,9	8,6	8,3	8,9	8,4	8,8	8,4	9,6	8,4	8,6	8,5	8,8	8,5	9	8,4	8,6	9,8	8,8	8,4	8,7	8,1	9,1
Staat de zorgondernemer open voor zaken die naar uw mening niet goed zijn gegaan?	8,9	8,7	8,4	9	8,7	8,5	8	9,6	8	8,5	8,3	8,6	8	9,2	8,6	8,6	9,4	9,1	8,1	8,9	8,4	9,4
Bent u geïnformeerd over de klachtenprocedure in de Herbergier?	8,6	8,3	8,5	8	7	8,8	7,9	9,7	7,7	7,4	7,6	6,3	8,8	8,1	7,9	8,5	7,4	8,4	7,9	8,6	7,6	7,6
Kunt u zoveel als u wilt zelf meedoen en meehelpen in de Herbergier?	9,2	8,8	9	8,7	8,6	8,6	7,2	9,7	8	8,9	8,3	9,1	9,5	9,2	8,8	8,9	9,4	9,2	8,6	8,6	8,3	9,1
Kunt u met vragen over regelingen (WMO hulpmiddelen, vervoer, PGB) terecht bij de zorgondernemer?	8,8	8,9	8,4	8,5	9	9	7,7	9,6	7,1	9,1	8	8,4	9,4	8,4	8,4	9,1	9	8,8	8,4	8,8	8	8,6
GEMIDDELDE	8,9	8,7	8,5	8,6	8,3	8,7	7,8	9,6	7,8	8,5	8,1	8,2	8,8	8,8	8,4	8,7	9,0	8,9	8,3	8,7	8,1	8,8

Intimiteit en geestelijke verzorging	6	9	79	89	112	116	122	131	136	142	143	147	149	153	156	163	164	165	173	174	176	177
Is er bij deze Herbergier voldoende aandacht voor vragen rond intimiteit (bijv. omtrent gedrag, liefde)?	8,5	8,8	8,4	8,4	8,5	9	7,4	9,6	7,5	8,5	8,2	8,4	8,7	8,8	8,3	8,4	9,3	9,2	8	8	8	8,9
Is het bij deze Herbergier mogelijk om de eigen levensovertuiging voort te zetten?	8,9	8,6	8,9	8,7	8,4	8,8	7,8	9,8	8,3	9,2	8,4	8,5	9,2	9,5	8,6	9	9	9,2	8,1	9,1	9,5	9,7
GEMIDDELDE	8,7	8,7	8,65	8,55	8,45	8,9	7,6	9,7	7,9	8,85	8,3	8,45	8,95	9,15	8,45	8,7	9,15	9,2	8,05	8,55	8,75	9,3

Overig	6	9	79	89	112	116	122	131	136	142	143	147	149	153	156	163	164	165	173	174	176	177
Hoe lang woont de gast/bewoner in de Herbergier? (1 = korter dan 1 jaar, 2 = 1-2 jaar, 3 = 2-5 jaar, 4 = langer dan 5 jaar)	2,6	2,6	1,9	2,2	2,9	3	2,7	2,1	2	2,7	1,6	2,6	2,4	2,6	2,5	2	2,6	1,8	2,4	2,5	2	1
Wordt minimaal een keer per jaar de ondersteuning van de gast/bewoner met u geevalueerd? (1 = ja, 2 = nee, 3 = weet ik niet)	1,2	1,2	1	1	1	1	1	1,2	1,4	1	2	1,1	1	1	1	1	1	1,4	1	1	1,1	1,2
Hoe staan de kosten van deze Herbergier in verhouding tot de zorg- en dienstverlening?	8,3	8,4	8,4	8,6	7,7	9	8	9	7,9	8,2	7,8	8	8,6	8	7,9	8,3	8	7,8	7,5	8	7,5	8,1
Welk cijfer geeft u de Herbergier?	8,9	9,1	9,1	9,1	9	9,2	8,2	9,8	8,7	8,7	8,6	8,6	9,1	9,1	8,8	9,1	9	9,1	8,4	9	8,4	9,4
Zou u de Herbergier aanbevelen aan familie of vrienden?	9,7	9,5	9,7	9,8	9,6	9,5	8,6	9,8	8,9	8,4	8,8	9,1	9,2	9,6	9,6	9,7	10	9,5	8,7	9,5	8,4	9,8

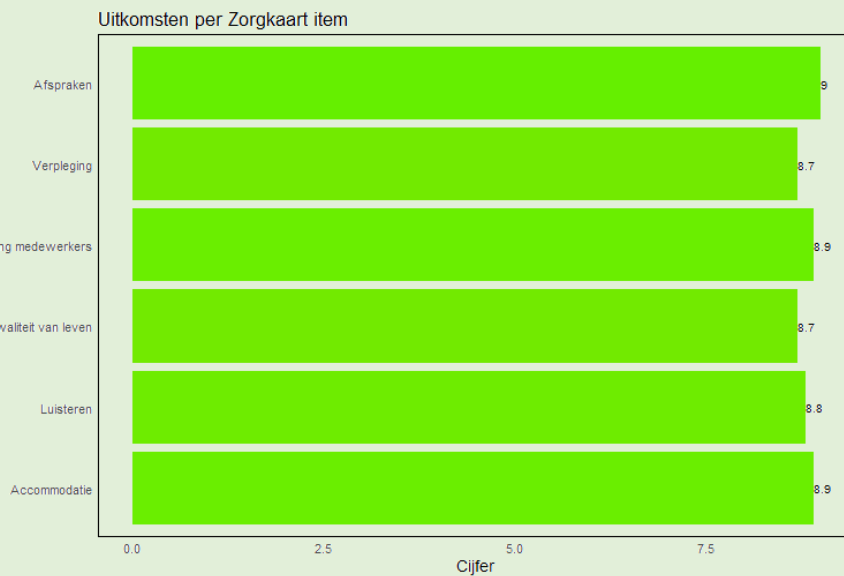
Clïentervaringen in beeld – 2023

Februari 2024

In 2023 hebben 22 Herbergiers de Zorgkaart Nederland vragen gesteld aan contactpersonen van gasten van de Herbergiers.



Overzicht – gemiddelde score



Overzicht - frequentieverdeling

Zorgkaartvragen	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Verliep het maken van een afspraak goed? En komt de organisatie/medewerker gemaakte afspraken over tijden, tijdstippen en bereikbaarheid na?					1%	1%	5%	22%	31%	40%
Hoe beoordeelt u de kwaliteit van de verpleging, verzorging of behandeling?					0%	2%	7%	33%	36%	22%
Behandelen de medewerkers u met aandacht? Gaan de medewerkers op een goede manier met u om?				0%	0%	1%	3%	25%	38%	31%
Sluit de zorg aan op wat u zelf belangrijk vindt? Past het bij de manier waarop u wilt leven?	0%			0%	1%	1%	9%	28%	34%	25%
Wordt u gezien en gehoord? Wordt er passend gereageerd op uw vraag of verzoek?				1%	0%	2%	6%	25%	38%	27%
Vindt u het gebouw, de voorzieningen en de omgeving prettig?			0%			0%	4%	27%	37%	31%

Zorgkaart	6	9	10	11	12	79	89	92	110	112	117	122	131	132	134	136	142	143	147	149	153	154	156	159	163	168	169	173	174	175	176
Verliep het maken van een afspraak goed? En komt de organisatie/medewerker gemaakte afspraken over tijden, tijdstippen en bereikbaarheid na?	9,3	8,9	8,8	8,6	9,3	8,8	9,3	9	8,9	8,8	9,2	9,1	9,6	8,9	9,2	8,9	8,9	8,5	9,3	9,3	9,2	8,8	8,9	9,5	9,2	9,4	8,5	8,9	9,1	8,2	8,7
Hoe beoordeelt u de kwaliteit van de verpleging, verzorging of behandeling?	8,8	8,6	8,5	8,7	8,3	8,7	8,9	8,4	8,7	8,3	9,2	8,5	9,2	8,8	8,6	8,6	8,8	8,4	8,6	9,1	9,1	8,5	8,5	8,8	8,6	9,1	8	8,3	8,9	8,6	8
Behandelen de medewerkers u met aandacht? Gaan de medewerker op een goede manier met u om?	8,9	8,9	8,6	8,6	9,2	8,9	9,1	8,7	8,9	9	9,3	8,8	9,8	8,9	9,1	8,7	9	8,7	8,8	9,4	9,1	8,8	8,7	8,9	9	9,1	8,8	8,5	9,1	8,6	8,4
Sluit de zorg aan op wat u zelf belangrijk vindt?	9	8,6	8,3	9	8,2	8,8	9,1	8,1	8,4	7,9	9,4	8,1	9,4	8,9	8,6	8	8,8	8,5	8,6	9,3	8,9	8,5	8,6	8,8	8,7	8,9	8,3	8	8,7	8,8	8,1
Wordt u gezien en gehoord? Wordt er passend gereageerd op uw vraag of verzoek?	9,2	8,8	8,7	8,8	8,9	8,5	9,1	8,6	8,7	8,8	9,2	8,5	9,6	8,6	9	8,6	8,8	8,4	8,6	9,1	8,9	8,5	8,7	9,1	8,7	9,1	8,3	8,1	9	8,3	8,3
Vindt u het gebouw, de voorzieningen en de omgeving prettig?	8,9	8,8	8,5	9	9,3	8,8	9,3	8,8	8,9	8,8	9,4	8,2	9,4	8,8	9,5	8,6	8,9	8,4	8,7	9,4	9	9,2	8,9	8,9	9,2	9,4	9,3	9	9,2	9,2	8,6
GEMIDDELDE	9	8,8	8,6	8,8	8,9	8,8	9,1	8,6	8,8	8,6	9,3	8,5	9,5	8,8	9	8,6	8,9	8,5	8,8	9,3	9	8,7	8,7	9	8,9	9,2	8,5	8,5	9	8,6	8,4