

ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

## **Raadpleging onder deelnemers dagactiviteiten**

### **De Zorgcirkel**

november – december 2020



---

## **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. Raadpleging onder (vertegenwoordigers van) deelnemers aan de dagactiviteiten .....	5
1.1 Doelgroep .....	5
1.2 Exclusie en steekproeftrekking.....	5
1.3 Informatievoorziening .....	5
1.4 Vragenlijst .....	5
1.5 Dataverzameling .....	5
1.6 Respons.....	5
1.7 Leeswijzer .....	6
2. Uitkomsten ervaringsvragen.....	8
3. Uitkomsten Corona gerelateerde vragen .....	15
4. Samenvatting van de complimenten en tips .....	20
5. Conclusies.....	21
Bijlage 1: Complimenten en verbeterpunten Purmerend cliënten .....	22
Bijlage 2: Complimenten en verbeterpunten Purmerend vertegenwoordigers.....	24
Bijlage 3: Complimenten en verbeterpunten Egmond vertegenwoordigers .....	26
Bijlage 4: Complimenten en verbeterpunten Zaanstreek vertegenwoordigers .....	27
Bijlage 5: Complimenten en verbeterpunten Volendam totaal.....	29
Bijlage 6: Complimenten en verbeterpunten Alkmaar totaal .....	30

## **Inleiding**

Facit heeft voor De Zorgcirkel in de maanden november en december 2020 een raadpleging uitgevoerd onder deelnemers van de dagactiviteiten. De raadpleging heeft plaatsgevonden met een voor De Zorgcirkel op maat gemaakte vragenlijst. Voor u ligt de rapportage van deze raadpleging.

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 aanbevelingsscore. Hoofdstuk 3 bestaat uit de uitkomsten op de Corona gerelateerde vragen.

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

In bijlage 1 t/m 6 zijn de antwoorden op de vraag naar complimenten en tips gerubriceerd naar thema.

**Facit**, Velsen-Noord

Eddy Stam, Dorine Duwel & Merel Haaring, december 2020

# 1. Raadpleging onder (vertegenwoordigers van) deelnemers aan de dagactiviteiten

## 1.1 Doelgroep

De doelgroep van deze cliëntenraadpleging wordt gevormd door alle (vertegenwoordigers van) deelnemers van de dagactiviteiten die worden georganiseerd door De Zorgcirkel in november 2020. Het gaat hierbij om 44 deelnemers en 190 vertegenwoordigers van deelnemers.

## 1.2 Exclusie en steekproeftrekking

Er heeft geen exclusie plaatsgevonden en is geen steekproef getrokken. Alle (vertegenwoordigers van) deelnemers van de dagactiviteiten konden benaderd worden voor deelname aan deze raadpleging.

## 1.3 Informatievoorziening

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

## 1.4 Vragenlijst

De raadpleging is uitgevoerd met een op maat gemaakte vragenlijst voor De Zorgcirkel. De vragenlijst bestaat uit 9 gesloten vragen, twee open vraag en de aanbevelingsvraag. De vragen gaan over de ervaringen van (vertegenwoordigers van) bewoners met de dagactiviteiten waar zij/hun naasten aan deelnemen. Daarnaast zijn nog drie gesloten vragen gesteld over de Coronaperiode, waarbij iedere vraag een mogelijkheid tot toelichting bood.

## 1.5 Dataverzameling

Op 11 november 2020 is per post een vragenlijst verzonden. Bij de vragenlijst was een antwoordenvelop gevoegd, waarmee (vertegenwoordigers van) deelnemers de ingevulde vragenlijsten aan Facit konden retourneren. (Vertegenwoordigers van) deelnemers die de vragenlijst liever online wilden invullen, konden dit doen met de inlogcodes die hiertoe in de uitnodigingsbrief vermeld waren. Na twee weken, op 24 november 2020, is aan non-respondenten een bedankkaart/herinnering gestuurd. De raadpleging is op 18 december 2020 gesloten.

## 1.6 Respons

Voor deze cliëntenraadpleging zijn 44 cliënten schriftelijk benaderd. Geen daarvan vielen af, omdat het poststuk onbestelbaar retour kwam, omdat de cliënt aangaf geen dagactiviteiten te doen, of omdat de cliënt overleden was. 21 cliënten hebben gereageerd op de uitnodiging om aan de raadpleging deel te nemen; 19 van hen hebben de vragenlijst ingevuld. De netto respons voor deze raadpleging komt hiermee op 43%.

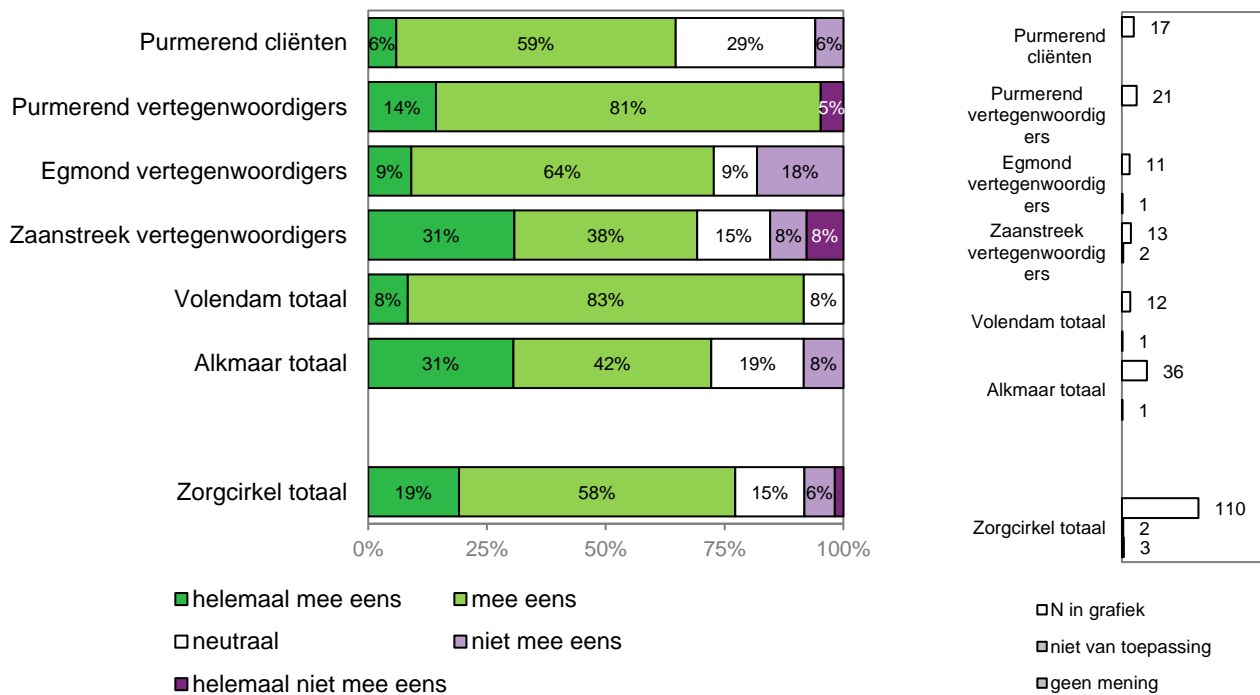
Voor deze raadpleging zijn tevens 190 vertegenwoordigers benaderd van deelnemers die de vragen zelf niet meer kunnen beantwoorden. Twee daarvan vielen af, omdat de vertegenwoordiger aangaf geen vertegenwoordiger te zijn of omdat de vertegenwoordiger en/of cliënt overleden was. In totaal hebben er 107 gereageerd op de uitnodiging om aan de raadpleging deel te nemen. 98 vertegenwoordigers hebben de vragenlijst ingevuld en naar Facit teruggestuurd. De respons voor deze raadpleging komt hiermee op 52%.

Over de verschillende regio's is de respons als volgt verdeeld:

	cliënten	vertegenwoordigers
Purmerend	17	22
Volendam	1	12
Alkmaar	1	36
Egmond		13
Zaanstreek		15
Totaal		117

### 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 en vertegenwoordigers dat het betreffende antwoord heeft gegeven. Omdat dit afgeronde percentages zijn, kan het soms voorkomen dat ze opgeteld niet exact op 100% uitkomen.

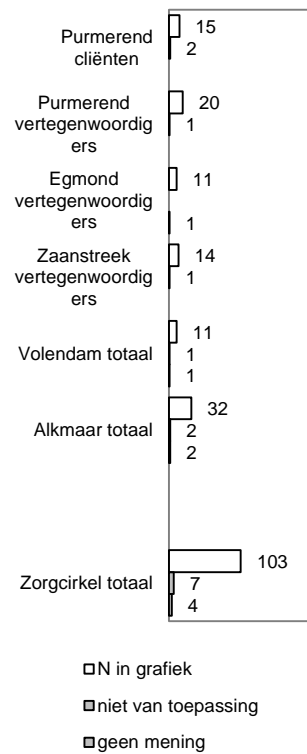
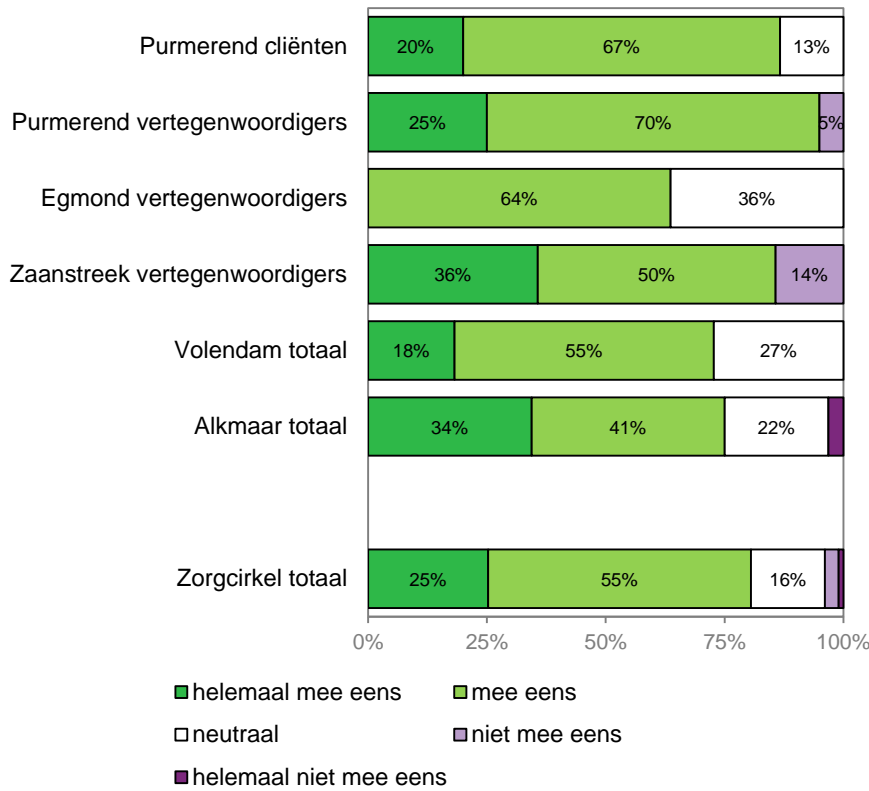
In deze rapportage zijn de uitkomsten gepresenteerd voor De Zorgcirkel als geheel en per regio (uitgesplitst naar cliënten en vertegenwoordigers).

Rechts van de staafdiagrammen is aangegeven met N in grafiek hoeveel cliënten en

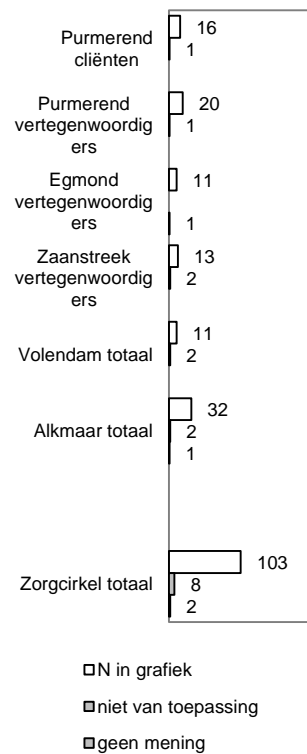
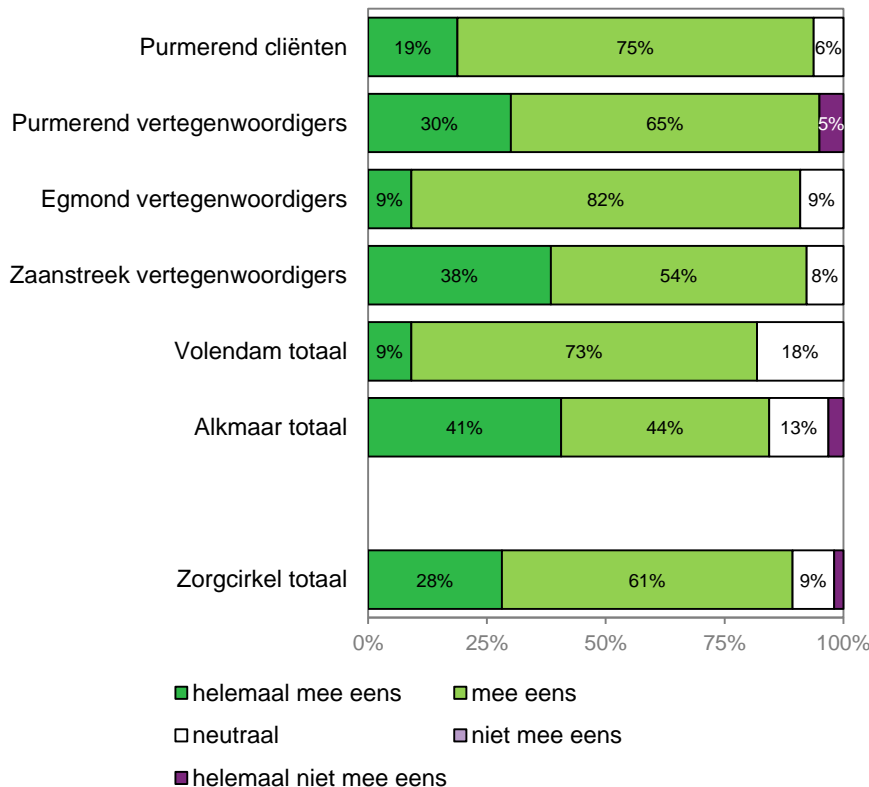
vertegenwoordigers in totaal de vraag beantwoord hebben. Bij vragen met de antwoordcategorieën 'weet niet' en/of 'niet van toepassing', wordt rechts van het staafdiagram ook aangegeven hoeveel cliënten en vertegenwoordigers dat antwoord gegeven hebben.

## 2. Uitkomsten ervaringsvragen

### 1. De Zorgcirkel heeft afspraken met mij gemaakt (over welke activiteiten, behandeling, door wie, hoe vaak etc.)

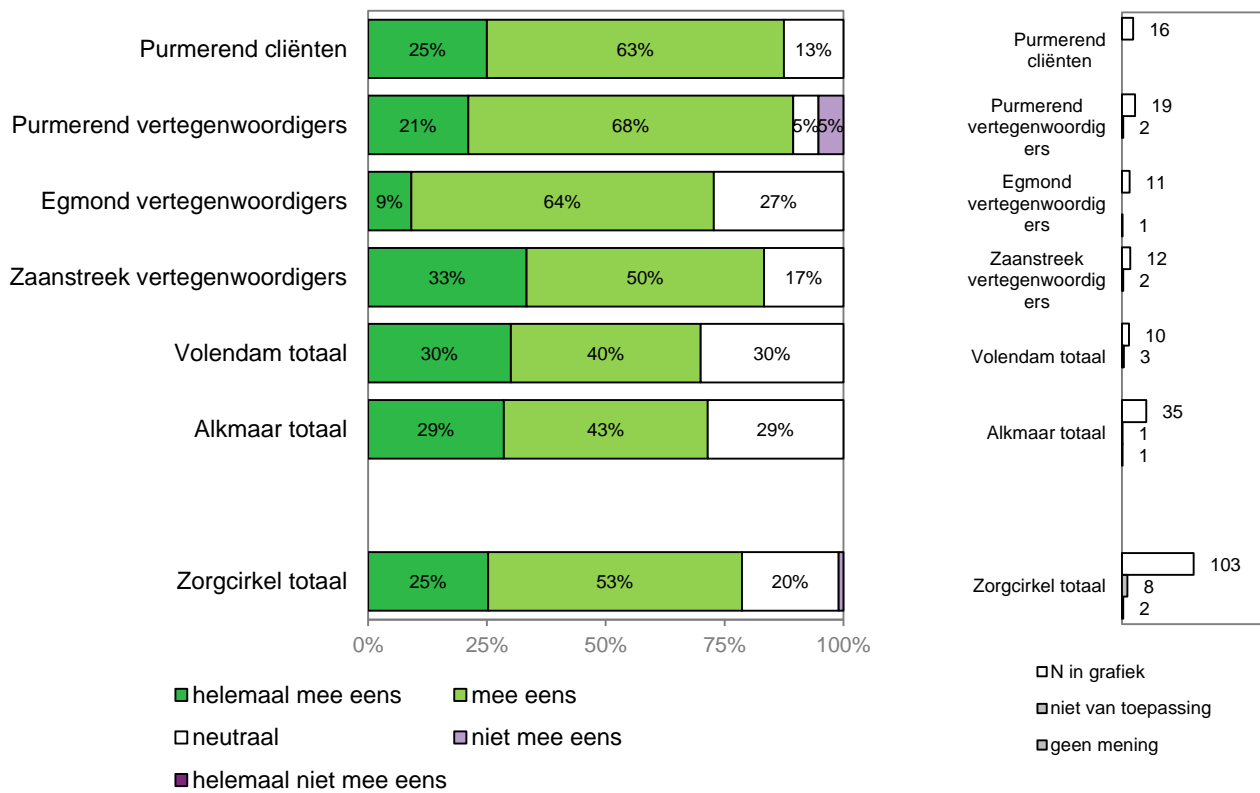


### 2. De Zorgcirkel komt de met mij gemaakte afspraken na.

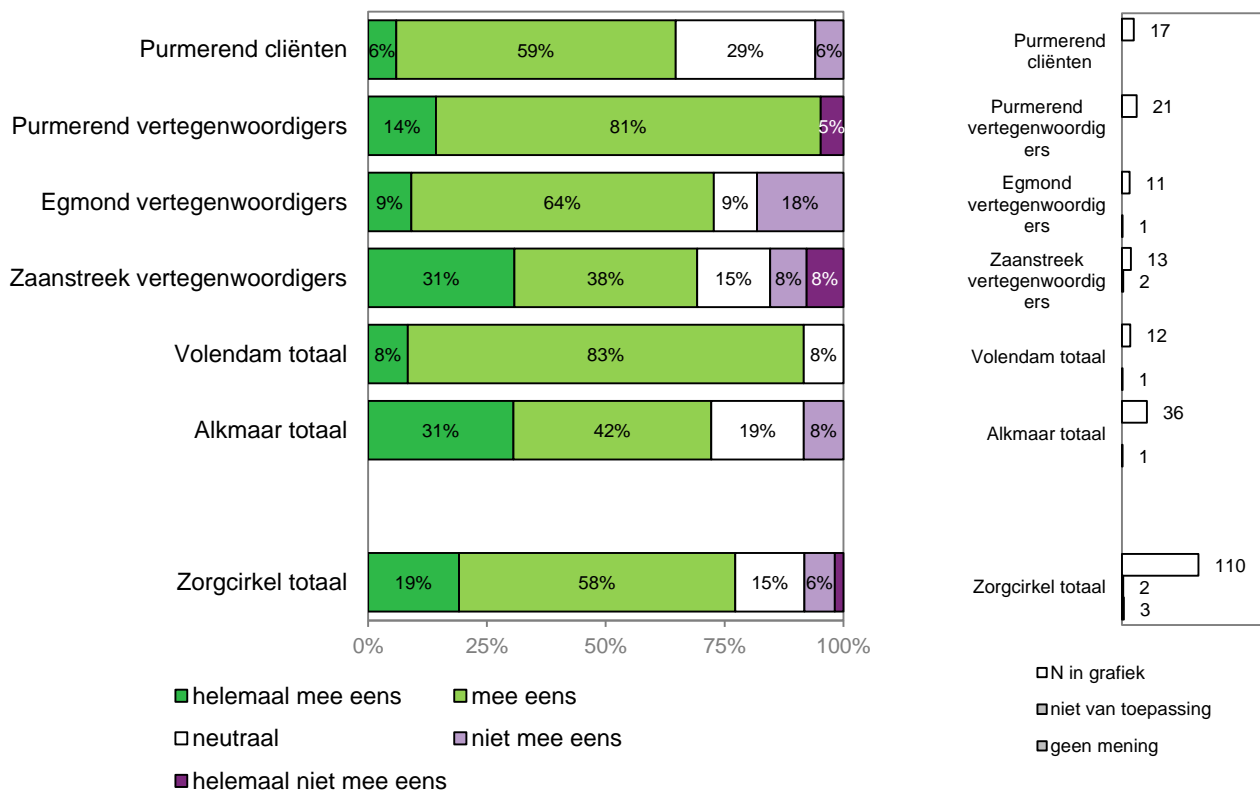




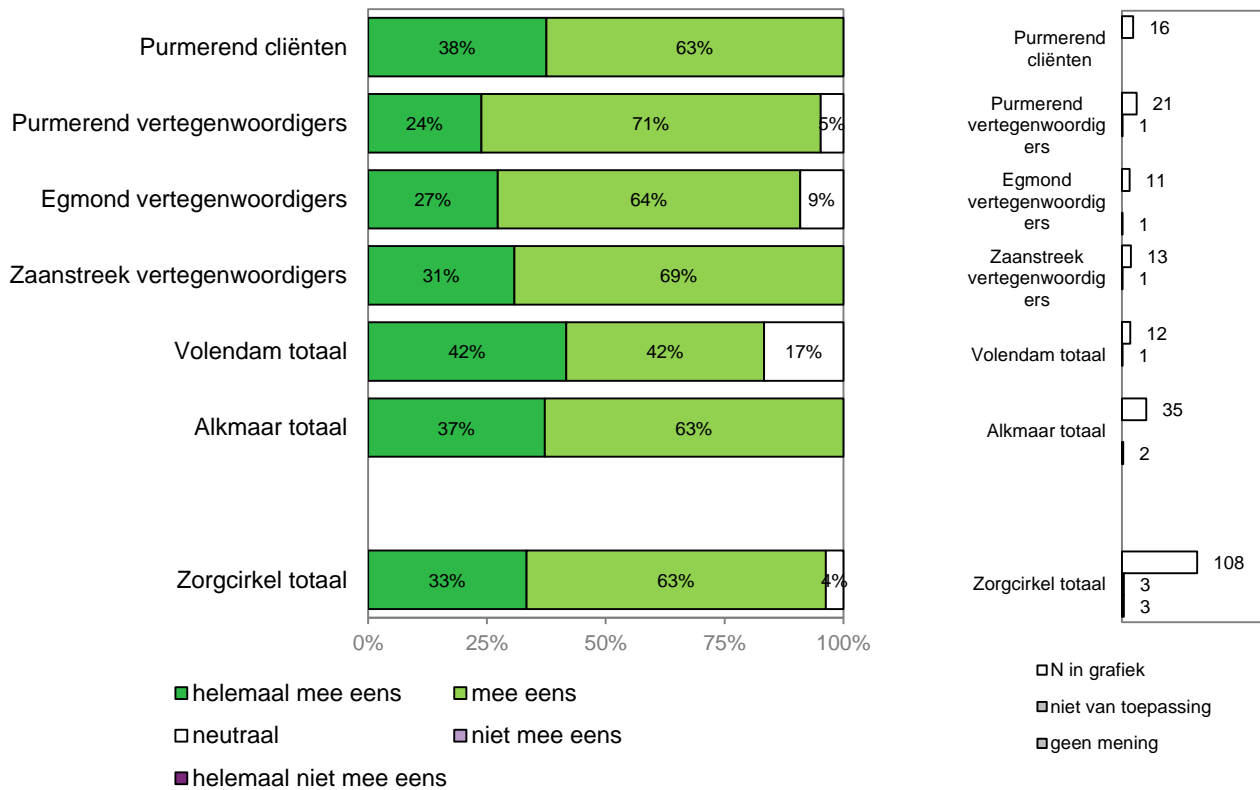
### 3. Mijn wensen worden meegenomen bij de invulling van de dagen op de dagactiviteit.



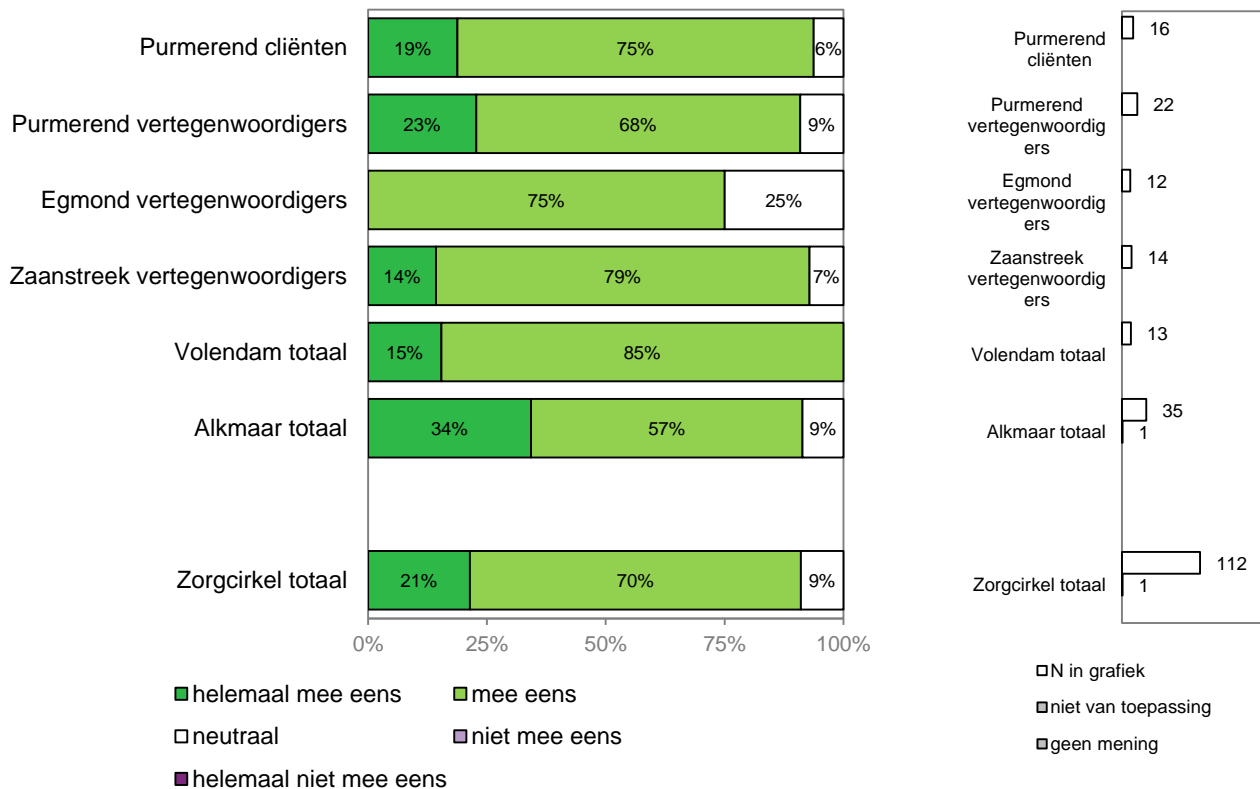
### 4. Er is voldoende afwisseling in de aangeboden activiteiten.



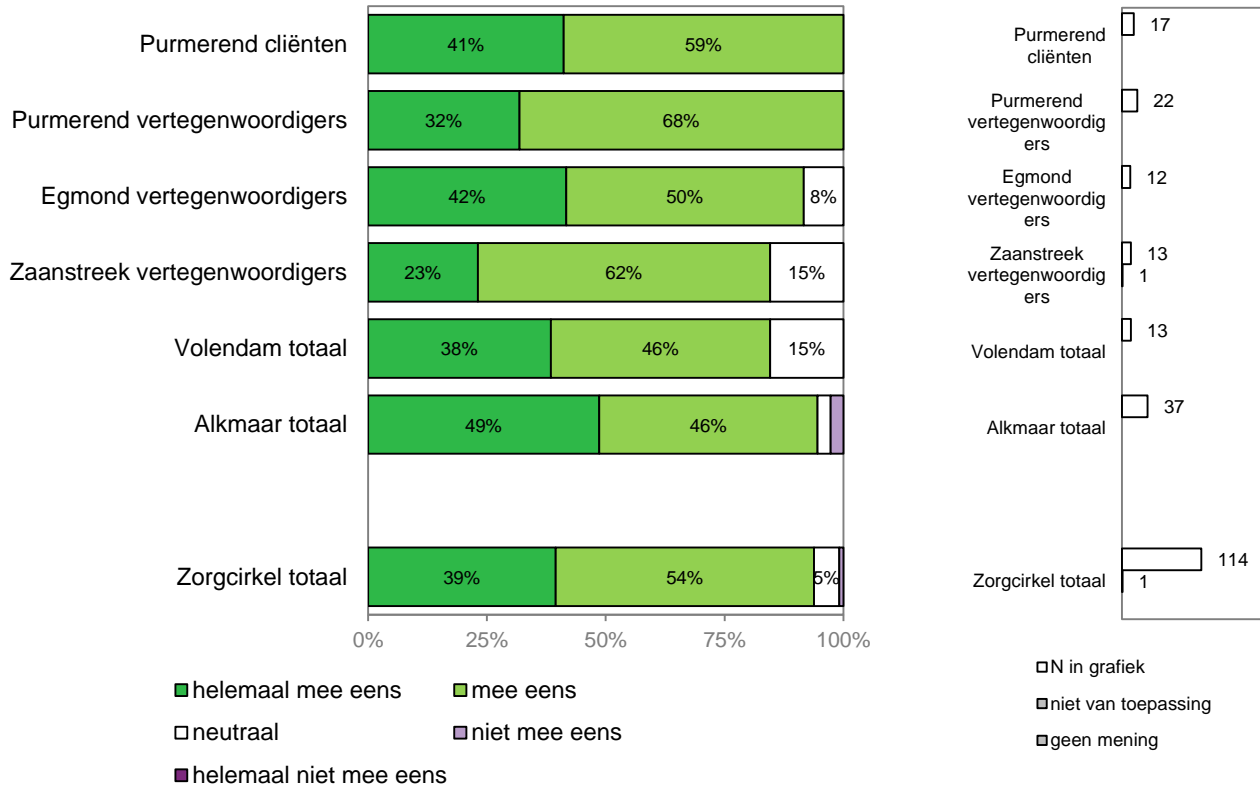
**5. De medewerkers houden rekening met wat ik zelf wel en niet (meer) kan.**



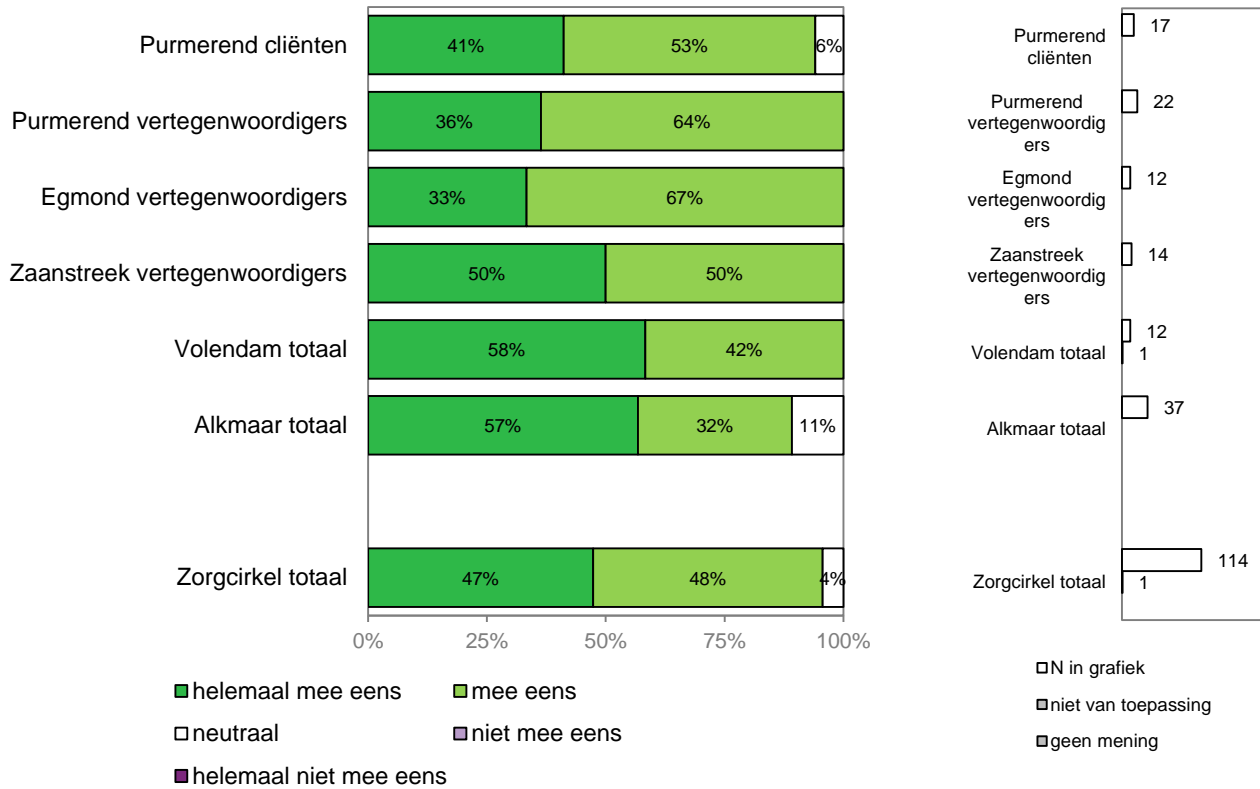
**6. Ik weet bij wie ik met vragen, problemen of eventuele klachten over de dagactiviteiten terecht kan.**



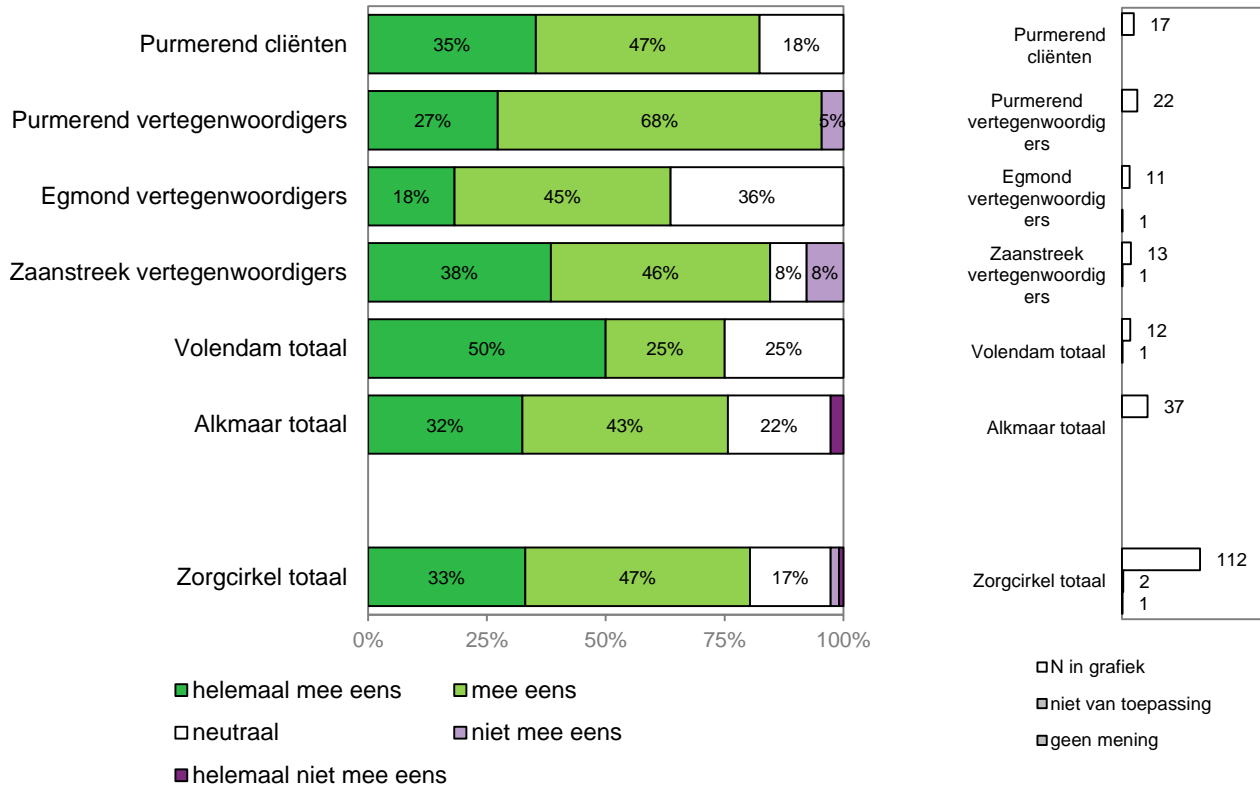
### 7. De medewerkers hebben aandacht voor hoe het met mij gaat



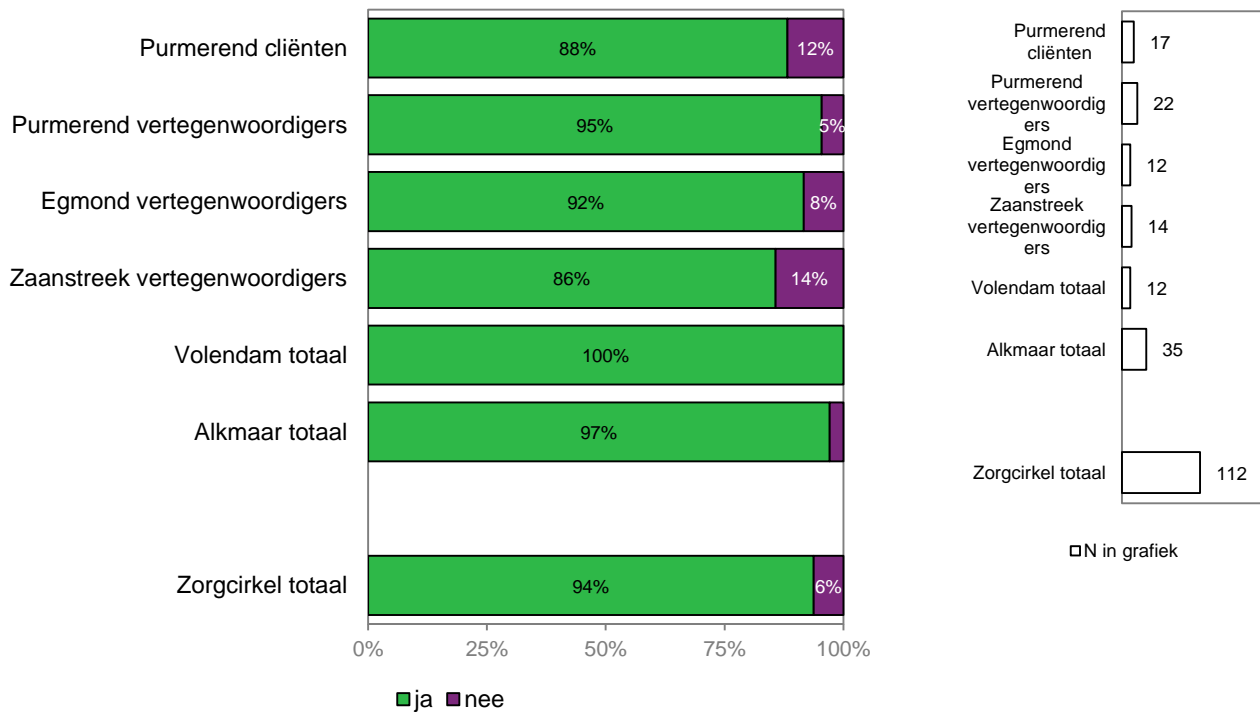
### 8. Ik voel me op mijn gemak bij de medewerkers van de dagactiviteiten.



### 9. Door deelname aan de dagactiviteiten heb ik meer plezier in het leven.



### 10. Zou u de dagactiviteiten van De Zorgcirkel bij uw vrienden en familie aanbevelen?



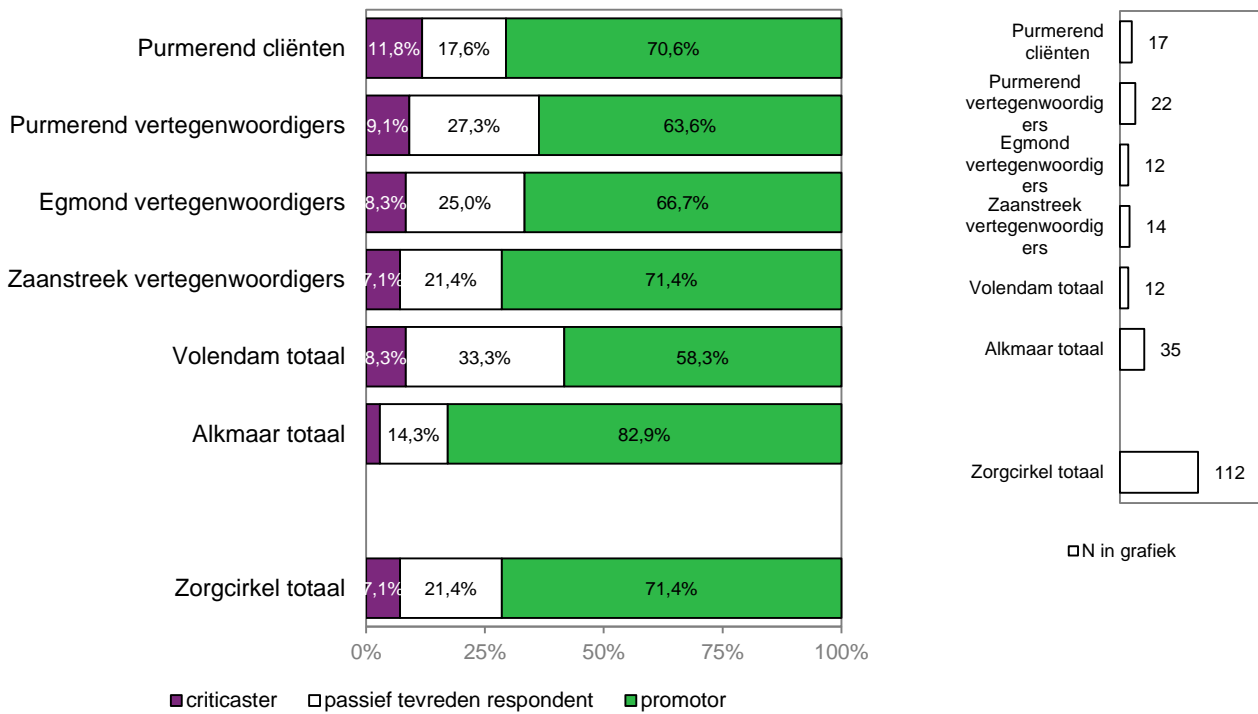
## 11. En welk cijfer geeft u daaraan?

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

	Zorgcirkel totaal		Alkmaar totaal		Volendam totaal		Zaanstreek vertegenwoordigers		Egmond vertegenwoordigers		Purmerend vertegenwoordigers		Purmerend cliënten	
<b>0</b>	2	2%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	12%
<b>1</b>	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>2</b>	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>3</b>	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>4</b>	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	1	8%	0	0%	0	0%
<b>5</b>	5	4%	1	3%	1	8%	1	7%	0	0%	2	9%	0	0%
<b>6</b>	5	4%	1	3%	1	8%	2	14%	1	8%	0	0%	0	0%
<b>7</b>	19	17%	4	11%	3	25%	1	7%	2	17%	6	27%	3	18%
<b>8</b>	59	53%	21	60%	5	42%	7	50%	6	50%	8	36%	12	71%
<b>9</b>	15	13%	4	11%	1	8%	3	21%	2	17%	5	23%	0	0%
<b>10</b>	6	5%	4	11%	1	8%	0	0%	0	0%	1	5%	0	0%
<b>Promotors (8, 9 en 10 samen)</b>	80	71%	29	83%	7	58%	10	71%	8	67%	14	64%	12	71%
<b>N in grafiek</b>	112		35		12		14		12		22		17	

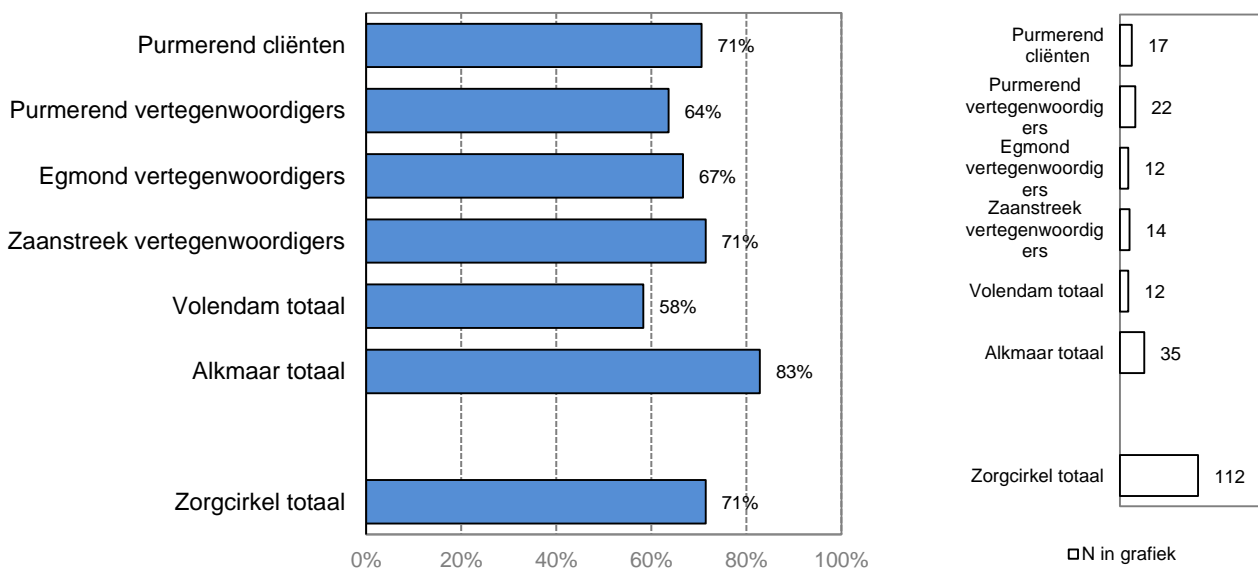
**NPS**

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':



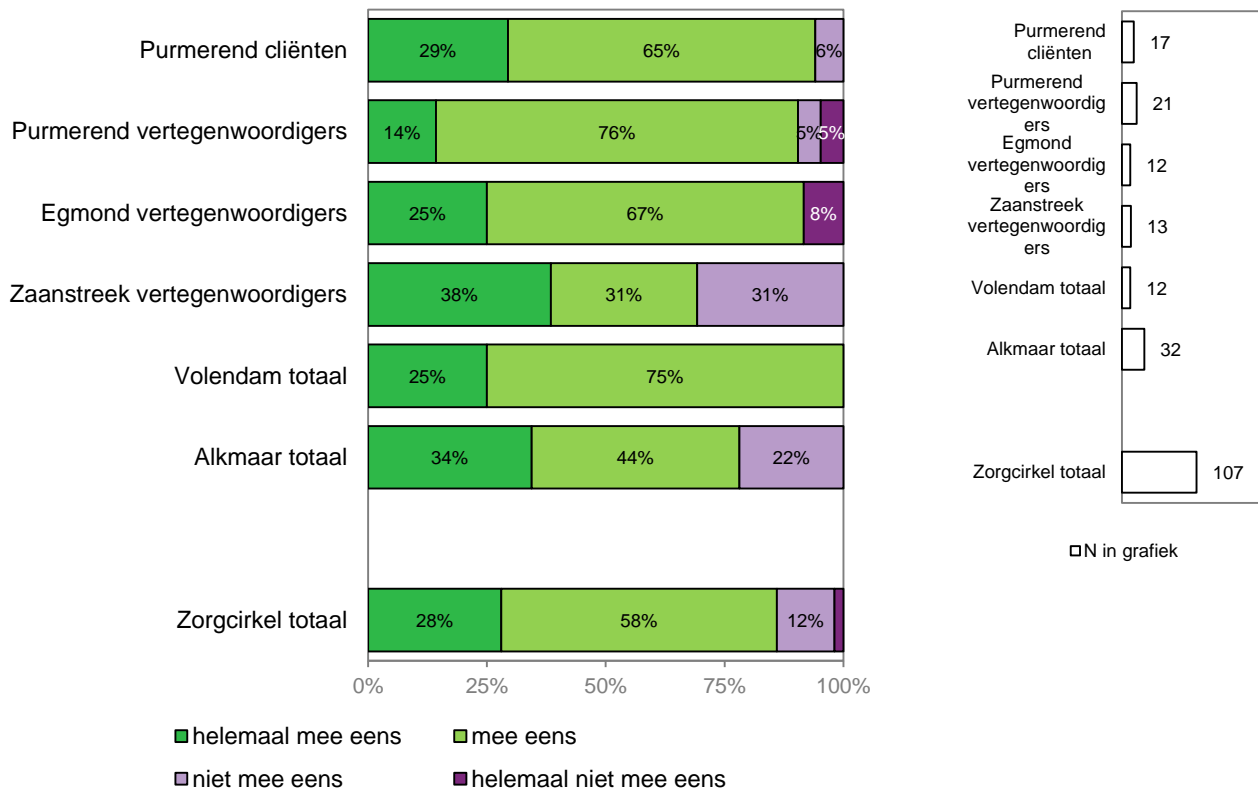
**Promotorscore**

De promotorscore, het percentage cliënten en vertegenwoordigers dat een 8, 9 of 10 heeft geantwoord op de aanbevelingsvraag, is als volgt:



### 3. Uitkomsten Corona gerelateerde vragen

#### 12. De medewerker heeft mij voldoende geïnformeerd over de ondersteuning door De Zorgcirkel in de coronaperiode



Clënten en vertegenwoordigers die vonden dat zij voldoende geïnformeerd zijn over de ondersteuning door De Zorgcirkel in de coronaperiode, geven de volgende toelichtingen:

- De huisbezoeken zijn zeer gewaardeerd.
- De informatie was duidelijk en correct.
- Doordat mijn moeder persoonlijk gebracht en gehaald wordt, is de lijn met de medewerkers kort. Werkt prima!
- Echtgenoot werd gebeld over tijdelijke pauze ten gevolge van Corona. Daarna wekelijks contact gehad met een medewerkster van de Mieuwijdt. Dat wordt gewaardeerd!
- Er is gebeld en uitgelegd hoe het verder ging. Dit was duidelijk!
- Er is veel over gepraat.
- Er was regelmatig telefonisch contact.
- Er was telefonisch contact.
- Gewoon de standaardinstructie gehad, was voldoende.
- Ik ben gebeld of er hulp nodig was. Dat was goed.
- Ik ben goed op de hoogte gehouden en er was overleg op elk gebied.
- Ik ben hierover meerdere malen gebeld.
- Ik ben hierover telefonisch geïnformeerd en per brief. Tijdens de lockdown ging er iedere dag iemand bij mijn moeder langs. Het was voor haar een zware eenzame periode.
- Ik ben mondeling geïnformeerd.
- Ik heb een huisbezoek gehad en er was mondelinge en papieren informatie.
- Ik krijg voldoende informatie.
- Vanmorgen is er nog iemand geweest om te vertellen hoe je het mondkapje moet gebruiken.

- We hebben het erover gehad en er is goede uitleg gegeven.
- We worden wekelijks geïnformeerd over de gang van zaken.
- Welke ondersteuning? We zijn wel een paar keer gebeld met de vraag hoe het gaat.
- Wij krijgen regelmatig informatie omtrent het omgaan van de corona.
- Ze doen hun best.
- Ze hebben het goed uitgelegd.
- Ze informeren mij dagelijks als ik er ben. Dit is 2 keer per week.
- Ze zijn heel attent, belde af en toe en brengen kaartjes en bloemen. Erg leuk en aardig.
- Ze zijn persoonlijk thuis geweest.

Cliënten en vertegenwoordigers die vonden dat zij niet voldoende geïnformeerd zijn over de ondersteuning door De Zorgcirkel in de coronaperiode, geven de volgende toelichtingen:

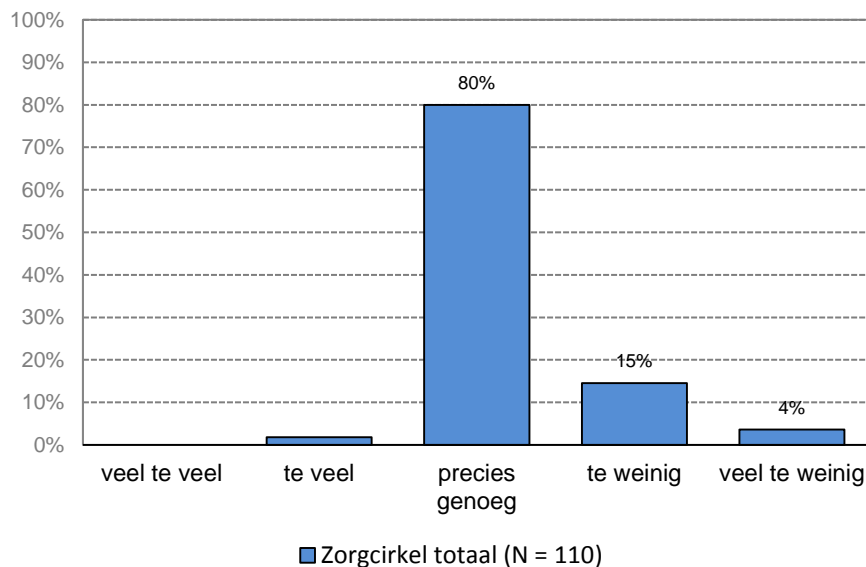
- Als mantelzorger heb ik er niets van gehoord.
- De maaltijden zijn gestopt. Daarover (en hoe verder) is weinig gecommuniceerd. Al is het besluit wel logisch.
- Er was te weinig contact.
- Er zou wat meer gevraagd kunnen worden hoe het gaat.
- Geen enkele informatie.
- Ik heb geen informatie ontvangen.
- Over de dagopvang wel, maar de Zorgcirkel in het algemeen kon beter.
- Soms hoorde je helemaal niets of heel weinig.
- We zijn één keer gebeld over het overleg wat ertoe geleid heeft om weer open te gaan.
- We zijn totaal niet op de hoogte gebracht hierover.
- Volgens mij heb ik er (te) weinig van gemerkt.

#### **Overige opmerkingen**

- Corona is voor iedereen moeilijk, dus was er pas later ondersteuning gevraagd.
- Dat het zwembad weg is. Dit is een groot gemis. Heel jammer.
- Doordat mijn moeder niet meer naar de dagopvang kan, komt men op huisbezoek. Zij wordt niet meer opgehaald.
- Het gebruik van mond-/neuskapjes en het naleven van de hygiënenoodzaak.
- Mijn moeder vindt het erg leuk op de dagbesteding. Er zijn aardige mensen en ze komt met leuke verhalen thuis.
- Wij hebben corona opgelopen via de dagbesteding.



### 13. Tijdens de Coronaperiode vond ik de hoeveelheid informatie die ik hierover van De Zorgcirkel ontving:



Cliënten en vertegenwoordigers die tijdens de Coronaperiode de hoeveelheid informatie die ze hierover van De Zorgcirkel ontvingen, precies genoeg vonden, geven de volgende toelichtingen op hun antwoord:

- Alles belangrijke informatie die we moesten weten is gedeeld. Dus prima.
- Als er weer een vergadering was, kreeg ik daar informatie over! Hoe en waarom etc.
- De informatie die nodig was, was voldoende.
- Er is goed gecommuniceerd.
- Er was regelmatig contact en/of huisbezoek.
- Er wordt rekening gehouden met hoeveel mensen er zijn.
- Erg goed dat er laagdrempelig contact is met de mantelzorgers.
- Het was duidelijk.
- Het werd meerdere keren per dag vermeld, wat de regels waren.
- Speciaal het huisbezoek.
- Tijdens coronaperiode ontving ik genoeg informatie.
- We krijgen per brief informatie daarover. Ook wordt het ons persoonlijk tijdens de dagactiviteit over verteld.
- Ze zijn voorzichtig en dat is heel goed.

Cliënten en vertegenwoordigers die vonden dat ze tijdens de Coronaperiode niet genoeg informatie van De Zorgcirkel ontvingen, geven de volgende toelichtingen op hun antwoord:

- De informatie had iets eerder mogen komen in verband met mogelijke uitbreidingen.
- Er bleek corona te zijn van een dagbesteding. Volgens de Zorgcirkel was 5 dagen quarantaine genoeg. Volgens mij was dit te weinig, namelijk 8 tot 10 dagen. Ik wil hier voortaan over worden ingelicht.
- Er had iets meer informatie gemogen.
- Er was geen communicatie naar mij als mantelzorger. Ze zijn onnodig lang gesloten geweest, wat grote consequenties voor de bewoners had. Er was veel eenzaamheid, geen activiteit en geen contact.
- Het is niet altijd duidelijk wat weer kan.
- Hoewel het met respect voor de privacy, zonder het noemen van namen, prima gekund had zijn we niet op de hoogte gebracht van het feit dat er deelnemers van de parallel groepen daadwerkelijk besmet waren. Dit terwijl zij vervoerd zijn door dezelfde besmette taxichauffeur en de groepsleiders zelf in direct contact zijn met de deelnemers van alle groepen. De boodschap had moeten zijn in quarantaine in afwachting van mogelijke klachten en zo ja, testen. Heel vervelend om dit via de tam

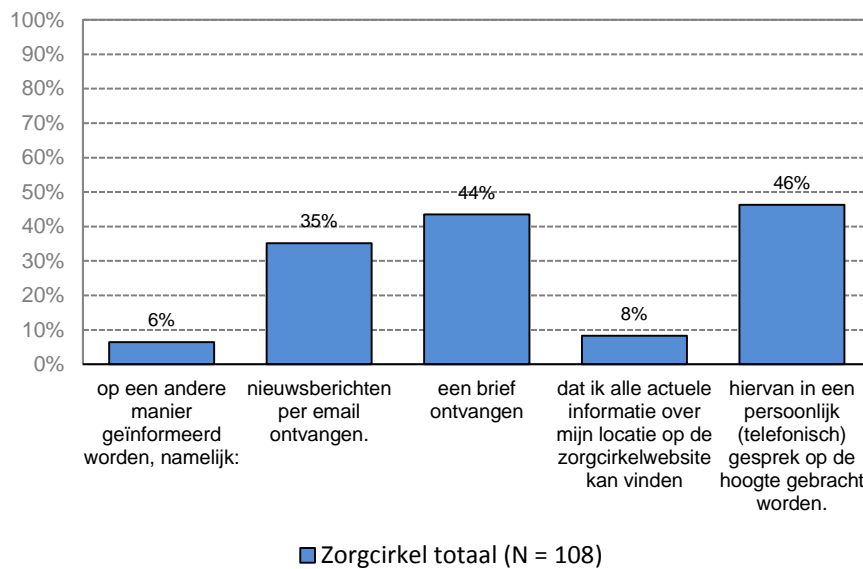
tam in het dorp te moeten vernemen. Openheid en heldere communicatie is cruciaal voor het houden van vertrouwen in deze onzekere tijden.

- Ik heb er niets over vernomen. Ik gaf hem een mondkapje mee, daar heb ik ook niets over gehoord of het gebruikt werd.
- Ik krijg via de post informatie.
- Ik lees altijd de informatie, zodat ik het kan vertellen aan mijn moeder.
- Informatie gekregen van medewerker en gesprekken met Geriant.
- Mogelijkheid om PGB te krijgen voor dagen dat dagbesteding dicht was had direct aangevraagd moeten worden. Is afgewezen door gemeente Alkmaar.
- Na de eerste lock-down was het heel onduidelijk wanneer ik weer naar de opvang kon. Mijn dochter heeft uiteindelijk hierover gebeld.
- Niet van toepassing, ik heb geen informatie ontvangen.
- Van de dagopvang wel, maar van de Zorgcirkel kon het in het algemeen beter.
- We hebben te weinig inlichtingen erover gekregen.
- Wij zijn door te laat bericht besmet geraakt, zo ook mijn kinderen.
- Wij zijn totaal niet op de hoogte gebracht hierover. Telefonisch niet, digitaal niet en per post niet.

Cliënten en vertegenwoordigers die vonden dat ze tijdens de Coronaperiode niet genoeg informatie van De Zorgcirkel ontvingen, geven de volgende toelichtingen op hun antwoord:

- Het heeft geen zin om te veel informatie door te geven.

**14. Als er in de toekomst vanwege corona opnieuw informatie is over de zorgverlening/ondersteuning, dan wil ik:**



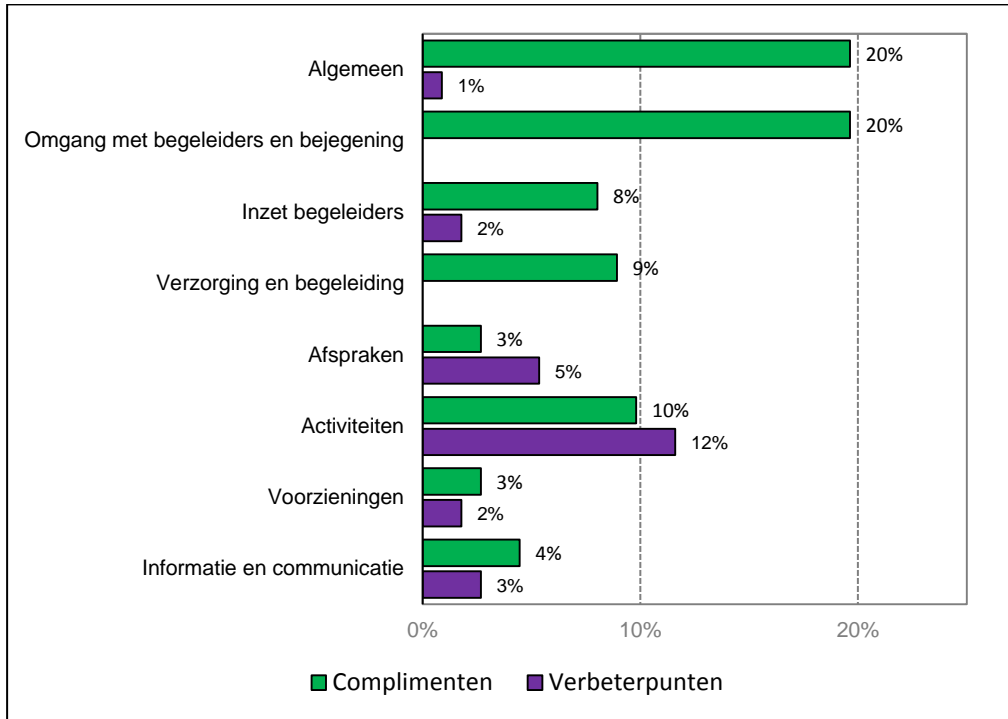
Clënten en vertegenwoordigers die kozen voor ‘Andere manier, namelijk.’ geven hierbij aan:

- Dan kan je ook nog vragen stellen, misschien kan de Zorgcirkel ook aangeven wanneer ik weer uit quarantaine mag.
- Dat mijn dochter gebeld wordt.
- Dat mijn partner op de hoogte gebracht wordt.
- Ik wil als partner persoonlijk op de hoogte gebracht én gehouden worden, niet mijn partner zelf, dat werkt niet meer.
- Informatie over hoeveel corona situaties er zijn en hoeveel overleden. Ook wanneer en hoe juist te handelen.
- Naast telefonisch, graag schriftelijke bevestiging via één van de genoemde kanalen.
- Onze zoon regelt alle zaken voor ons. Alle informatie mag naar hem worden gestuurd en hij informeert ons.
- Via contactpersoon.
- Via de mantelzorger.
- Via informatie aan mijn zoon.
- Wij worden door XXX wel geïnformeerd.
- Zo spoedig mogelijk via de groepsapp.

## 4. Samenvatting van de complimenten en tips

De antwoorden op de vragen ‘Waarover bent u heel tevreden?’ en ‘Heeft u nog tips?’ zijn in de bijlage bij deze rapportage uitgeschreven per regio.

In totaal zijn er op bovenstaande twee vragen 85 positieve antwoorden gegeven en 27 verbeter suggesties:



## 5. Conclusies

Volgens 80% van de geraadpleegde deelnemers en vertegenwoordigers zijn er afspraken gemaakt met hen over activiteiten, behandeling, door wie en hoe vaak en volgens 89% worden die afspraken door De Zorgcirkel nagekomen.

88% van de geraadpleegde deelnemers en vertegenwoordigers geeft aan dat hun wensen worden meegenomen bij de invulling van de dagen op de dagactiviteit. Volgens 77% van de deelnemers en vertegenwoordigers is er voldoende afwisseling in de aangeboden activiteiten.

Aan deelnemers en vertegenwoordigers is gevraagd of de medewerkers rekening houden met datgene wat zij nog wel en niet meer zelf kunnen doen. 96% van de geraadpleegde deelnemers en vertegenwoordigers geeft aan dat zij daar rekening mee houden.

Als gevraagd wordt aan deelnemers en vertegenwoordigers in hoeverre ze weten bij wie ze terecht kunnen met vragen, problemen of eventuele klachten over de dagactiviteiten, geeft 91% aan dit te weten.

Volgens 93% van de geraadpleegde deelnemers en vertegenwoordigers hebben de medewerkers aandacht voor hoe het met hen gaat en 95% geeft aan zich op zijn/haar gemak te voelen bij medewerkers van de dagactiviteiten.

80% van de geraadpleegde cliënten geeft aan meer plezier in het leven te hebben door deelname aan de dagactiviteiten.

### Aanbevelingsvraag

94% van de geraadpleegde deelnemers en vertegenwoordigers zou De Zorgcirkel desgevraagd aanbevelen bij andere mensen. Als hen gevraagd wordt om daar een cijfer aan te geven, geeft 7% een vijf of lager en toont zich daarmee een criticaster. 21% geeft een 6 of een 7 en is een passief tevreden respondent en de overige deelnemers en vertegenwoordigers (71%) geven een 8, 9 of 10 op de aanbevelingsvraag, wat hen een promotor maakt.

### Corona gerelateerde vragen

Aan de deelnemers en vertegenwoordigers is gevraagd of de medewerker hen voldoende heeft geïnformeerd over de ondersteuning door De Zorgcirkel in de coronaperiode. 86% van de geraadpleegde cliënten geeft aan dat dit het geval is.

80% van de geraadpleegde deelnemers en vertegenwoordigers geeft aan dat de hoeveelheid informatie die zij hebben ontvangen van De Zorgcirkel precies genoeg was. 15% geeft aan dat de informatie te weinig was.

Als er in de toekomst vanwege corona opnieuw informatie is over de zorgverlening/ondersteuning, dan wil de helft (46%) van de deelnemers en vertegenwoordigers in een persoonlijk (telefonisch) gesprek hiervan op de hoogte worden gebracht. 44% ontvangt (ook) graag een brief. Een derde (35%) van de deelnemers en vertegenwoordigers wordt (ook) graag via een nieuwsbericht per e-mail op de hoogte gesteld.

## Bijlage 1: Complimenten en verbeterpunten Purmerend cliënten

Onderstaand zijn de antwoorden op de open vragen 'Waarover bent u heel tevreden?' en 'Heeft u nog tips?' per thema weergegeven.

### Algemeen

#### Complimenten

- De gezelligheid om met elkaar te zijn.
- Ik ben blij dat ik daar ben. Het geeft een bepaalde structuur.
- Ik ben over alles tevreden.
- Ze heeft het erg naar haar zin en vindt het fantastisch.

### Omgang met begeleiders en bejegening

#### Complimenten

- De aandacht van de begeleiders op de dagbesteding.
- De begeleiding van XXX is uitstekend. De dames zijn ook prima!
- De persoonlijke aandacht thuis tijdens de Coronacrisis was goed.
- Ik ben tevreden over de persoonlijke belangstelling.

### Inzet begeleiders

#### Complimenten

- Ik ben tevreden over de medewerkers en organisatie.

#### Verbeterpunten

- N.M.M. zouden de begeleiders met z'n tweeën moeten zijn.

### Verzorging en begeleiding

#### Complimenten

- Ik ben tevreden over de begeleiding.
- Verzorging.

### Afspraken

#### Verbeterpunten

- Ik zou vaker naar de dagopvang willen.

### Activiteiten

#### Complimenten

- De aangeboden variantie van de activiteiten was goed.

#### Verbeterpunten

- Graag nog wat gymnastiek!
- We zouden eventueel naar buiten kunnen gaan om te wandelen.

## Vorzieningen

### Complimenten

- Ik ben tevreden over de voorzieningen, zoals eten en drinken.

## Bijlage 2: Complimenten en verbeterpunten Purmerend vertegenwoordigers

Onderstaand zijn de antwoorden op de open vragen 'Waarover bent u heel tevreden?' en 'Heeft u nog tips?' per thema weergegeven.

### Algemeen

#### Complimenten

- Er is gezelligheid tijdens het koffiedrinken.
- Ik vind het heel fijn dat dit bestaat en dat dit allemaal mogelijk is.
- Over het algemeen ben ik tevreden over alles.

### Omgang met begeleiders en bejegening

#### Complimenten

- Ik ben tevreden over de toegankelijkheid, de interesse, het meedenken en de behulpzaamheid.
- Je hebt het gezellig samen en je kan je verhaal kwijt. Zeker nu in deze coronaperiode van eenzaamheid.
- Ze zijn allemaal aardig.

### Inzet begeleiders

#### Complimenten

- De medewerkers.

### Verzorging en begeleiding

#### Complimenten

- Alle hulp en het bezighouden van ons.

### Afspraken

#### Complimenten

- De afspraken worden nagekomen. Het vervoer is top geregeld. Mijn moeder kan niet zonder dagbesteding.

#### Verbeterpunten

- De taxi moet op tijd aankomen en niet omrijden.
- Kom afspraken na.



## Activiteiten

### Complimenten

- Er wordt gezamenlijk gegeten en het eten wordt zelf bereid.
- Ik ben tevreden over alles, zoals spelletjes doen, schilderen, krant lezen en koffie drinken als we binnen komen.

### Verbeterpunten

- Als het droog weer is graag buiten wandelen of fietsen.
- Er zijn nu dagactiviteiten op de woensdag en vrijdag. Ik zou graag nog 1 of 2 dagen daarbij geopend zien worden.
- Zorg voor meer variatie.

## Informatie en communicatie

### Complimenten

- Dat we in het cliëntenportaal kunnen zien wat de bijzonderheden van de dag waren, mits dit goed ingevuld wordt.
- Vooral informatie van mijn vrouw tijdens de dagbehandeling via een dagboek.

### Bijlage 3: Complimenten en verbeterpunten Egmond vertegenwoordigers

Onderstaand zijn de antwoorden op de open vragen 'Waarover bent u heel tevreden?' en 'Heeft u nog tips?' per thema weergegeven.

#### Algemeen

##### Complimenten

- Het gaat steeds beter! Mijn man vertelt niet veel, maar ik zie dat hij tevreden is.

#### Omgang met begeleiders en bejegening

##### Complimenten

- De medewerkers zijn vriendelijk en duidelijk.
- De omgang met de medewerkers vind ik erg plezierig

#### Verzorging en begeleiding

##### Complimenten

- De begeleiding is erg goed.
- De verzorging en de aandacht die er is voor de cliënten.
- Ik ben tevreden over de begeleiding.

#### Activiteiten

##### Complimenten

- De geheugentraining is heel goed, de medewerkers zijn zeer toegewijd.

##### Verbeterpunten

- Er worden op de locatie van mijn partner amper dagactiviteiten georganiseerd. Dit zou meer kunnen.

## Bijlage 4: Complimenten en verbeterpunten Zaanstreek vertegenwoordigers

Onderstaand zijn de antwoorden op de open vragen 'Waarover bent u heel tevreden?' en 'Heeft u nog tips?' per thema weergegeven.

### Algemeen

#### Complimenten

- Over het algemeen ben ik heel tevreden.
- Er is een open, ongedwongen sfeer.

### Omgang met begeleiders en bejegening

#### Complimenten

- De persoonlijke en warme aandacht voor de cliënten, zoals wanneer mijn moeder zich verdrietig voelt. Er wordt heel goed ingespeeld op de persoonlijke behoeften van cliënten.

### Inzet begeleiders

#### Complimenten

- Ik ben tevreden over het personeel.
- Mijn vast contactpersoon is zeer prettig!

### Verzorging en begeleiding

#### Complimenten

- Ik ben tevreden over de begeleiding.

### Afspraken

#### Complimenten

- Ik ben tevreden over de stiptheid van het halen/brengen en over de dagindeling.

#### Verbeterpunten

- Mijn man komt geregeld thuis terwijl hij bij de dagbesteding aanwezig zou zijn. Graag zou ik willen dat er in de gaten wordt gehouden dat hij het verzorgingshuis niet verlaat. Mijn man kan namelijk zelfstandig lopend van ons huisadres gaan en ook weer terug.
- Mijn man was voor de Corona twee dagen naar de dagbesteding en dat werd één dag, wat ook begrijpelijk was.

## Activiteiten

### Complimenten

- We doen leuke spelletjes, zoals sjoelen en rummikub.

### Verbeterpunten

- Iets sportievere activiteiten voor de mensen die dat nog kunnen.
- Meer activiteiten.
- Meer variatie.

## Voorzieningen

### Verbeterpunten

- De medewerkers zouden heel graag een keuken op de afdeling hebben om nog andere activiteiten te doen!

## Bijlage 5: Complimenten en verbeterpunten Volendam totaal

Onderstaand zijn de antwoorden op de open vragen 'Waarover bent u heel tevreden?' en 'Heeft u nog tips?' per thema weergegeven.

### Algemeen

#### Complimenten

- Er is goede regelmaat en omgang.
- Ik ben tevreden over alles.
- Ik kom nu zelf ook onder de mensen. Mijn netwerk in Nederland is namelijk niet zo groot.

### Omgang met begeleiders en bejegening

#### Complimenten

- Wij zijn tevreden met de manier waarop met mijn moeder omgegaan wordt. Ze is zelf erg blij hiermee.

### Inzet begeleiders

#### Complimenten

- De vrijwilligers en begeleiding zijn goed.

### Verzorging en begeleiding

#### Complimenten

- De attentie om mijn stoma op tijd te legen en goed aan te kleden.
- Ik ben tevreden over de goede zorg van de verpleging en het VPT team.

### Afspraken

#### Complimenten

- Gelukkig mag ik mee als mantelverzorger en vrijwilliger, want mijn man loopt anders steeds weg. Ik ben bij dat dat mag en kan.

### Activiteiten

#### Verbeterpunten

- Dat er iets komt waardoor de cliënten meer bewegen.

### Voorzieningen

#### Complimenten

- De maaltijden zijn goed verzorgd en erg lekker.

## Bijlage 6: Complimenten en verbeterpunten Alkmaar totaal

Onderstaand zijn de antwoorden op de open vragen 'Waarover bent u heel tevreden?' en 'Heeft u nog tips?' per thema weergegeven.

### Algemeen

<p><b>Complimenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• De dagbesteding geeft mijn moeder het gevoel dat ze er toe doet, doordat ze aan alles mee kan en mag doen.</li><li>• Ik ben heel tevreden over alles.</li><li>• Ik ben over allemaal zeer tevreden.</li><li>• Ik ben over alles heel tevreden. Ik heb het er heel erg naar mijn zin!</li><li>• Ik ben tevreden over alles. (2x)</li><li>• Ik ben tevreden over bijna alles.</li><li>• Ik ben tevreden over het geheel. (2x)</li></ul>	<p><b>Verbeterpunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Mijn moeder geeft aan dat zij de jongste is en dat ze behoefte heeft aan gesprekken met leeftijdsgenoten.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Ik verwacht i.v.m. onze situatie bij De Zorgcirkel geen mensen meer die nog sigaretten roken.</li></ul>	

### Omgang met begeleiders en bejegening

<p><b>Complimenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• De gezelligheid en het enthousiasme van de groepsleiders.</li><li>• De medewerkers zijn gezellig en vriendelijk.</li><li>• De medewerkers zijn vriendelijk. Mijn vader voelt zich erg thuis.</li><li>• De werkwijze van het personeel is prettig, geen vraag is teveel.</li><li>• Er is veel aandacht en er is iedere keer weer een warm ontvangst.</li><li>• Er is veel persoonlijke aandacht en een gevoel van welkom zijn. Er hangt een prettige sfeer.</li><li>• Er wordt zo goed naar mij geluisterd.</li><li>• Het is heel gezellig en de medewerksters zijn lief.</li><li>• Ik ben heel tevreden over de manier waarop omgegaan wordt met de cliënten</li><li>• Ik ben tevreden over de zorgzaamheid van de begeleiders.</li><li>• Over de oprechte belangstelling voor mij en mijn echtgenote. Ook tijdens coronatijd is er een huisbezoek geweest en aandacht verdelen over medebezoekers.</li></ul>
--

## Inzet begeleiders

<p><b>Complimenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• De inzet van [naam zorgverleners]</li><li>• [naam] als medewerkster is heel betrokken! De groepssamenstelling.</li><li>• Ik ben tevreden over de meiden die er voor ons zijn.</li><li>• Ik ben tevreden over de mensen die daar werken.</li></ul>	<p><b>Verbeterpunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ik vind wel dat de medewerkers het erg druk hebben.</li></ul>
--	--

## Verzorging en begeleiding

<p><b>Complimenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ik ben tevreden over de zorg.</li></ul>
--

## Afspraken

<p><b>Verbeterpunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ik zou het erg fijn vinden als ik vanaf huis opgehaald wordt. Zeker in de herfst en winter. Ik sta namelijk lang buiten.</li></ul>
---

## Activiteiten

<p><b>Complimenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Doorgaan met bloemschikken en dingen maken.</li><li>• De sport en spelletjes zijn leuk.</li><li>• Het koken met elkaar.</li><li>• Ik ben tevreden over het dingen maken.</li><li>• Ik vind het erg fijn dat ze met mij gaan wandelen.</li><li>• Met onze mogelijkheid om met grote regelmaat naar buiten te kunnen gaan om te wandelen en dat dit verblijft niet door middel van sleutels afgesloten hoeft te worden.</li></ul>	<p><b>Verbeterpunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Er zouden meer activiteiten kunnen komen, bijvoorbeeld meer bewegen van handen en benen door te lopen.</li><li>• Graag meer creatieve dingen, zoals borduren.</li><li>• Meer actief bezig zijn.</li></ul>
--	--

## Voorzieningen

<p><b>Complimenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Het vervoer is heel prettig.</li></ul>	<p><b>Verbeterpunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ik vind het heel erg jammer dat ze het zwembad weggehaald hebben.</li></ul>
---	--

### Complimenten

- Informatievoorziening bij Corona.
- Ik ben heel tevreden over het boekje, wat trouw wordt ingevuld over de activiteiten.
- Tijdens de eerste lockdown waren er huisbezoeken van de medewerkers om te wandelen met mijn echtgenoot. Er was toen ook meer contact en informatie over en weer.

### Verbeterpunten

- Het is niet altijd duidelijk wanneer en hoelang je mag komen.
- In het boekje over de activiteiten zou ook iets in kunnen staan over Corona en hoe er mee omgegaan wordt.
- Misschien wat meer contact met elkaar.