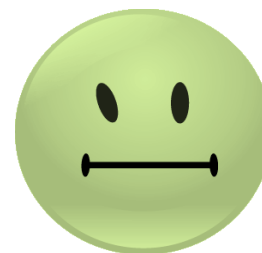




Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers Akkers



Akkers Totaal	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal
Cliënten	n.t.b.	7,67	0
Mantelzorgers	7,30	7,19	+6,38
Vrijwilligers	7,40	7,19	-15,28
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	7,18	+9,09
Behandelaren	Niet bevraagd	6,8	-40
Ondersteunende diensten	Niet bevraagd	7,22	+23,8
Totaal	7,55 (n=11)	7,18 (n= 162)	- 2,52 (n=159)

Toelichting

Dit is de respons op de vragenlijst Veiligheid op de website van locatie Akkers. Op de volgende pagina's is de respons per team in combinatie met de diverse gemaakte opmerkingen door de bevraagde groepen weergegeven.

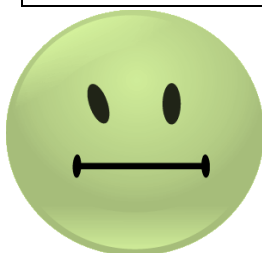
Hoe moet je de cijfers interpreteren?

- Achter het totaal staat aangegeven hoeveel personen de vragen hebben beantwoord. Als er bijvoorbeeld staat **N=6**, dan betekent dit dat 6 personen de vragenlijst heeft ingevuld. Archipel heeft t.a.v. de waarderingen het uitgangspunt genomen dat elke waardering meegenomen wordt in dit overzicht. Dit kan bijvoorbeeld betekenen dat de waardering gebaseerd is op slechts één respons.
- Voor het afdelingsgemiddelde of het locatiegemiddelde is hier het cijfer weergegeven van alle bevraagde groepen samen.
- **Waardering**; dit is het gemiddelde cijfer dat de bevraagde groepen aan het huidige themat binnen de afdeling/ locatie geven. Een waardering van 7,00 of hoger wordt als positief beschouwd. Let wel, dit kan dus een waardering zijn gebaseerd op slechts één persoon.
- **NPS score**; (Net Promotor Score) zegt iets over de mate waarin mensen de afdeling, locatie zouden aanbevelen bij hun omgeving. Voor de berekening van dit getal wordt van het percentage hoge scores het percentage lage scores afgetrokken. De NPS Score kan hierdoor liggen tussen -100 en + 100, waarbij pas een score hoger dan 0 als goed wordt gewaardeerd.
- **N.t.b.** Indien bij een doelgroep niemand een waardering heeft ingevuld kan het getal voor deze groep niet worden berekend, in dat geval staat n.t.b. in de tabel (niet te berekenen).
- **De Smiley** ; deze laat het volgende in één oogopslag zien:

			
Waardering én NPS scoren beiden voldoende	Eén van beiden is voldoende maar de ander is onvoldoende	Waardering én NPS scoren beiden onvoldoende	Bij gebrek aan respons is geen berekening mogelijk

Akkers, Divers (reacties niet specifiek voor één afdeling)

Akkers Divers	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Clënten	n.t.b.	8,00	0
Mantelzorgers	n.t.b.	6,80	-20,00
Vrijwilligers	7,67	7,25	-14,29
Clëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	6,50	- 50,00
Behandelaren	Niet bevroagd	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	Niet bevroagd	8,00	+ 100,00
Totaal	7,67 (n=3)	7,17 (n=29)	- 13,33 (n=30)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevroagde groepen

Vrijwilliger

Wat gaat er goed / Trots op:
- als het om xxx gaat heb ik wel contact met haar. - Vrijwilligers worden zeer gewaardeerd. - Die vraag is niet van toepassing op mijn werk als vrijwilligstervoor
Mogelijkheden ter verbetering
- het gaat goed zo - dat vrijwilligers herkenbaar zijn. Ik word namelijk altijd benadert alsof ik een verzorgende ben. - Voor het antwoord zie vorige vraag.

Klontpenmaker/ Mandenvlechter/ Edelsmid (Somatiek)

Klontpenmaker/ mandenvlechter/ edelsmid	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Clïënten	n.t.b.	7,50	0,00
Mantelzorgers	1,00	5,78	-11,11
Vrijwilligers	n.t.b.	8,00	0,00
Clïëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	Niet bevroagd	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	Niet bevroagd	8,00	+ 100,00
Totaal	1,00 (n=1)	6,68 (n=16)	0,00 (n=16)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevroagde groepen

Mantelzorger

Wat gaat er goed / Trots op:
• Geen ervaring mee
Mogelijkheden ter verbetering
• Welk samenspel???

Veldwachter

Veldwachter	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle residoelen
Clënten	n.t.b.	n.t.b.	0
Mantelzorgers	n.t.b.	7,36	+7,14
Vrijwilligers	7,00	6,36	- 38,46
Clëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	10,00	0,00
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	8,00	+ 100,00
Totaal	7,00 (n=1)	7,00 (n=30)	- 10,35(n=29)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Vrijwilliger

Wat gaat er goed / Trots op
Nauwelijks aan de orde in de praktijk. Als er mantelzorgers zijn/komen, heb je er (goed) contact mee.
Mogelijkheden ter verbetering
E.e.a. zou dan veronderstellen, dat er en structureel contact is tussen mantelzorger en vrijwilliger. Dat is bij mij (1x per week ben ik er) niet het geval.

Hoefsmid / Molenaar

Hoefsmid / Molenaar	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	n.t.b.	n.t.b.	0
Mantelzorgers	9,00	8,00	+40,00
Vrijwilligers	7,00	6,80	- 20,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	Niet bevroagd	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	Niet bevroagd	8,00	+ 100,00
Totaal	8,33 (n=3)	7,45 (n=22)	18,18 (n=22)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevroagde groepen

Vrijwilliger

Trots op / wat gaat er goed?
er is veel openheid, medewerkers doen hun uiterste best
Mogelijkheden ter verbetering
zorg voor voldoende informatie mbt de individuele client. Dat vergemakkelijkt het contact met de cliënt, medewerkers en mantelzorgers. Ga actief na wat binnen de nieuwe privacywetgeving de mogelijkheden zijn.

Mantelzorger

Trots op / wat gaat er goed
"overdracht" aan vrijwilligers voor de avond maaltijd. - het samenspel met medewerkers van Molenaar in alle opzichten uitstekend verloopt, ookal gaat dat vaak digitaal.
Mogelijkheden ter verbetering
- Het zou fijn zijn als je weet wanneer welke vrijwilliger aanwezig is en hoe betreffende persoon heet. Ook prettig om te weten wanneer en hoeveel vrijwilligers er zijn - Wij zouden dichtbij willen wonen, c.q. vaker bij onze (schoon-)zus willen zijn. Zie hiervoor ...

Linnenbleker / Kolenboer

Linnenbleker / Kolenboer	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Cliënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	7,00	7,33	-16,67
Vrijwilligers	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	Niet bevraagd	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	Niet bevraagd	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	7,00 (n=1)	7,40 (n=6)	-16,67 (n=6)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Mantelzorger

Wat gaat er goed / Trots op
Er vind altijd een gesprekje / overlegje plaats over mijn moeder als ik op bezoek kom.
Mogelijkheden ter verbetering
Voor zover niets

Dagbesteding Akkers

Dagbesteding Akkers	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Cliënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Vrijwilligers	6,57	6,95	-15,79
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	6,57(n=7)	6,95 (n=20)	-15,79 (n=19)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Vrijwilliger

Wat gaat er goed / Trots op
- Ik ben tevreden over het samenspel met mantelzorgers, maar zeker ook met de personeelsleden - de bewoners tevreden zijn - meer samenspel en goed overleg op de werkvloer. geen haantjes gedrag. - geen contact - Gaat goed.
Mogelijkheden ter verbetering
- In het algemeen: betere communicatie - meer ondersteuning van personeel - betere communicatie - Ik heb geen idee of de mantelzorgers weten wie ik ben en wat ik doe - Weet er geen.

Dagbesteding Jo van Dijkhof

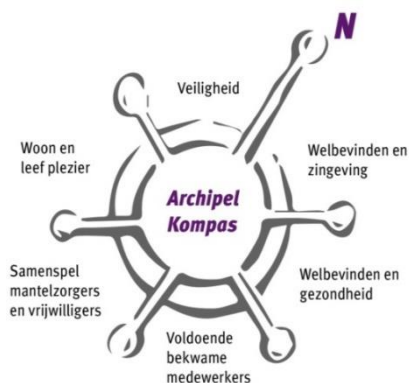
Dagbesteding Jo van Dijkhof	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Cliënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	n.t.b.	7,00	0
Vrijwilligers	7,00	7,69	-16,67
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	7,00 (n=1)	7,64 (n=14)	-15,38 (n=13)



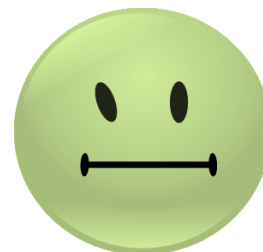
Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Vrijwilliger

Wat gaat er goed / Trots op
Contact met andere vrijwilliger is prima. Ik heb geen contact met mantelzorgers
Mogelijkheden ter verbetering
Voor er over verbeteringen gesproken kan worden, komt de vraag of er überhaupt vraag is van de mantelzorger om contact te hebben met de vrijwilliger.



Samenspel Mantelzorgers en Vrijwilligers Archipel



Archipel totaal

Archipel totaal	Waardering Samenspel Mantelzorgers en Vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Cliënten	7,9	7,52	+7,87
Mantelzorgers	6,98	7,29	+4,18
Vrijwilligers	7,29	7,31	-4,41
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	7,5	7,40	+14,87
Behandelaren	Niet bevraagd	7,11	-9,21
Ondersteunende diensten	Niet bevraagd	7,08	-9,16
Totaal	7,22 (n=189)	7,27 (n= 1807)	-0,23 (n=1751)

Toelichting

Dit is de respons op de vragenlijst Veiligheid op de website van locatie Akkers. Op de volgende pagina's is de respons per team in combinatie met de diverse gemaakte opmerkingen door de bevraagde groepen weergegeven.

Hoe moet je de cijfers interpreteren?

- Achter het totaal staat aangegeven hoeveel personen de vragen hebben beantwoord. Als er bijvoorbeeld staat **N=6**, dan betekent dit dat 6 personen de vragenlijst heeft ingevuld. Archipel heeft t.a.v. de waarderingen het uitgangspunt genomen dat elke waardering meegenomen wordt in dit overzicht. Dit kan bijvoorbeeld betekenen dat de waardering gebaseerd is op slechts één respons.
- Voor het afdelingsgemiddelde of het locatiegemiddelde is hier het cijfer weergegeven van alle bevraagde groepen samen.
- **Waardering**; dit is het gemiddelde cijfer dat de bevraagde groepen aan het huidige themat binnen de afdeling/ locatie geven. Een waardering van 7,00 of hoger wordt als positief beschouwd. Let wel, dit kan dus een waardering zijn gebaseerd op slechts één persoon.
- **NPS score**; (Net Promotor Score) zegt iets over de mate waarin mensen de afdeling, locatie zouden aanbevelen bij hun omgeving. Voor de berekening van dit getal wordt van het

percentage hoge scores het percentage lage scores afgetrokken. De NPS Score kan hierdoor liggen tussen -100 en + 100, waarbij pas een score hoger dan 0 als goed wordt gewaardeerd.

- **N.t.b.** Indien bij een doelgroep niemand een waardering heeft ingevuld kan het getal voor deze groep niet worden berekend, in dat geval staat n.t.b. in de tabel (niet te berekenen).
- **De Smiley** ; deze laat het volgende in één oogopslag zien:

			
Waardering én NPS scoren beiden voldoende	Eén van beiden is voldoende maar de ander is onvoldoende	Waardering én NPS scoren beiden onvoldoende	Bij gebrek aan respons is geen berekening mogelijk

Akkers

Akkers Totaal	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Clënten	n.t.b.	7,67	0
Mantelzorgers	7,30	7,19	+6,38
Vrijwilligers	7,40	7,19	-15,28
Clëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	7,18	+9,09
Behandelaren	Niet bevraagd	6,8	-40
Ondersteunende diensten	Niet bevraagd	7,22	+23,8
Totaal	7,55 (n=11)	7,19 (n= 162)	- 2,52 (n=159)



Berkenstaete

Berkenstaete Totaal	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPSscore Totaal alle reisdoelen
Clënten	7,67	7,64	+14,29
Mantelzorgers	6,33	7,29	+7,84
Vrijwilligers	6,44	7,03	- 2,86
Clëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	7,70	+ 30,00
Behandelaren	Niet bevraagd	6,33	- 33,33
Ondersteunende diensten	Niet bevraagd	7,10	- 5,56
Totaal	6,81 (n=27)	7,18 (n=168)	- 2,37 (n=169)



Dagbesteding en Welzijn

Dagbesteding & welbevinden Totaal	Waardering Lichamelijk welbevinden en gezondheid	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Clënten	10	8,17	+33,33
Mantelzorgers	7,65	7,70	+4,65
Vrijwilligers	7,28	7,50	- 1,55
Clëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	8,00	+ 100,00
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	7,48 (n=56)	7,56 (n= 243)	- 0,82 (n=243)



Dommelhoef

Dommelhoef Totaal	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Clënten	8,33	7,28	- 7,14
Mantelzorgers	6,55	6.88	- 18,75
Vrijwilligers	6,64	6.88	- 15,69
Clëntenraden, Raad v Toezicht	7,00	7.57	+ 28,57
Behandelaren	Niet bevroagd	6,55	- 18,18
Ondersteunende diensten	Niet bevroagd	7,20	- 5,00
Totaal	7,30 (n=20)	6,99 (n= 151)	- 11,41 (n=149)



Eerdbrand

Eerdbrand Totaal	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal reisdoelen
Clënten	8,08	8,06	+ 23,53
Mantelzorgers	7,24	7,38	+ 5,17
Vrijwilligers	7,20	7,27	- 5,88
Clëntenraden, Raad v Toezicht	6,5.	7,50	+ 20,00
Behandelaren	n.t.b.	7,00	- 22,22
Ondersteunende diensten	n.t.b.	6,93	- 6,67
Totaal	7,38 (n=60)	7,34 (n= 213)	0,00 (n=211)



Ekelhof

Ekelhof Totaal	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Clënten	n.t.b.	8,00	+ 50,00
Mantelzorgers	8,30	7,95	+ 40,68
Vrijwilligers	8,00	7,66	+ 30,95
Clëntenraden, Raad v Toezicht	7,50	7,22	+ 22,22
Behandelaren	n.t.b.	7,00	- 9,09
Ondersteunende diensten	n.t.b.	7,17	+ 15,00
Totaal	8,25 (n=12)	7,65 (n= 149)	+ 29,53 (n=149)



Fleuriade

Fleuriade Totaal	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Cliënten	8,00	7,60	+ 20,00
Mantelzorgers	7,57	7,24	-6,12
Vrijwilligers	8,00	7,40	+8,33
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	7,75	+ 50,00
Behandelaren	Niet bevroagd	6,75	- 25,00
Ondersteunende diensten	Niet bevroagd	7,23	+ 17,39
Totaal	7,70 (n= 10)	7,31 (n= 113)	+ 6,19 (n=113)



Gagelbosch

Gagelbosch Totaal	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Cliënten	0,00	7,64	+21,43
Mantelzorgers	7,00	7,41	+10,81
Vrijwilligers	6,00	7,08	- 10,25
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	7,80	+ 60,00
Behandelaren	Niet bevroagd	6,75	- 25,00
Ondersteunende diensten	Niet bevroagd	7,00	- 15,79
Totaal	6,67 (n=6)	7,28 (n=123)	+ 4,07 (n=123)



Kanidas

Kanidas Totaal	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilliger	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Cliënten	n.t.b.	7,00	-33,33
Mantelzorgers	7,88	7,70	+ 11,36
Vrijwilligers	7,58	7,30	- 8,57
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	8,17	+ 66,67
Behandelaren	Niet bevraagd	6,83	- 33,33
Ondersteunende diensten	Niet bevraagd	7,00	- 11,11
Totaal	7,70 (n=20)	7,39 (n= 149)	- 1,36 (n=147)



Kwadraat

Kwadraat Totaal	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Cliënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	n.t.b.	7,33	- 33,33
Vrijwilligers	7,5	7,60	- 20,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	7,75	+ 50,00
Behandelaren	Niet bevraagd	6,86	- 28,57
Ondersteunende diensten	Niet bevraagd	6,93	- 6,67
Totaal	7,5 (n=2)	7,15 (n= 34)	- 8,82(n=34)



Landrijt

Landrijt Totaal	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Clënten	7,57	7,27	- 11,11
Mantelzorgers	6,08	6,981818182	- 12,15
Vrijwilligers	8,29	7,724637681	0,00
Clëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	7,75	+ 50,00
Behandelaren	Niet bevroagd	7,035714286	- 10,71
Ondersteunende diensten	Niet bevroagd	6,941176471	- 5,88
Totaal	7,04 (n=27)	7,23 (255)	- 7,06 (n=255)



Nazareth

Nazareth Totaal	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Clënten	9,00	7,50	0,00
Mantelzorgers	6,38	7,25	+ 9,84
Vrijwilligers	8,22	7,74	- 2,56
Clëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	8,00	+ 50,00
Behandelaren	Niet bevroagd	6,83	- 33,33
Ondersteunende diensten	Niet bevroagd	7,00	- 11,11
Totaal	7,55 (n=20)	7,38(n=135)	+ 4,41 (n=136)



Passaat

Passaat Totaal	Waardering Samenspel Mantelzorgers en Vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Clënten	n.t.b.	7,92	+ 8,33
Mantelzorgers	8,00	7,65	+ 16,21
Vrijwilligers	7,00	7,45	0,00
Clëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	7,75	+ 50,00
Behandelaren	Niet bevroagd	7,00.	0,00
Ondersteunende diensten	Niet bevroagd	6,94	- 6,25
Totaal	7,20 (n=5)	7,51 (n= 162)	+ 9,09 (n=165)





Samenspel mantelzorg en vrijwilligers Berkenstaete



Berkenstaete Totaal	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS (aanbevelings)score Totaal alle reisdoelen
Clënten	7,67	7,64	+14,29
Mantelzorgers	6,33	7,29	+7,84
Vrijwilligers	6,44	7,03	- 2,86
Clëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	7,70	+ 30,00
Behandelaren	Niet bevroagd	6,33	- 33,33
Ondersteunende diensten	Niet bevroagd	7,10	- 5,56
Totaal	6,81 (n=27)	7,18 (n=168)	- 2,37 (n=169)

Toelichting

Dit is de respons op de vragenlijst op de website van locatie Berkenstaete. Op de volgende pagina's is de respons per team in combinatie met de diverse gemaakte opmerkingen door de respondenten weergegeven.

Hoe moet je de cijfers interpreteren?

- Achter het totaal staat aangegeven hoeveel personen de vragen hebben beantwoord. Als er bijvoorbeeld staat **N=6**, dan betekent dit dat 6 personen de vragenlijst heeft ingevuld. Archipel heeft t.a.v. de waarderingen het uitgangspunt genomen dat elke waardering meegenomen wordt in dit overzicht. Dit kan bijvoorbeeld betekenen dat de waardering gebaseerd is op slechts één respons.
- Voor het afdelingsgemiddelde of het locatiegemiddelde is hier het cijfer weergegeven van alle bevroagde groepen samen.
- **Waardering**; dit is het gemiddelde cijfer dat de bevroagde groepen aan het huidige themat binnen de afdeling/ locatie geven. Een waardering van 7,00 of hoger wordt als positief beschouwd. Let wel, dit kan dus een waardering zijn gebaseerd op slechts één persoon.
- **NPS score**; (Net Promotor Score) zegt iets over de mate waarin mensen de afdeling, locatie zouden aanbevelen bij hun omgeving. Voor de berekening van dit getal wordt van het percentage hoge scores het percentage lage scores afgetrokken. De NPS Score kan hierdoor liggen tussen -100 en + 100, waarbij pas een score hoger dan 0 als goed wordt gewaardeerd.
- **N.t.b.** Indien bij een doelgroep niemand een waardering heeft ingevuld kan het getal voor deze groep niet worden berekend, in dat geval staat n.t.b. in de tabel (niet te berekenen).
- **De Smiley** ; deze laat het volgende in één oogopslag zien:

			
Waardering én NPS scoren beiden voldoende	Eén van beiden is voldoende maar de ander is onvoldoende	Waardering én NPS scoren beiden onvoldoende	Bij gebrek aan respons is geen berekening mogelijk

Berkenstaete, Divers

Berkenstaete Divers	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS (aanbevelings)score Totaal alle reisdoelen
Clënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	7,50	7,33	0
Vrijwilligers	7,00	7,17	0
Clëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	7,4 (n=5)	7,22 (n=18)	0,00 (n=15)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Vrijwilliger

Wat gaat er goed / Trots op
• Communicatie
Mogelijkheden ter verbetering
• Geen

Mantelzorger

Wat gaat er goed / Trots op
• er wordt goed overleg gepleegd en geluisterd • Aandacht voor de bewoner. Afstemming en samenwerking tussen vrijwilligers. • het contact meestal soepel verloopt. • Vriendelijkheid
Mogelijkheden ter verbetering
• op dit moment loopt alles naar wens. Het enige waar ik op zit te wachten is, om ook in te kunnen loggen en het logboek over mijn vader te kunnen lezen. Nu weet je nog niets en moet je steeds alles vragen. • Geen idee. • Naamplaatjes op de verzorgers, zodat je kunt zien hoe ze heten. • Soms zijn vrijwilligers wat dwingend (denken dat iets zo moet gebeuren als opgedragen), en soms is iets meer flexibiliteit gewenst. Mijn vader is bijvoorbeeld niet meer zo snel qua reactie. Het zit echter in zijn karakter dat hij zich snel gedwongen voelt. Hij betitelt het als "gevangen worden in een fuik van goede bedoelingen". Meer ruimte om te kiezen is soms prettig en soms is lichte dwang nodig. Moeilijk, want fijngevoeligheid is niet ieder mens gegeven.

Berkenhof 1

Berkenhof 1	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS (aanbevelings)score Totaal alle reisdoelen
Clënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	n.t.b.	7,33	- 20,00
Vrijwilligers	8,00	6,75	+ 12,50
Clëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	Niet bevroagd	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	Niet bevroagd	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	8,00 (n=2)	7,13 (n=23)	- 8,70 (n=23)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevroagde groepen

vrijwilliger

Wat gaat er goed / Trots op
• alles
Mogelijkheden ter verbetering
• geen

Berkenhof 2

Berkenhof 2	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS (aanbevelings)score Totaal alle reisdoelen
Clënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	3,00	6,43	- 42,86
Vrijwilligers	1,00	6,55	- 27,27
Clëntenraden, Raad v Toezicht	8,00	7,00	+50,00
Behandelaren	Niet bevroagd	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	Niet bevroagd	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	2,00 (n=2)	6,55 (n= 20)	- 25,00 (n=20)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevroagde groepen

Vrijwilliger

Wat gaat er goed / Trots op
Ik merk weinig van enig samenspel
Mogelijkheden ter verbetering
Mantelzorgers meer betrekken door bv uitleg te geven over de taak van de vrijwilliger., zodat ze meer samen betrokken kunnen worden bij de zorg.

Mantelzorger

Wat gaat er goed / Trots op
weinig contacten
Mogelijkheden ter verbetering
actiever contacten leggen tussen beiden.

Berkenhof 3

Berkenhof 3	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS (aanbevelings)score Totaal alle reisdoelen
Clënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	n.t.b.	8,14	+ 57,14
Vrijwilligers	7,00	7,36	-9,09
Clëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	Niet bevroagd	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	Niet bevroagd	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	7,00 (n=2)	7,67 (n= 18)	+ 16,67 (n=18)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevroagde groepen

Vrijwilliger

Wat gaat er goed / Trots op
• Vooral bij uitstapjes • taakverdeling, mate van vrijheid voor inzet vrijwilliger
Mogelijkheden ter verbetering
• Weet niet • goede communicatie, duidelijke informatieverstrekking, periodiek overleg en evaluatie

VPT 1

VPT 1	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS (aanbevelings)score Totaal alle reisdoelen
Cliënten	8,00	8,17	+33,33
Mantelzorgers	8,00	7,30	-12,50
Vrijwilligers	6,67	7,14	+14,29
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	7,56 (n=9)	7,48 (n=23)	+13,04 (n=23)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Cliënt

Wat gaat goed / Trots op
- De avondmaaltijden in de Gasterij. Tussendoorse attentie. Positieve prikkeling om deel te nemen aan een activiteit. - Er goed contact is met mantelzorgers
Mogelijkheden ter verbetering
- Niet van toepassing op dit moment/ - Inlogcodes Electronisch patienten Dossier voor 1e mantelzorger!

Mantelzorger

Wat gaat goed / Trots op
- Goede betrokkenheid en persoonlijke aandacht van ieder - contact met verzorging en verder personeel altijd vriendelijk en correct
Mogelijkheden ter verbetering
- Zo houden, voldoende tijd en betrokken aandacht blijft positief bijdragen aan welbevinden van deze kwetsbare ouderen! - nvt/ geen verbetering te verzinnen

Vrijwilliger

Wat gaat goed / Trots op
• Weinig contact bij. Schilderen maar genoeg
Mogelijkheden ter verbetering
• Niet nodig • Omdat mijn vrouw mantelzorger is is er een goed contact met de vrijwilligers. Nemen ook de tijd voor een gesprekje met mijn vrouw.

VPT 2

VPT 2	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS (aanbevelings)score Totaal alle reisdoelen
Clënten	8,00	8,00	+20,00
Mantelzorgers	n.t.b.	7,80	+ 60,00
Vrijwilligers	n.t.b.	8,00	0,00
Clëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	8,00 (n=2)	7,91 (n=12)	+ 33,33 (n=12)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Clënt

Wat gaat er goed / Trots op
• Alles is goed, ik ben tevreden • We hebben weinig samenwerking met mantelzorg/vrijwilligers. Maar contact met vrijwilligers is altijd prima.
Mogelijkheden ter verbetering
• Af en toe stank op het balkon, regenpijp. bij goed weer •

VPT 3

VPT 3	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS (aanbevelings)score Totaal alle reisdoelen
Clënten	7,00	7,00	0
Mantelzorgers	4,00	6,00	+ 40,00
Vrijwilligers	n.t.b.	7,00	0
Clëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	Niet bevroagd	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	Niet bevroagd	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	5,8 (n=5)	6,50 (n=10)	+ 20,00 (n=10)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevroagde groepen

Mantelzorger

Wat gaat goed / Trots op
De alarmering,
Mogelijkheden ter verbetering
- Ik heb nooit te maken met vrijwilligers - Meer aandacht en luisteren naar de behoefte

Clënt

Wat gaat goed / Trots op
- Dat is gemiddeld goed - Alles, woon hier pas 3 dagen
Mogelijkheden ter verbetering
Meer personeel. Handje om je schouder enz. Alles moet snel.

Dagbesteding Berkenstaete

Dagbesteding Berkenstaete	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS (aanbevelings)score Totaal alle reisdoelen
Clënten	n.t.b.	7,00	0,00
Mantelzorgers	n.t.b.	8,50	+ 50,00
Vrijwilligers	5,50	6,50	-14,29
Clëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	5,50(n=5)	6,70 (n= 23)	-8,33 (n=24)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Vrijwilliger

Wat gaat er goed / Trots op
• weet ik eigenlijk niet, ben pas kort bij deze activiteit • samenspel • heb geen contact met mantelzorgers • Mijn spelpartner en ik opereren geheel zelfstandig. Wij hebben nooit contact met mantelzorgers. • niet altijd • Ik vind dat er ontzettend veel wordt gedaan voor de mensen. En de samenwerking is prima.
Mogelijkheden ter verbetering
• beter luisteren naar de vrijwilliger • zou het niet weten • onbekend • Onze speldeelnemers komen vanuit de zorg of met het busje vanuit thuissituatie. • meer samen spraak • Ik vind het eigenlijk wel goed zo. Ik ben er natuurlijk maar een halve dag dus wat ik ervaar is goed, maar misschien kan het altijd beter.



Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers Dagbesteding



Dagbesteding Totaal	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Cliënten	n.t.b.	8,17	+33,33
Mantelzorgers	7,00	7,63	+2,08
Vrijwilligers	6,62	7,28	- 6,18
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	8,00	+ 100,00
Behandelaren	Niet bevraagd	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	Niet bevraagd	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	6,65 (n=71)	7,35 (n= 314)	- 3,82 (n=314)

Toelichting

Dit is de respons op de vragenlijst op de website van de afdelingen dagbesteding & welzijn. Op de volgende pagina's is de respons per team in combinatie met de diverse gemaakte opmerkingen door de respondenten weergegeven.

Hoe moet je de cijfers interpreteren?

- Achter het totaal staat aangegeven hoeveel personen de vragen hebben beantwoord. Als er bijvoorbeeld staat **N=6**, dan betekent dit dat 6 personen de vragenlijst heeft ingevuld. Archipel heeft t.a.v. de waarderingen het uitgangspunt genomen dat elke waardering meegenomen wordt in dit overzicht. Dit kan bijvoorbeeld betekenen dat de waardering gebaseerd is op slechts één respons.
- Voor het afdelingsgemiddelde of het locatiegemiddelde is hier het cijfer weergegeven van alle bevraagde groepen samen.
- **Waardering**; dit is het gemiddelde cijfer dat de bevraagde groepen aan het huidige thema binnen de afdeling/ locatie geven. Een waardering van 7,00 of hoger wordt als positief beschouwd. Let wel, dit kan dus een waardering zijn gebaseerd op slechts één persoon.
- **NPS score**; (Net Promotor Score) zegt iets over de mate waarin mensen de afdeling, locatie zouden aanbevelen bij hun omgeving. Voor de berekening van dit getal wordt van het percentage hoge scores het percentage lage scores afgetrokken. De NPS Score kan hierdoor liggen tussen -100 en + 100, waarbij pas een score hoger dan 0 als goed wordt gewaardeerd.
- **N.t.b.** Indien bij een doelgroep niemand een waardering heeft ingevuld kan het getal voor deze groep niet worden berekend, in dat geval staat n.t.b. in de tabel (niet te berekenen).

De Smiley ; deze laat het volgende in één oogopslag zien:

			
Waardering én NPS scoren beiden voldoende	Eén van beiden is voldoende maar de ander is onvoldoende	Waardering én NPS scoren beiden onvoldoende	Bij gebrek aan respons is geen berekening mogelijk

Dagbesteding Akkers

Dagbesteding Akkers	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Cliënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Vrijwilligers	6,57	6,95	-15,79
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	6,57 (n=7)	6,95 (n=20)	-15,79 (n=19)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Vrijwilliger

Wat gaat er goed / Trots op
• geen contact • Gaat goed. • meer samenspel en goed overleg op de werkvloer. geen haantjes gedrag. • Ik ben tevreden over het samenspel met mantelzorgers, maar zeker ook met de personeelsleden • de bewoners tevreden zijn
Mogelijkheden ter verbetering
• Ik heb geen idee of de matelzorgers weten wie ik ben en wat ik doe • Weet er geen. • betere communicatie • In het algemeen: betere communicatie • meer ondersteuning van personeel

Dagbesteding Berkenstaete

Dagbesteding Berkenstaete	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS (aanbevelings)score Totaal alle reisdoelen
Cliënten	n.t.b.	7,00	0,00
Mantelzorgers	n.t.b.	8,50	+ 50,00
Vrijwilligers	5,50	6,50	-14,29
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	5,50(n=5)	6,70 (n= 23)	-8,33 (n=24)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Vrijwilliger

Wat gaat er goed / Trots op
• weet ik eigenlijk niet, ben pas kort bij deze activiteit • samenspel • heb geen contact met mantelzorgers • Mijn spelpartner en ik opereren geheel zelfstandig. Wij hebben nooit contact met mantelzorgers. • niet altijd • Ik vind dat er ontzettend veel wordt gedaan voor de mensen. En de samenwerking is prima.
Mogelijkheden ter verbetering
• beter luisteren naar de vrijwilliger • zou het niet weten • onbekend • Onze speldeelnemers komen vanuit de zorg of met het busje vanuit thuissituatie. • meer samen spraak • Ik vind het eigenlijk wel goed zo. Ik ben er natuurlijk maar een halve dag dus wat ik ervaar is goed, maar misschien kan het altijd beter.

Dagbesteding Dommelhoef

Dagbesteding Dommelhoef	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Clënten	n.t.b.	10,00	+100,00
Mantelzorgers	n.t.b.	8,17	+33,33
Vrijwilligers	4,00	6,83	- 16,67
Clëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	Niet bevroagd	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	Niet bevroagd	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	4,00 (n=2)	7,28 (n= 25)	0,00 (n=25)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevroagde groepen

Vrijwilliger

Wat gaat er goed / Trots op
• heb daar geen betrekkingen mee • ruimte voor vrijwilligers •
Mogelijkheden ter verbetering
• geen idee • wensen van vrijwilligers •

Dagbesteding Eerdbrand

Dagbesteding Eerdbrand	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Cliënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	n.t.b.	7,21	- 14,29
Vrijwilligers	6,70	7,76	+2,33
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	6,70 (n=10)	7,63 (n= 59)	- 1,75 (n=57)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Vrijwilliger

Wat gaat er goed / Trots op
• betrokkenheid groot is. • Sorry maar ik ben niet betrokken bij mantelzorgers. Kan er niets over zeggen • Heb niets met mantelzorgers te maken.
Mogelijkheden ter verbetering
• zou niet weten • Zie antwoord hierboven • Heb niets met mantelzorgers te maken.

Dagbesteding Ekelhof

Dagbesteding Ekelhof	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Cliënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Vrijwilligers	8,00	7,54	+ 14,81
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	8,00 (n=8)	7,54 (n= 26)	+ 14,81 (n=27)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Vrijwilliger

Wat gaat er goed / Trots op
• afspraken over de invulling van het programma van de 'Vrienden van Ekelhof' • lastig te zeggen, ik werk niet samen met de mantelzorgers • de goede organisatie van de dagbestedingsactiviteit • Gelijkwaardigheid gaat bijzonder goed. Hier ben ik ook erg over te spreken. • Betrokkenheid • Dat de families nou betrokken zijn bij hun partner,familielid.Ook dat familie en vrijwilligers ook nou betrokken zijn.
Mogelijkheden ter verbetering
• communicatie van de medewerkers van de Archipel met achterban / andere collega's • ik ken de mantelzorgers niet, dus een actie om de mantelzorgers te leren kennen • voldoende materiaal aanbieden voor beide groepen, die tesamen met de bewoner tot een leuk spel kunnen leiden. • None • Nog betere communicatie • Dat vrijwilligers ook dichterbij families betrokken is.

Dagbesteding Fleuriade

dagbesteding Fleuriade	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Cliënten	n.t.b.	7,00	0,00
Mantelzorgers	n.t.b.	8,50	0,00
Vrijwilligers	7,00	7,50	0,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	Niet bevroagd	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	Niet bevroagd	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	7,00 (n=1)	7,62 (n= 13)	0,00 (n=13)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevroagde groepen

Vrijwilliger

Wat gaat er goed / trots op
• ik als vrijwilligster als volwaardig aangezien word. en vriendelijk word ontvangen. vaak goede medewerking krijg om de cliënten vervoers klaar te maken . •
Mogelijkheden ter verbetering
• het zou fijn zijn als de cliënten al klaar zijn om naar de activiteiten gebracht te worden, zodat zij langer van de activiteit kunnen genieten. Vaak moeten cliënten nog uit bed gehaald worden en/of naar de wc , en/of in de rolstoel geholpen worden. •

Dagbesteding Gagelbosch

Gagelbosch Dagbesteding	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Cliënten	n.t.b.	9,00	0,00
Mantelzorgers	n.t.b.	8,00	+ 33,33
Vrijwilligers	6,25	6,97	-6,90
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	8,00	+ 100,00
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	6,25 (n=8)	7,28 (n= 40)	+ 5,00 (n=40)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

vrijwilliger

Wat gaat er goed / Trots op
• nog nooit contact gehad met mantelzorgers • Dat vrijwilligers gelijkwaardig zijn aan medewerkers. • Dat zo veel mogelijk de aandacht naar de cliënten gaat • Geen idee. Heb nooit iets met mantelzorgs te maken • Het goede contact met de mantelzorger • Ik heb bijna geen contact met mantelzorgers. • goede communicatie
Mogelijkheden ter verbetering
• wel contact • Meer evaluatiemomenten • Geen • Op normale manier kennismaken. Vaak geen tijd of mogelijkheid • Ik zou het niet weten • Het in contact brengen met elkaar • iets meer specifieke informatie

Dagbesteding Jo van Dijkhof

Dagbesteding Jo van Dijkhof	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Cliënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	n.t.b.	7,00	0
Vrijwilligers	7,00	7,69	-16,67
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	Niet bevraagd	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	Niet bevraagd	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	7,00 (n=1)	7,64 (n=14)	-15,38 (n=13)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Vrijwilliger

Wat gaat er goed / Trots op
Contact met andere vrijwilliger is prima. Ik heb geen contact met mantelzorgers
Mogelijkheden ter verbetering
Voor er over verbeteringen gesproken kan worden, komt de vraag of er überhaupt vraag is van de mantelzorger om contact te hebben met de vrijwilliger.

Dagbesteding Kanidas

Dagbesteding Kanidas	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Cliënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	n.t.b.	n.t.b.	- 25,00
Vrijwilligers	7,50	7,30	- 25,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	7,50 (n=4)	7,30 (n= 20)	- 25,00 (n=20)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Mantelzorger

Wat gaat er goed / Trots op
• Er in ieder geval vrijwilligers zijn ;-)
Mogelijkheden ter verbetering
• Eerlijk gezegd weet ik niks over de vrijwilligers... ik heb geen idee wie er werken en wanneer. Dus informatie zou welkom zijn.

Vrijwilliger

Wat gaat er goed / Trots op
• Samenspraak • Betrokkenheid bij client • Vriendelijk, dankbaar
Mogelijkheden ter verbetering
• Meer vrijwilligers • meer waardering • Meer voorlichting als vrijwilliger over het familielid dat op de lokatie woont (hobby's, werk dat de bewoner deed enz)zodat je meer met de familie mee kunt leven bij blijdschap en verdriet

Dagbesteding Landrijt

Dagbesteding Landrijt	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Clënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	n.t.b.	7,67	-33,33
Vrijwilligers	6,73	6,14	-42,86
Clëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	7.00	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	6,73 (n=11)	6,60 (n= 10)	-40,00 (n=10)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

vrijwilliger

Wat gaat er goed / Trots op
• Weetniet • Ik heb geen contact met mantelzorgers. • tevreden over samenwerking • we na het wandelen gezamenlijk iets drinken • goede samenwerking • Ik heb slechts zeer sporadisch - eerder toevallig- contact met de dochter van de cliënt waarmee ik wandel. • de samenwerking soepel en goed verloopt. • Ik wordt goed behandeld. • communicatie
Mogelijkheden ter verbetering
• Contact met de vrijwilliger (persoonlijk) • (Meer) communicatie tussen medewerkers, vrijwilligers en mantelzorgers. • ???? • wandelen beter organiseren zodat de mensen die mee gaan op tijd beneden zijn • gaat al beter, voorstel de cliënten vertellen waarom het werk dient wat zij uitvoeren • Gezien de zeer beperkte activiteit waarin ik betrokken ben- 1xper week wandelen- is het elkaar kennen het minste wat zinvol is. • geen • Als vrijwilliger wordt je niet op de hoogte gehouden van ontwikkelingen die er plaats vinden. Wel via de mail maar niet persoonlijk. Er zou meer gecommuniceerd moeten worden. Er lag de weinig ruimte en tijd om als vrijwilliger je mening te geven. • ik zou het niet weten

Dagbesteding Nazareth

Dagbesteding Nazareth	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Cliënten	n.t.b.	8,00	0,00
Mantelzorgers	7,00	7,20	- 20,00
Vrijwilligers	n.t.b.	7,73	- 16,67
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	Niet bevraagd	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	Niet bevraagd	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	7,00 (n=5)	7,50 (n= 22)	- 17,39 (n=23)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Mantelzorger

Wat gaat er goed /trots op
• Alles gaat naar volle tevredenheid • er is communicatie over en weer, maar mijns inziens te weinig • contact met familie
Mogelijkheden ter verbetering
• Er is niets dat te wensen overlaat • meer persoonlijk op mensen inspelen, kijken naar hun behoeftes en kunnen, mensen ook stimuleren wat meer te bewegen als zij daar wat passief in zijn of geworden zijn... • betere communicatie

Dagbesteding Passaat

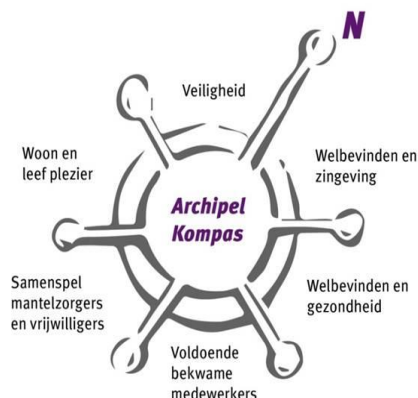
Passaat dagbesteding	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Clënten	n.t.b.	8,00	+ 100,00
Mantelzorgers	n.t.b.	8,00	0,00
Vrijwilligers	6,67	7,38	-14,29
Clëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	6,67 (n=6)	7,43 (n= 23)	- 8,70 (n=23)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Vrijwilliger

Wat gaat er goed / trots op
• ik zelf in gesprek ga met de mantelzorger/ soms een verzorgster me naar een mantelzorger stuurt om samen in gesprek te gaan • contact, overleg • de activiteiten begeleidseter met wie ik werk begeleidt mij prima. met haar vervangster ging dat helaas wat minder. • eigenlijk valt het mee ,niet veel contact omdat je niet iedere dag werkt. • hebben als Reiki behandelaars praktisch geen contact met de mantelzorgers ,terwijl ze wel altijd welkom zijn bij ons • Wederzijds aandacht en respect
Mogelijkheden ter verbetering
• eerst maar eens aan elkaar voorstellen? • duidelijker maken wat er aan activiteiten is en begeleid wordt en dat mantelzorgers ookwelkom zijn bij de reiki. • ben er nog te kort om daar echt zicht op te hebben. even terug naar de laatste vraag ik ben begonnen via kennissen. • een keer samenkomen • misschien meer voorlichting bij de opname ? • Heb te weinig inzicht om hierop te reageren.



Samenspel mantelzorg en vrijwilligers Dommelhoef



Dommelhoef Totaal	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Cliënten	8,33	7,28	- 7,14
Mantelzorgers	6,55	6.88	- 18,75
Vrijwilligers	6,64	6.88	- 15,69
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	7,00	7.57	+ 28,57
Behandelaren	Niet bevroagd	6,55	- 18,18
Ondersteunende diensten	Niet bevroagd	7,20	- 5,00
Totaal	7,30 (n=20)	6,99 (n= 151)	- 11,41 (n=149)

Toelichting

Dit is de respons op de vragenlijst op de website van locatie Dommelhoef. Op de volgende pagina's is de respons per team in combinatie met de diverse gemaakte opmerkingen door de respondenten weergegeven.

Hoe moet je de cijfers interpreteren?

- Achter het totaal staat aangegeven hoeveel personen de vragen hebben beantwoord. Als er bijvoorbeeld staat **N=6**, dan betekent dit dat 6 personen de vragenlijst heeft ingevuld. Archipel heeft t.a.v. de waarderingen het uitgangspunt genomen dat elke waardering meegenomen wordt in dit overzicht. Dit kan bijvoorbeeld betekenen dat de waardering gebaseerd is op slechts één respons.
- Voor het afdelingsgemiddelde of het locatiegemiddelde is hier het cijfer weergegeven van alle bevroagde groepen samen.
- **Waardering**; dit is het gemiddelde cijfer dat de bevroagde groepen aan het huidige themat binnen de afdeling/ locatie geven. Een waardering van 7,00 of hoger wordt als positief beschouwd. Let wel, dit kan dus een waardering zijn gebaseerd op slechts één persoon.
- **NPS score**; (Net Promotor Score) zegt iets over de mate waarin mensen de afdeling, locatie zouden aanbevelen bij hun omgeving. Voor de berekening van dit getal wordt van het percentage hoge scores het percentage lage scores afgetrokken. De NPS Score kan hierdoor liggen tussen -100 en + 100, waarbij pas een score hoger dan 0 als goed wordt gewaardeerd.

- **N.t.b.** Indien bij een doelgroep niemand een waardering heeft ingevuld kan het getal voor deze groep niet worden berekend, in dat geval staat n.t.b. in de tabel (niet te berekenen).
- **De Smiley** ; deze laat het volgende in één oogopslag zien:

			
Waardering én NPS scoren beiden voldoende	Eén van beiden is voldoende maar de ander is onvoldoende	Waardering én NPS scoren beiden onvoldoende	Bij gebrek aan respons is geen berekening mogelijk

Dommelhoef, Divers

Dommelhoef divers	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Cliënten	n.t.b.	7,00	- 42,86
Mantelzorgers	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Vrijwilligers	7,67	6,74	- 22,72
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	7,00	7,00	0,00
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	0,00
Ondersteunende diensten	n.t.b.	7,50	0,00.
Totaal	7,5 (n=4)	6,82(n= 33)	- 25,00 (n=32)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Vrijwilliger / CR

Wat gaat er goed / Trots op?
• met de communicatie • Er geregeld overleg is op teamniveau met de lokale cliëntenraad van Dommelhoef, waarin ook mantelzorgers/familie betrokken zijn.
Mogelijkheden ter verbetering
• Mogelijke verbeteringen zou zijn dat tijdens koffiepauzes, eetmomenten voldoende verpleging op de desbetreffende afdelingen zijn. Nu is het zo dat ik als vrijwilliger en ik kom iemand ophalen voor fysiotherapie die persoon nog verzorgt moet worden of dat er iets anders aan de hand is. Dan is het zo dat er vaak niemand te vinden is. Dat veroorzaakt enige wrevel. • Een speciale bijeenkomst 2x per jaar organiseren waarin uitdrukkelijk mantelzorgers en vrijwilligers worden uitgenodigd om hun vragen, wensen en verbetervoorstellen te bespreken.

Dagbesteding Dommelhof

Dagbesteding Dommelhof	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Cliënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Vrijwilligers	6,67	6,88	0,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	6,67(n=6)	6,88 (n=8)	0,00 (n=8)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevroagde groepen

Vrijwilliger

Wat gaat er goed / Trots op
• mensen kunnen gewoon binnenlopen • leuke bezoekers en fijne samenwerking met Astrid; ruimte voor eigen initiatief • Ik heb niet te maken met mantelzorgers en andere vrijwilligers
Mogelijkheden ter verbetering
• weet niet • nvt

Dagbesteding Dommelhoef

Dagbesteding Dommelhoef	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Cliënten	n.t.b.	10,00	+100,00
Mantelzorgers	4,00	8,17	+33,33
Vrijwilligers	n.t.b.	6,83	- 16,67
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	4,00 (n=4)	7,28 (n= 25)	+0,00 (n=25)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Vrijwilliger

Wat gaat er goed / Trots op
• heb daar geen betrekkingen mee • ruimte voor vrijwilligers
Mogelijkheden ter verbetering
• geen idee • wensen van vrijwilligers

Demer

Demer	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Cliënten	6,00	6,50	+50,00
Mantelzorgers	7,00	6,33	- 66,67
Vrijwilligers	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	Niet bevraagd	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	Niet bevraagd	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	6,50 (n=2)	6,40 (n= 5)	-20,00 (n=5)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Mantelzorger

Wat gaat er goed / Trots op?
heb niet zo veel met vrijwilligers te maken
Mogelijkheden ter verbetering
wij zijn er dagelijks dus meestal regelen we het zelf

Dieze

Dieze	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Cliënten	10,00	8,5	+66,67
Mantelzorgers	6,00	7,11	- 30,00
Vrijwilligers	n.t.b.	7,00	- 50,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	Niet bevraagd	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	Niet bevraagd	8,00	0,00
Totaal	8,00 (n=2)	7,36 (n= 14)	- 12,50 (n=16)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Cliënt

Wat gaat goed / Trots op
• Dat de mantelzorgers regelmatig langskomen
Mogelijkheden ter verbetering
• ?

Mantelzorger

Wat gaat goed / Trots op
• Weinig contact met vrijwilligers, ze zijn wel heel vriendelijk en behulpzaam.
Mogelijkheden ter verbetering
• Geen idee; er is nu voldoende personeel en de zorg en het contact daarmee verloopt goed.
• Airco

Dommel

Dommel	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Cliënten	n.t.b.	1,00	- 100,00
Mantelzorgers	n.t.b.	5,20	- 60,00
Vrijwilligers	7,33	7,40	0,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	Niet bevroagd	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	Niet bevroagd	8,00	0,00
Totaal	7,33 (n=3)	6,41 (n= 17)	- 21,05 (n=19)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevroagde groepen

Vrijwilliger

Wat gaat er goed / Trots op
• overleg – samenwerking • Eigenlijk heb ik nauwelijks te maken met de mantelzorgers. Maar met degene die ik zie, heb ik goed kontakt. • Academisch Genootschap en de gespreksgroep op de woensdagmiddag
Mogelijkheden ter verbetering
• overleg – communicatie • Laat in de gasterij de activiteiten zien op het tvscherm, dan kan iedereen zien wanneer wat gebeurt.

Revalidatie 1

Revalidatie 1	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Cliënten	n.t.b.	7,13	-12,50
Mantelzorgers	n.t.b.	6,50	- 50,00
Vrijwilligers	n.t.b.	7,00	0,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	5,00	0,00
Ondersteunende diensten	n.t.b.	8,00	0,00
Totaal	n.t.b. (n=0)	6,87 (n= 15)	-13,33 (n=15)



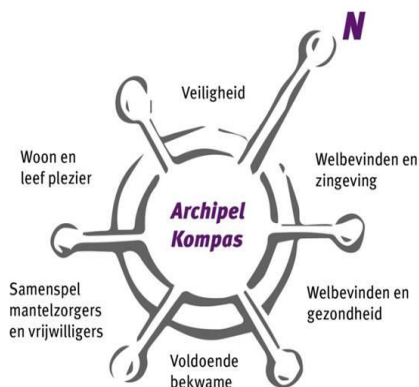
Helaas zijn er voor Revalidatie 1 geen waarderingen toegelicht

Revalidatie 2

Revalidatie 2	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Cliënten	9,00	7,29	- 33,33
Mantelzorgers	n.t.b.	7,00	+ 33,33
Vrijwilligers	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	5,00	0,00
Ondersteunende diensten	n.t.b.	8,00	0,00
Totaal	9,00 (n=1)	6,41 (n= 22)	- 5,00 (n=20)



Helaas zijn er voor Revalidatie 2 geen waarderingen toegelicht



Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers Eerdbrand



Eerdbrand Totaal	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal reisdoelen
Cliënten	n.t.b.	8,06	+ 23,53
Mantelzorgers	6,79	7,26	0,00
Vrijwilligers	7,40	7,29	- 5,98
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	7,50	+ 20,00
Behandelaren	Niet bevraagd	7,00	- 22,22
Ondersteunende diensten	Niet bevraagd	6,93	- 6,67
Totaal	7,10 (n=29)	7,31 (n= 242)	-1,67 (n=240)

Toelichting

Dit is de respons op de vragenlijst op de website van locatie Eerdbrand. Op de volgende pagina's is de respons per team in combinatie met de diverse gemaakte opmerkingen door de respondenten weergegeven.

Hoe moet je de cijfers interpreteren?

- Achter het totaal staat aangegeven hoeveel personen de vragen hebben beantwoord. Als er bijvoorbeeld staat **N=6**, dan betekent dit dat 6 personen de vragenlijst heeft ingevuld. Archipel heeft t.a.v. de waarderingen het uitgangspunt genomen dat elke waardering meegenomen wordt in dit overzicht. Dit kan bijvoorbeeld betekenen dat de waardering gebaseerd is op slechts één respons.
- Voor het afdelingsgemiddelde of het locatiegemiddelde is hier het cijfer weergegeven van alle bevraagde groepen samen.
- **Waardering**; dit is het gemiddelde cijfer dat de bevraagde groepen aan het huidige themat binnen de afdeling/ locatie geven. Een waardering van 7,00 of hoger wordt als positief beschouwd. Let wel, dit kan dus een waardering zijn gebaseerd op slechts één persoon.
- **NPS score**; (Net Promotor Score) zegt iets over de mate waarin mensen de afdeling, locatie zouden aanbevelen bij hun omgeving. Voor de berekening van dit getal wordt van het percentage hoge scores het percentage lage scores afgetrokken. De NPS Score kan hierdoor liggen tussen -100 en + 100, waarbij pas een score hoger dan 0 als goed wordt gewaardeerd.
- **N.t.b.** Indien bij een doelgroep niemand een waardering heeft ingevuld kan het getal voor deze groep niet worden berekend, in dat geval staat n.t.b. in de tabel (niet te berekenen).
- **De Smiley** ; deze laat het volgende in één oogopslag zien:

			
Waardering én NPS scoren beiden voldoende	Eén van beiden is voldoende maar de ander is onvoldoende	Waardering én NPS scoren beiden onvoldoende	Bij gebrek aan respons is geen berekening mogelijk

Eerdbrand, divers

Eerdbrand divers	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal reisdoelen
Cliënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	n.t.b.	8,20	+ 20,00
Vrijwilligers	8,13	7,13	0,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	Niet bevraagd	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	Niet bevraagd	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	8,13 (n=8)	7,27 (n= 37)	- 2,70 (n=37)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Mantelzorger

Wat gaat er goed / Trots op
Betrokkenheid, inlevingsvermogen, vriendelijkheid
Mogelijkheden ter verbetering
Contactmomenten in de vorm van geregelde bijeenkomsten

Vrijwilliger

Wat gaat er goed / Trots op
- heb ik geen mening over - Communicatie en sfeer - wij doen alles in overleg zodat er geen misverstanden komen - Inzet - Het samen werken loopt goed. - We de mantelzorger bij de activiteit betrekken
Mogelijkheden ter verbetering
- ik loop mee met de T.D - Meer personeel zodat de werkdruk verminderd - N.v.t. - Betere communicatie. - s'avonds iets meer personeel of vrijwilligers - nvt

Eerdbrand Branding

Branding	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Cliënten	n.t.b.	7,00	0,00
Mantelzorgers	8,00	7,67	0,00
Vrijwilligers	n.t.b.	7,00	0,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	Niet bevroagd	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	Niet bevroagd	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	8,00 (n=1)	7,40 (n= 10)	0,00(n=10)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevroagde groepen

Mantelzorger

Wat gaat er goed / Trots op
• overleg bij calamiteiten; bespreken wensen; aanpak en begeleiding broer
Mogelijkheden ter verbetering
• zelfsturend team heeft zijn voordelen, maar ook zijn beperkingen

Eerdbrand Haven

Haven	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Cliënten	n.t.b.	7,67	0,00
Mantelzorgers	6,33	6,57	- 28,57
Vrijwilligers	6,00	6,47	- 57,14
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	9,00	+ 100,00
Behandelaren	Niet bevroagd	6,00	0,00
Ondersteunende diensten	Niet bevroagd	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	6,22 (n=9)	6,68 (n= 34)	- 33,33(n=33)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevroagde groepen

Mantelzorger

Wat gaat er goed / Trots op
• TEWIJNIG VRIJWILLIGERS • persoonlijke benadering, meegaand, empathisch • Aandacht voor de noden van de bewoner • Er vrijwilligers zijn die af en toe iets met de bewoners doen. • De intentie waarmee de zaken gebeuren goed is, de uitvoering soms wat onhandig
Mogelijkheden ter verbetering
• MEER VRIJWILLIGERS • bij mantelzorgers het gevoel verminderen dat ze er helemaal alleen voor staan • Zwaardere bezetting op de zgn "moeilijke" afdelingen. (utopie?) • Geen idee, ik heb nooit tot zelden echt contact met de vrijwilligers. • daar heb ik nu nog onvoldoende zicht op

Vrijwilliger

Wat gaat er goed / Trots op
• niet van toepassing • Voldoende samenwerking • Ik ben daar heel te vreden over!
Mogelijkheden ter verbetering
• beter overleg met personeel • Samen blijven communiceren • Dat zou ik niet weten maar meer vrijwilligers zou geweldig zijn!

Eerdbrand Koraal

Koraal	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal reisdoelen
Cliënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	7,00	8,00	+ 36,36
Vrijwilligers	6,67	6,75	-25,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	Niet bevraagd	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	Niet bevraagd	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	6,83 (n=6)	7,67 (n= 15)	+ 20,00 (n=15)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Mantelzorger

Wat gaat er goed / Trots op
• regelmatige communicatie • communicatie is goed • Voor mij als mentor is het niet duidelijk wie de vrijwilligers zijn
Mogelijkheden ter verbetering
• weet ik niet • regelmatig bijeenkomst organiseren • Maak mij duidelijk wie vrijwilliger is

Vrijwilliger

Wat gaat er goed / Trots op
• Goed contact tussen iedereen • De cliënten centraal staan. • ik kom op zowel Koraal- Haven en vuurtoren Koraal 8 Haven 7 vuurtoren 3
Mogelijkheden ter verbetering
• Meer informatie bij overlijden en nieuwe bewoners • Ook afspreken/vastleggen wat van vrijwilligers verwacht wordt. • het contact leiding en de vrijwilliger. op afdeling Vuurtoren omdat daar totaal genotie is wat er gebeurt en wat er ooit afgesproken is

Eerdbrand Rif

Rif	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Cliënten	n.t.b.	9,00	+ 100,00
Mantelzorgers	9,00	7,91	+ 36,36
Vrijwilligers	8,00	7,64	+ 45,45
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	Niet bevroagd	6,00	0,00
Ondersteunende diensten	Niet bevroagd	7,00	- 100,00
Totaal	8,50 (n=2)	7,72 (n= 25)	+ 36,00 (n=25)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevroagde groepen

Mantelzorger

Wat gaat er goed / Trots op
• Goed algemeen
Mogelijkheden ter verbetering
• Weet ik op dit moment niet.

Vrijwilliger

Wat gaat er goed / Trots op
• Wij gewaardeerd worden as vrijwilligers
Mogelijkheden ter verbetering
• Vast personeel minder invallers

Eerdbrand Tij

Tij	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Cliënten	n.t.b.	8,00	0,00
Mantelzorgers	5,5	7,00	0,00
Vrijwilligers	n.t.b.	6,00	- 50,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	Niet bevroagd	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	Niet bevroagd	7,00	- 100,00
Totaal	5,50 (n=2)	7,88 (n= 8)	- 25,00 (n=8)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevroagde groepen

Mantelzorger

Wat gaat er goed / Trots op
• Alles gaat goed maar het eten is niet LEKKER !!!! • Ik heb helaas nog geen ervaring met vrijwilligers op de afdeling.
Mogelijkheden ter verbetering
• Kwaliteit eten verbeteren • Bezoek aan artsen, ziekenhuis e.d. met bewoners door vrijwilligers zou beter kunnen.

Eerdbrand Anker

Anker	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Cliënten	n.t.b.	8,08	+25,00
Mantelzorgers	n.t.b.	6,50	0,00
Vrijwilligers	n.t.b.	7,00	0,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	Niet bevroagd	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	Niet bevroagd	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	7,80 (n=15)	7,80 (n=15)	+20,00 (n=15)



Helaas zijn er voor deze groep geen waarderingen ingevuld.

Eerdbrand Lagune

Lagune	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Cliënten	n.t.b.	8,08	+25,00
Mantelzorgers	n.t.b.	6,50	0,00
Vrijwilligers	n.t.b.	7,00	0,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	Niet bevroagd	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	Niet bevroagd	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	7,80 (n=15)	7,80 (n=15)	+20,00 (n=15)



Helaas zijn er voor deze groep geen waarderingen ingevuld.

Eerdbrand Vuurtoren

Vuurtoren	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Cliënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	8,00	6,29	- 42,86
Vrijwilligers	n.t.b.	6,83	- 16,67
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	Niet bevroagd	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	Niet bevroagd	7,00	- 100,00
Totaal	8,00 (n=1)	6,63 (n= 16)	- 43,75 (n=16)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevroagde groepen

Mantelzorger

Wat gaat er goed / Trots op
goed
Mogelijkheden ter verbetering
op dit moment niet

Dagbesteding Eerdbrand

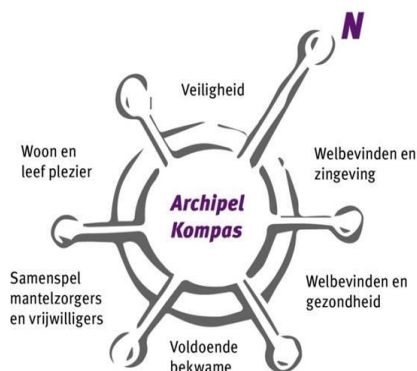
Dagbesteding Eerdbrand	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Cliënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	n.t.b.	7,21	- 14,29
Vrijwilligers	6,70	7,76	+2,33
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	6,70 (n=10)	7,63 (n= 59)	- 1,75 (n=57)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Vrijwilliger

Wat gaat er goed / Trots op
• betrokkenheid groot is. • Sorry maar ik ben niet betrokken bij mantelzorgers. Kan er niets over zeggen • Heb niets met mantelzorgers te maken.
Mogelijkheden ter verbetering
• zou niet weten • Zie antwoord hierboven • Heb niets met mantelzorgers te maken.



Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers Ekelhof



Ekelhof Totaal	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Cliënten	n.t.b.	8,00	+ 50,00
Mantelzorgers	8,30	7,95	+ 40,68
Vrijwilligers	8,00	7,66	+ 30,95
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	7,50	7,22	+ 22,22
Behandelaren	n.t.b.	7,00	- 9,09
Ondersteunende diensten	n.t.b.	7,17	+ 15,00
Totaal	8,25 (n=12)	7,65 (n= 149)	+ 29,53 (n=149)

Toelichting

Dit is de respons op de vragenlijst op de website van locatie Ekelhof. Op de volgende pagina's is de respons per team in combinatie met de diverse gemaakte opmerkingen door de respondenten weergegeven.

Hoe moet je de cijfers interpreteren?

- Achter het totaal staat aangegeven hoeveel personen de vragen hebben beantwoord. Als er bijvoorbeeld staat **N=6**, dan betekent dit dat 6 personen de vragenlijst heeft ingevuld. Archipel heeft t.a.v. de waarderingen het uitgangspunt genomen dat elke waardering meegenomen wordt in dit overzicht. Dit kan bijvoorbeeld betekenen dat de waardering gebaseerd is op slechts één respons.
- Voor het afdelingsgemiddelde of het locatiegemiddelde is hier het cijfer weergegeven van alle bevroagde groepen samen.
- **Waardering**; dit is het gemiddelde cijfer dat de bevroagde groepen aan het huidige themat binnen de afdeling/ locatie geven. Een waardering van 7,00 of hoger wordt als positief beschouwd. Let wel, dit kan dus een waardering zijn gebaseerd op slechts één persoon.
- **NPS score**; (Net Promotor Score) zegt iets over de mate waarin mensen de afdeling, locatie zouden aanbevelen bij hun omgeving. Voor de berekening van dit getal wordt van het percentage hoge scores het percentage lage scores afgetrokken. De NPS Score kan hierdoor liggen tussen -100 en + 100, waarbij pas een score hoger dan 0 als goed wordt gewaardeerd.
- **N.t.b.** Indien bij een doelgroep niemand een waardering heeft ingevuld kan het getal voor deze groep niet worden berekend, in dat geval staat n.t.b. in de tabel (niet te berekenen).
- **De Smiley** ; deze laat het volgende in één oogopslag zien:

			
Waardering én NPS scoren beiden voldoende	Eén van beiden is voldoende maar de ander is onvoldoende	Waardering én NPS scoren beiden onvoldoende	Bij gebrek aan respons is geen berekening mogelijk

Ekelhof, divers

Ekelhof Totaal	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Cliënten	n.t.b.	n.t.b	n.t.b
Mantelzorgers	n.t.b.	n.t.b	n.t.b
Vrijwilligers	8,00	8,11	+44,44
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	7,50	0,00
Behandelaren	Niet bevraagd	n.t.b	n.t.b
Ondersteunende diensten	Niet bevraagd	n.t.b	n.t.b
Totaal	8,00 (n=1)	8,00 (n=11)	+ 36,36 (n=11)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Mantelzorgers

Wat gaat er goed / Trots op
Mantelzorgers zijn erg open en betrokken bij de bewoners.
Mogelijkheden ter verbetering
Geen

vrijwilligers

Wat gaat er goed / Trots op
veel onderling contact en communicatie
Mogelijkheden ter verbetering
Duidelijke afspraken en regels, b.v. waarover praat je wel/niet met elkaar; wat kun je voor elkaar betekenen.

Bloesem / Iris

Bloesem / Iris	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Clënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	7,33	7,85	+ 30,00
Vrijwilligers	8,00	7,50	+ 33,33
Clëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	7,50	0,00
Totaal	7,50 (n=4)	7,75 (n= 28)	+ 25,93(n=28)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Mantelzorger

Wat gaat er goed / Trots op
• de communicatie (mede) dankzij deelname aan het cliëntenportaal van ECD • Kleinschaligheid • ik over alles goed ingelicht wordt.
Mogelijkheden ter verbetering
• Het cliëntenportaal organisatiebreed uitrollen • Meer terugkoppelingen • afspraken tijdig nakomen en niet pas na weken zelfs maanden!!!

Vrijwilliger

Wat gaat er goed / Trots op
• Het afstemmen ad hoc. • overleg met mij over bepaalde dingen en betrokkenheid
Mogelijkheden ter verbetering
• Lastig als je maar een paar uur in de week vrijwilliger bent • communicatie

Dagbesteding Ekelhof

Ekelhof Totaal	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Cliënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Vrijwilligers	8,00	7,54	+ 14,81
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	Niet bevroagd	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	Niet bevroagd	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	8,00 (n=8)	7,54 (n= 26)	+ 14,81 (n=27)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevroagde groepen

Vrijwilliger

Wat gaat er goed / Trots op
• bijna alles • afspraken over de invulling van het programma van de 'Vrienden van Ekelhof' • lastig te zeggen, ik werk niet samen met de mantelzorgers • de goede organisatie van de dagbestedingsactiviteit • Gelijkwaardigheid gaat bijzonder goed. Hier ben ik ook erg over te spreken. • Wij maken het uitstekend met zijn allen een fantastisch team • Nu gaat het goed en de afspraken tussen de coaches en vrijwilligers is stukken beter en er wordt ook naar elkaar geluisterd. • Dat de families nou betrokken zijn bij hun partner, familielid. Ook dat familie en vrijwilligers ook nou betrokken zijn.
Mogelijkheden ter verbetering
• weet ik niet • communicatie van de medewerkers van de Archipel met achterban / andere collega's • ik ken de mantelzorgers niet, dus een actie om de mantelzorgers te leren kennen • voldoende materiaal aanbieden voor beide groepen, die tesamen met de bewoner tot een leuk spel kunnen leiden. • None • Ik ben 63 jaar en doe het vrijwilligerswerk graag maar ik moet een keer per week solliciteren voor werk van UWV. Graag zou ik willen of jullie iets voor mij kunnen doen. BVD. • Nog meer op elkaar afstemmen, maar lukt niet altijd doordat er onverwachts wat tussen komt er dus wat opgeschoven wordt. • Dat vrijwilligers ook dichter bij families betrokken is.

Oogst / Molen

Oogst / Molen	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Cliënten	n.t.b.	8,00	+ 50,00
Mantelzorgers	9,50	8,13	+ 46,67
Vrijwilligers	n.t.b.	7,67	+ 66,67
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	Niet bevraagd	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	Niet bevraagd	7,50	0,00
Totaal	9,50 (n=4)	8,03 (n= 39)	+ 43,59 (n=39)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Mantelzorger

Wat gaat er goed / Trots op
• word goed op de hoogte gehouden van alles • communicatie • het contact prettig en warm is. • Ik vind dat het in zijn geheel goed gaat. Geen specifieke zaken. • goed contact eerlijke antwoorden op vragen en zeker luisteren wat onze wensen zijn . Met andere woorden geweldig team .
Mogelijkheden ter verbetering
• weet niet • misschien activiteiten waar familie bij uitgenodigd wordt wat meer spreiden. het is nu deze weken veel tegelijk • geen • Gaat gewoon goed .

Zaaier/ Korenveld

Zaaier / Korenveld	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Cliënten	n.t.b.	8,00	+ 50,00
Mantelzorgers	7,67	7,64	+ 44,44
Vrijwilligers	n.t.b.	7,33	+ 50,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	Niet bevroagd	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	Niet bevroagd	7,50	0,00
Totaal	7,67 (n=3)	7,57 (n= 23)	+ 38,10 (n=21)



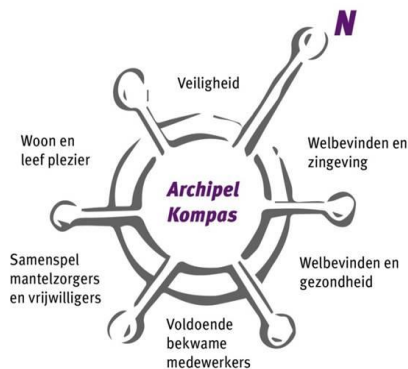
Hieronder de binnengekomen reacties van de bevroagde groepen

Vrijwilliger

Wat gaat er goed / Trots op
- Hoe kun je ervoor zorgen dat bv flexwerkers betrokken zijn bij bewoners nl groot verschil in bv sfeer als er bekende medewerkers aanwezig zijn - Vriendelijkheid-waardering
Mogelijkheden ter verbetering
??? - Meer samen doen en bespreken

Mantelzorger

Wat gaat er goed / Trots op
- super team, leuke sfeer en grote betrokkenheid. Leuke activiteiten! - Er regelmatig activiteiten voor afdelingen zijn waarvoor familie wordt uitgenodigd.
Mogelijkheden ter verbetering
- - Bij afdelingsbesluiten betreffende de invulling van zorg en welzijn ook de familie raadplegen. / meer proactieve informatievoorziening over wel en wee van de cliënt, dus niet slechts op verzoek van familie (daar bestaan ook tools voor) / familie of mantelzorger uitnodigen om bij problemen samen oplossingen te bedenken ipv afwachten of op eigen houtje iets bedenken. Kortom: meer samen optrekken op het gebied van zorg/welzijn



Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers Fleuriade



Fleuriade Totaal	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Cliënten	8,00	7,60	+ 20,00
Mantelzorgers	7,57	7,24	-6,12
Vrijwilligers	8,00	7,40	+8,33
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	7,75	+ 50,00
Behandelaren	Niet bevroagd	6,75	- 25,00
Ondersteunende diensten	Niet bevroagd	7,23	+ 17,39
Totaal	7,70 (n= 10)	7,31 (n= 113)	+ 6,19 (n=113)

Toelichting

Dit is de respons op de vragenlijst op de website van locatie Fleuriade. Op de volgende pagina's is de respons per team in combinatie met de diverse gemaakte opmerkingen door de respondenten weergegeven.

Hoe moet je de cijfers interpreteren?

- Achter het totaal staat aangegeven hoeveel personen de vragen hebben beantwoord. Als er bijvoorbeeld staat **N=6**, dan betekent dit dat 6 personen de vragenlijst heeft ingevuld. Archipel heeft t.a.v. de waarderingen het uitgangspunt genomen dat elke waardering meegenomen wordt in dit overzicht. Dit kan bijvoorbeeld betekenen dat de waardering gebaseerd is op slechts één respons.
- Voor het afdelingsgemiddelde of het locatiegemiddelde is hier het cijfer weergegeven van alle bevroagde groepen samen.
- **Waardering**; dit is het gemiddelde cijfer dat de bevroagde groepen aan het huidige themat binnen de afdeling/ locatie geven. Een waardering van 7,00 of hoger wordt als positief beschouwd. Let wel, dit kan dus een waardering zijn gebaseerd op slechts één persoon.
- **NPS score**; (Net Promotor Score) zegt iets over de mate waarin mensen de afdeling, locatie zouden aanbevelen bij hun omgeving. Voor de berekening van dit getal wordt van het percentage hoge scores het percentage lage scores afgetrokken. De NPS Score kan hierdoor liggen tussen -100 en + 100, waarbij pas een score hoger dan 0 als goed wordt gewaardeerd.

- **N.t.b.** Indien bij een doelgroep niemand een waardering heeft ingevuld kan het getal voor deze groep niet worden berekend, in dat geval staat n.t.b. in de tabel (niet te berekenen).

De Smiley ; deze laat het volgende in één oogopslag zien:

			
Waardering én NPS scoren beiden voldoende	Eén van beiden is voldoende maar de ander is onvoldoende	Waardering én NPS scoren beiden onvoldoende	Bij gebrek aan respons is geen berekening mogelijk

Fleuriade Divers

Fleuriade divers	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Clënten	n.t.b.	8,00	0,00
Mantelzorgers	n.t.b.	7,25	+ 50,00
Vrijwilligers	8,00	7,14	+33,33
Clëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	Niet bevroagd	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	Niet bevroagd	8,00	+ 100,00
Totaal	8,00 (n=1)	7,31 (n= 13)	+ 41,67 (n=12)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevroagde groepen

Vrijwilliger

Wat gaat er goed / Trots op
Ik kan goed overweg met de mensen, geen probleem.
Mogelijkheden ter verbetering
Het gaat goed zo

Anjer

Anjer	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Cliënten	n.t.b.	7,00	0,00
Mantelzorgers	8,5	7,93	+ 25,00
Vrijwilligers	n.t.b.	7,00	0,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	Niet bevraagd	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	Niet bevraagd	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	8,5 (n=2)	7,83 (n=18)	+ 22,22 (n=18)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Mantelzorger

Wat gaat er goed / Trots op
• Dat alles gebeurd in goed overleg. • Goede communicatie, goede aandacht
Mogelijkheden ter verbetering
• ? • -

Jasmijn

Jasmijn	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Cliënten	n.t.b.	7,00	0,00
Mantelzorgers	n.t.b.	7,93	+ 25,00
Vrijwilligers	n.t.b.	7,00	0,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	Niet bevraagd	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	Niet bevraagd	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	n.t.b. (n=0)	7,83 (n=18)	+ 22,22 (n=18)



Helaas zijn er voor deze afdeling geen waarderingen ingevuld

Bolderik

Bolderik	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Cliënten	n.t.b.	8,00	+ 100,00
Mantelzorgers	8,00	7,22	- 22,22
Vrijwilligers	8,00	7,67	0,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	7,00	0,00.
Behandelaren	Niet bevroagd	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	Niet bevroagd	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	8,00 (n=2)	7,41 (n=17)	- 5,88 (n=17)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevroagde groepen

Mantelzorger

Wat gaat er goed / Trots op
• Communicatie is erg goed. We worden op de hoogte gehouden indien nodig.
Mogelijkheden ter verbetering
• x

Vrijwilliger

Wat gaat er goed / Trots op
• Communicatie samen over patiënten
Mogelijkheden ter verbetering
• Vriendelijkheid/ begrip voor elkaar

Tulp

Tulp	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Cliënten	n.t.b.	8,00	+ 100,00
Mantelzorgers	n.t.b.	7,22	- 22,22
Vrijwilligers	8,00	7,67	0,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	7,00	0,00.
Behandelaren	Niet bevraagd	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	Niet bevraagd	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	8,00 (n=1)	7,41 (n=15)	- 5,88 (n=15)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Vrijwilliger

Wat gaat er goed / Trots op
vind het best goed gaan op de tulp , veel samenspraak met vrijwilligers en mantelzorger en personeel
Mogelijkheden ter verbetering
weet zo niks

Gentiaan

Gentiaan	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Cliënten	n.t.b.	8,00	0,00
Mantelzorgers	8,00	6,54	- 45,45
Vrijwilligers	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	Niet bevroagd	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	Niet bevroagd	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	8,00 (n=1)	6,67 (n=12)	- 41,67 (n=12)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevroagde groepen

Mantelzorger

Wat gaat er goed / trots op
goed contact met eerste contactverzorgende en met medewerkers ondersteunende diensten indien van toepassing
Mogelijkheden ter verbetering
meer vast personeel dus minder flexkrachten zodat we iedereen kennen en weten wie ons aanspreekpunt is

Dahlia

Dahlia	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Cliënten	n.t.b.	8,00	0,00
Mantelzorgers	8,00	6,54	- 45,45
Vrijwilligers	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	Niet bevroagd	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	Niet bevroagd	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	8,00 (n=1)	6,67 (n=12)	- 41,67 (n=12)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevroagde groepen

Mantelzorger

Wat gaat er goed / Trots op
• betrokkenheid
Mogelijkheden ter verbetering
• heb ervaren dat er weinig uitleg is naar b.v. zelf pakken van drinken etc. waar alles ligt en staat.

Mimosa

Mimosa	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Cliënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	6,00	6,83	-16,67
Vrijwilligers	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	Niet bevroagd	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	Niet bevroagd	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	6,00 (n=2)	6,83(n=6)	-16,67 (n=6)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevroagde groepen

Mantelzorger

Wat gaat er goed / trots op
• Samenwerking met mantelzorgers onderling. Ik heb heel weinig contact met vrijwilligers en kan dus geen echt oordeel geven over het onderwerp. • sommige personeelsleden hebben wel een indruk van de impact van opname van een familielid in een verpleeghuis
Mogelijkheden ter verbetering
• Ligt aan de situatie. Voor mij zit mijn vader in de Mimosa, voor anderen hun partner en dus vaan mijn zijde geen veranderingen. Ik hoor geen negatieve geluiden over vrijwilligers en is het voor mij duidelijk dat de vrijwilligers goed werk leveren. • betere communicatie met mantelzorgers

Dagbesteding Fleuriade

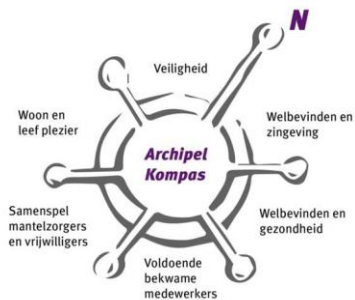
Ekelhof Totaal	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Cliënten	n.t.b.	7,00	0,00
Mantelzorgers	n.t.b.	8,50	0,00
Vrijwilligers	7,00	7,50	0,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	Niet bevroagd	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	Niet bevroagd	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	7,00 (n=1)	7,62 (n= 13)	0,00 (n=13)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevroagde groepen

Vrijwilliger

Wat gaat er goed / trots op
ik als vrijwilligster als volwaardig aangezien word. en vriendelijk word ontvangen. vaak goede medewerking krijg om de cliënten vervoers klaar te maken .
Mogelijkheden ter verbetering
het zou fijn zijn als de cliënten al klaar zijn om naar de activiteiten gebracht te worden, zodat zij langer van de activiteit kunnen genieten. Vaak moeten cliënten nog uit bed gehaald worden en/of naar de wc , en/of in de rolstoel geholpen worden.



Samenspel Mantelzorgers en Vrijwilligers Gagelbosch

Gagelbosch Totaal	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Cliënten	0,00	7,64	+21,43
Mantelzorgers	7,00	7,41	+10,81
Vrijwilligers	6,00	7,08	- 10,25
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	7,80	+ 60,00
Behandelaren	Niet bevroagd	6,75	- 25,00
Ondersteunende diensten	Niet bevroagd	7,00	- 15,79
Totaal	6,67 (n=6)	7,28 (n=123)	+ 4,07 (n=123)

Toelichting

Dit is de respons op de vragenlijst op de website van locatie Gagelbosch. Op de volgende pagina's is de respons per team in combinatie met de diverse gemaakte opmerkingen door de respondenten weergegeven.

Hoe moet je de cijfers interpreteren?

- Achter het totaal staat aangegeven hoeveel personen de vragen hebben beantwoord. Als er bijvoorbeeld staat **N=6**, dan betekent dit dat 6 personen de vragenlijst heeft ingevuld. Archipel heeft t.a.v. de waarderingen het uitgangspunt genomen dat elke waardering meegenomen wordt in dit overzicht. Dit kan bijvoorbeeld betekenen dat de waardering gebaseerd is op slechts één respons.
- Voor het afdelingsgemiddelde of het locatiegemiddelde is hier het cijfer weergegeven van alle bevroagde groepen samen.
- **Waardering**; dit is het gemiddelde cijfer dat de bevroagde groepen aan het huidige themat binnen de afdeling/ locatie geven. Een waardering van 7,00 of hoger wordt als positief beschouwd. Let wel, dit kan dus een waardering zijn gebaseerd op slechts één persoon.
- **NPS score**; (Net Promotor Score) zegt iets over de mate waarin mensen de afdeling, locatie zouden aanbevelen bij hun omgeving. Voor de berekening van dit getal wordt van het percentage hoge scores het percentage lage scores afgetrokken. De NPS Score kan hierdoor liggen tussen -100 en + 100, waarbij pas een score hoger dan 0 als goed wordt gewaardeerd.
- **N.t.b.** Indien bij een doelgroep niemand een waardering heeft ingevuld kan het getal voor deze groep niet worden berekend, in dat geval staat n.t.b. in de tabel (niet te berekenen).

De Smiley ; deze laat het volgende in één oogopslag zien:

			
Waardering én NPS scoren beiden voldoende	Eén van beiden is voldoende maar de ander is onvoldoende	Waardering én NPS scoren beiden onvoldoende	Bij gebrek aan respons is geen berekening mogelijk

Gagelbosch, divers

Gagelbosch Totaal	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	n.t.b.	1,00	- 100,00
Mantelzorgers	n.t.b.	6,45	- 40,00
Vrijwilligers	6,00	6,86	-25,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	7,00	0,00
Behandelaren	Niet bevroagd	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	Niet bevroagd	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	6,00 (n=2)	6,35 (n= 20)	-35,00 (n=20)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevroagde groepen

Vrijwilliger

Wat gaat er goed / Trots op
Ik doe individueel vier dames bezoeken, twee op maandagmorgen en twee op dinsdagmorgen, super fijn werk. Maar als ik iets vraag is het antwoord heel sumier, want dat wordt alleen besproken met de vaste groep mensen.
Mogelijkheden ter verbetering
Er is een aantal jaren al besloten dat vrijwilligers meer betrokken zouden worden, maar dat zou voor mij een punt voor verbetering zijn.

Gagelbosch 1

Gagelbosch 1	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	n.t.b.	8,33	+ 50,00
Mantelzorgers	n.t.b.	7,18	+ 20,00
Vrijwilligers	n.t.b.	6,60	- 50,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	8,00	+ 100,00
Behandelaren	Niet bevraagd	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	Niet bevraagd	6,00	0,00
Totaal	n.t.b. (n=0)	7,63 (n= 24)	+ 18,18 (n=20)



Helaas zijn er voor deze groep geen waarderingen ingevuld

Gagelbosch 2

Gagelbosch 2	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Clënten	n.t.b.	7,83	+16,67
Mantelzorgers	7,00	7,13	+25,00
Vrijwilligers	n.t.b.	7,50	0,00
Clëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	Niet bevraagd	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	Niet bevraagd	6,00	0,00
Totaal	7,00 (n=4)	7,35 (n= 17)	+17,65 (n=17)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Mantelzorg

Wat gaat er goed / Trots op
• ophalen van bewoners • Alles; heb nog nooit iets slecht zien verlopen op welk vlak dan ook • Zorg • goede begeleiding van klient
Mogelijkheden ter verbetering
• contact met een app • Zou het niet weten. • Nooit iets gemerkt van samenspel tussen hen. • meer pro actief informeren omtrent ontwikkelingen klient

Dagbesteding Gagelbosch

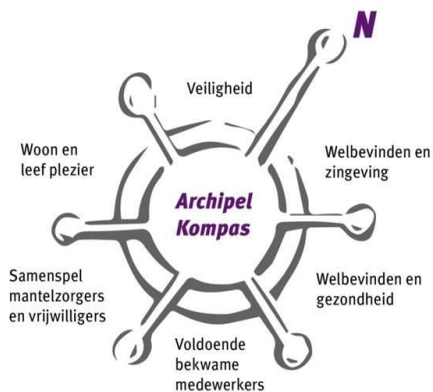
Gagelbosch Dagbesteding	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Clënten	n.t.b.	9,00	0,00
Mantelzorgers	n.t.b.	8,00	+ 33,33
Vrijwilligers	6,25	6,96	-6,90
Clëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	8,00	+ 100,00
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	6,25 (n=8)	7,28 (n= 40)	+ 5,00 (n=40)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

vrijwilliger

Wat gaat er goed / Trots op
• Dat zo veel mogelijk de aandacht naar de cliënten gaat • Geen idee. Heb nooit iets met mantelzorgs te maken • Het goede contact met de mantelzorger • Ik heb bijna geen contact met mantelzorgers. • goede communicatieMaaltijden in restaurant • nog nooit contact gehad met mantelzorgers • Dat vrijwilligers gelijkwaardig zijn aan medewerkers.
Mogelijkheden ter verbetering
• Geen • Op normale manier kennismaken. Vaak geen tijd of mogelijkheid • Ik zou het niet weten • Het in contact brengen met elkaar • iets meer specifieke informatie • Inzicht dossier. Op de hoogte gehouden worden waar cliënt behoefte aan heeft en wat wel of niet juist goed gaat • wel contact • Meer evaluatiemomenten



Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers Kanidas



Kanidas Totaal	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilliger	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Cliënten	n.t.b.	7,00	-33,33
Mantelzorgers	7,88	7,70	+ 11,36
Vrijwilligers	7,58	7,30	- 8,57
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	8,17	+ 66,67
Behandelaren	Niet bevraagd	6,83	- 33,33
Ondersteunende diensten	Niet bevraagd	7,00	- 11,11
Totaal	7,70 (n=20)	7,39 (n= 149)	- 1,36 (n=147)

Toelichting

Dit is de respons op de vragenlijst op de website van locatie Kanidas. Op de volgende pagina's is de respons per team in combinatie met de diverse gemaakte opmerkingen door de respondenten weergegeven.

Hoe moet je de cijfers interpreteren?

- Achter het totaal staat aangegeven hoeveel personen de vragen hebben beantwoord. Als er bijvoorbeeld staat **N=6**, dan betekent dit dat 6 personen de vragenlijst heeft ingevuld. Archipel heeft t.a.v. de waarderingen het uitgangspunt genomen dat elke waardering meegenomen wordt in dit overzicht. Dit kan bijvoorbeeld betekenen dat de waardering gebaseerd is op slechts één respons.
- Voor het afdelingsgemiddelde of het locatiegemiddelde is hier het cijfer weergegeven van alle bevraagde groepen samen.
- **Waardering**; dit is het gemiddelde cijfer dat de bevraagde groepen aan het huidige themat binnen de afdeling/ locatie geven. Een waardering van 7,00 of hoger wordt als positief beschouwd. Let wel, dit kan dus een waardering zijn gebaseerd op slechts één persoon.
- **NPS score**; (Net Promotor Score) zegt iets over de mate waarin mensen de afdeling, locatie zouden aanbevelen bij hun omgeving. Voor de berekening van dit getal wordt van het percentage hoge scores het percentage lage scores afgetrokken. De NPS Score kan hierdoor liggen tussen -100 en + 100, waarbij pas een score hoger dan 0 als goed wordt gewaardeerd.
- **N.t.b.** Indien bij een doelgroep niemand een waardering heeft ingevuld kan het getal voor deze groep niet worden berekend, in dat geval staat n.t.b. in de tabel (niet te berekenen).

De Smiley ; deze laat het volgende in één oogopslag zien:

			
Waardering én NPS scoren beiden voldoende	Eén van beiden is voldoende maar de ander is onvoldoende	Waardering én NPS scoren beiden onvoldoende	Bij gebrek aan respons is geen berekening mogelijk

Kanidas, divers

Kanidas Divers	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilliger	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	n.t.b.	6,5	-50,00
Mantelzorgers	7,00	7,86	+ 14,29
Vrijwilligers	7,43	6,80	- 28,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	Niet bevroagd	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	Niet bevroagd	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	7,38 (n=8)	7,00 (n=34)	- 20,59 (n=34)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevroagde groepen

Vrijwilliger

Wat gaat er goed / Trots op
• Communicatie is goed • Het gaat goed • 2 avonden in de week de gasterij open is voor de inwoners met ev. bezoek. • Ben betrokken bij badactiviteit gaat heel gezellig maar loopt wellicht ten einde • Zou een betere communicatie moeten zijn. • redelijk
Mogelijkheden ter verbetering
• Waar ik werk is het goed • Het gaat goed • `De inwoners meer gebruik laten maken van de gasterij op maandag- en woensdagavond • Geen idee • Blijf bij betere communicatie • Meer contact

Mantelzorger

Wat gaat er goed / Trots op
• Het kort touwtje als er iets fout is
Mogelijkheden ter verbetering
• Iets meer naar familie luisteren

Amber

Amber	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilliger	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Cliënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	8,00	7,56	0,00
Vrijwilligers	n.t.b.	8,00	0,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	Niet bevroagd	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	Niet bevroagd	7,00	- 100,00
Totaal	8,00 (n=1)	7,54 (n=13)	- 16,67 (n=12)



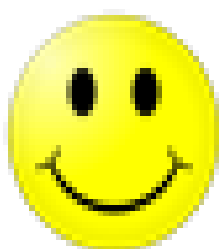
Hieronder de binnengekomen reacties van de bevroagde groepen

Mantelzorger

Wat gaat er goed / Trots op
Goed contact met vrijwilligers.
Mogelijkheden ter verbetering
Nog niet bekend. Pas sinds 5 maart betrokken bij Amber

Aquamarijn

Aquamarijn	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilliger	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Clënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	n.t.b.	8,00	0,00
Vrijwilligers	9,00	8,20	+ 60,00
Clëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	Niet bevroagd	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	Niet bevroagd	7,00	- 100,00
Totaal	9,00 (n=1)	7,88 (n= 8)	+12,50 (n=8)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevroagde groepen

Vrijwilliger

Wat gaat er goed / Trots op
De huiselijke sfeer veel aandacht krijgt
Mogelijkheden ter verbetering
meer initiatieven om iets voor en met bewoners te doen naast de bestaande activiteiten

Dagbesteding Kanidas

Dagbesteding Kanidas	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilliger	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Cliënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	n.t.b.	n.t.b.	-25,00
Vrijwilligers	7,50	7,30	- 25,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	7,50 (n=4)	7,25 (n= 20)	- 25,00 (n=20)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Vrijwilliger

Wat gaat er goed / Trots op
- Betrokkenheid bij client - Vriendelijk, dankbaar - Samenspraak
Mogelijkheden ter verbetering
- meer waardering - Meer voorlichting als vrijwilliger over het familielid dat op de lokatie woont (hobby's, werk dat de bewoner deed enz)zodat je meer met de familie mee kunt leven bij blijdschap en verdriet - Meer vrijwilligers

Robijn

Robijn	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilliger	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Clënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	n.t.b.	7,71	+ 14,29
Vrijwilligers	7,40	7,67	+ 0,00
Clëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	Niet bevroagd	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	Niet bevroagd	7,00	- 100,00
Totaal	7,40 (n=4)	7,61 (n= 18)	-5,56 (n=18)



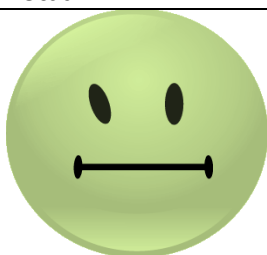
Hieronder de binnengekomen reacties van de bevroagde groepen

Vrijwilliger

Wat gaat er goed / Trots op
• planning • Dit gaat goed samen,zijn er problemen dan word er samen over gepraat
Mogelijkheden ter verbetering
• maandelijks eva-moment dat benut kan worden, als er agenda-punten zijn ingebracht, om een win-win situatie te blijven creëren. • Samen wandelen,samen naar de kermis etc.

Saffier

Saffier	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilliger	Waardering Totaal Kwaliteit alle thema's	NPS score Totaal
Cliënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	7,50	7,57	0,00
Vrijwilligers	n.t.b.	7,67	0,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	9,00	+ 100,00
Behandelaren	Niet bevroagd	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	Niet bevroagd	7,00	- 100,00
Totaal	7,50 (n=2)	7,60 (n= 20)	- 5,00 (n=20)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevroagde groepen

Mantelzorger

Wat gaat er goed / Trots op
• Gevoel van welkom is goed....belangstelling is goed • Verzorging • Prima
Mogelijkheden ter verbetering
• Kan niks verzinnen....ze doen meer dan zijn best....en vergeet niet dat veel cliënten gewoon niks meer willen..heb het idee dat er via de buitenwereld te veel gepust wordt... • weet op dit moment niet • Geen suggesties loopt prima

Smaragd

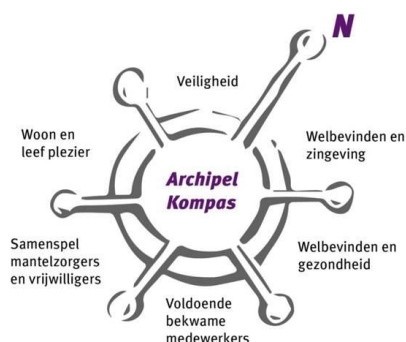
Smaragd	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilliger	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Clënten	n.t.b.	8,00	0,00
Mantelzorgers	8,25	8,00	+16,67
Vrijwilligers	6,00	7,33	+ 33,33
Clëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	7,00	- 100,00
Totaal	8,25 (n=4)	7,64 (n= 14)	+ 14,29 (n=14)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Mantelzorger

Wat gaat er goed / Trots op
• iedereen staat voor elkaar klaar en altijd bereid elkaar te helpen • De vrijwilligers heel erg hun best doen • zeer goed op de hoogte wordt gehouden zowel over mijn moeder als over activiteiten • Er in ieder geval vrijwilligers zijn ;-)
Mogelijkheden ter verbetering
• Ben zeer tevreden zoals het nu gaat • Dat het vaste personeel met meer toewijding gedrevenheid professionaliteit en kennis en vaardigheden werkt. Sommige personeelsleden zijn totaal niet geschikt voor dit werk, denken alleen maar aan zichzelf en schuiven alle verantwoordelijkheden af. De meest basisvaardigheden qua zorg en kennis qua dementie en omgaan met met demente mensen is totaal afwezig, ondanks dat sommige roepen dat het hun roepen is en al jaren doen. • geen idee • Eerlijk gezegd weet ik niks over de vrijwilligers... ik heb geen idee wie er werken en wanneer. Dus informatie zou welkom zijn.



Samenspel Mantelzorgers en vrijwilligers Kwadraat



Kwadraat Totaal	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Cliënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	n.t.b.	7,33	- 33,33
Vrijwilligers	7,5	7,60	- 20,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	7,75	+ 50,00
Behandelaren	Niet bevraagd	6,86	- 28,57
Ondersteunende diensten	Niet bevraagd	6,93	- 6,67
Totaal	7,5 (n=2)	7,15 (n= 34)	- 8,82(n=34)

Toelichting

Dit is de respons op de vragenlijst op de website van locatie Kwadraat. Op de volgende pagina's is de respons per team in combinatie met de diverse gemaakte opmerkingen door de respondenten weergegeven.

Hoe moet je de cijfers interpreteren?

- Achter het totaal staat aangegeven hoeveel personen de vragen hebben beantwoord. Als er bijvoorbeeld staat **N=6**, dan betekent dit dat 6 personen de vragenlijst heeft ingevuld. Archipel heeft t.a.v. de waarderingen het uitgangspunt genomen dat elke waardering meegenomen wordt in dit overzicht. Dit kan bijvoorbeeld betekenen dat de waardering gebaseerd is op slechts één respons.
 - Voor het afdelingsgemiddelde of het locatiegemiddelde is hier het cijfer weergegeven van alle bevraagde groepen samen.
 - **Waardering**; dit is het gemiddelde cijfer dat de bevraagde groepen aan het huidige thema binnen de afdeling/ locatie geven. Een waardering van 7,00 of hoger wordt als positief beschouwd. Let wel, dit kan dus een waardering zijn gebaseerd op slechts één persoon.
 - **NPS score**; (Net Promotor Score) zegt iets over de mate waarin mensen de afdeling, locatie zouden aanbevelen bij hun omgeving. Voor de berekening van dit getal wordt van het percentage hoge scores het percentage lage scores afgetrokken. De NPS Score kan hierdoor liggen tussen -100 en + 100, waarbij pas een score hoger dan 0 als goed wordt gewaardeerd.
 - **N.t.b.** Indien bij een doelgroep niemand een waardering heeft ingevuld kan het getal voor deze groep niet worden berekend, in dat geval staat n.t.b. in de tabel (niet te berekenen).
- De Smiley** ; deze laat het volgende in één oogopslag zien:

			
Waardering én NPS scoren beiden voldoende	Eén van beiden is voldoende maar de ander is onvoldoende	Waardering én NPS scoren beiden onvoldoende	Bij gebrek aan respons is geen berekening mogelijk

Kwadraat 19

Kwadraat Totaal	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Clënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	n.t.b.	8,00	0,00
Vrijwilligers	7,00	7,00	- 100,00
Clëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	Niet bevraagd	7,00	- 50,00
Ondersteunende diensten	Niet bevraagd	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	7,00 (n=1)	7,25 (n=4)	- 50,00 (n=4)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Vrijwilliger

Wat gaat er goed / Trots op
Ik heb niets met de mantelzorgers te maken.
Mogelijkheden ter verbetering
geen

Kwadraat 21

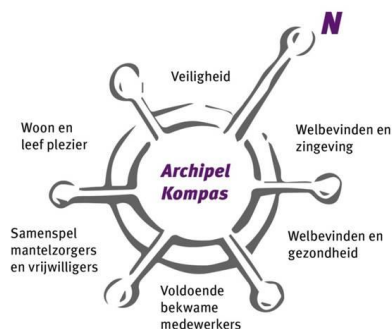
Kwadraat Totaal	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Cliënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	n.t.b.	6,00	- 100,00
Vrijwilligers	8,00	8,00	0,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	Niet bevraagd	7,00	- 50,00
Ondersteunende diensten	Niet bevraagd	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	8,00 (n=1)	7,33 (n= 6)	- 33,33 (n=6)



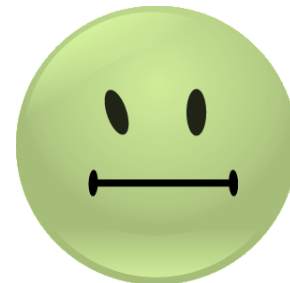
Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Vrijwilliger

Wat gaat er goed / Trots op
• bezoek
Mogelijkheden ter verbetering
• geen mening



Samenspel Mantelzorgers en Vrijwilligers Landrijt



Landrijt Totaal	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Cliënten	7,57	7,27	- 11,11
Mantelzorgers	6,08	6,981818182	- 12,15
Vrijwilligers	8,29	7,724637681	0,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	7,75	+ 50,00
Behandelaren	Niet bevraagd	7,035714286	- 10,71
Ondersteunende diensten	Niet bevraagd	6,941176471	- 5,88
Totaal	7,04 (n=27)	7,23 (255)	- 7,06 (n=255)

Toelichting

Dit is de respons op de vragenlijst op de website van locatie Landrijt. Op de volgende pagina's is de respons per team in combinatie met de diverse gemaakte opmerkingen door de respondenten weergegeven.

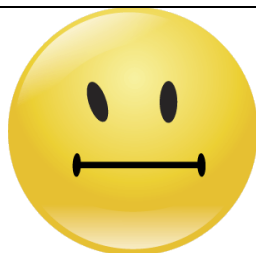
Hoe moet je de cijfers interpreteren?

- Achter het totaal staat aangegeven hoeveel personen de vragen hebben beantwoord. Als er bijvoorbeeld staat **N=6**, dan betekent dit dat 6 personen de vragenlijst heeft ingevuld. Archipel heeft t.a.v. de waarderingen het uitgangspunt genomen dat elke waardering meegenomen wordt in dit overzicht. Dit kan bijvoorbeeld betekenen dat de waardering gebaseerd is op slechts één respons.
 - Voor het afdelingsgemiddelde of het locatiegemiddelde is hier het cijfer weergegeven van alle bevraagde groepen samen.
 - **Waardering**; dit is het gemiddelde cijfer dat de bevraagde groepen aan het huidige thema binnen de afdeling/ locatie geven. Een waardering van 7,00 of hoger wordt als positief beschouwd. Let wel, dit kan dus een waardering zijn gebaseerd op slechts één persoon.
 - **NPS score**; (Net Promotor Score) zegt iets over de mate waarin mensen de afdeling, locatie zouden aanbevelen bij hun omgeving. Voor de berekening van dit getal wordt van het percentage hoge scores het percentage lage scores afgetrokken. De NPS Score kan hierdoor liggen tussen -100 en + 100, waarbij pas een score hoger dan 0 als goed wordt gewaardeerd.
 - **N.t.b.** Indien bij een doelgroep niemand een waardering heeft ingevuld kan het getal voor deze groep niet worden berekend, in dat geval staat n.t.b. in de tabel (niet te berekenen).
- De Smiley** ; deze laat het volgende in één oogopslag zien:

			
Waardering én NPS scoren beiden voldoende	Eén van beiden is voldoende maar de ander is onvoldoende	Waardering én NPS scoren beiden onvoldoende	Bij gebrek aan respons is geen berekening mogelijk

Landrijt divers

Landrijt divers	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Cliënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	6,00	7,13	0,00
Vrijwilligers	8,50	7,87	0,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	Niet bevroagd	6,67	- 8,33
Ondersteunende diensten	Niet bevroagd	n.t.b.	0,00
Totaal	7,67(n=3)	7,27 (n= 44)	- 2,38 (n=42)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevroagde groepen

Mantelzorger

Wat gaat er goed / Positief over
Ik ben slecht op de hoogte van activiteiten... misschien is een melding via mn emailadress een optie
Mogelijkheden ter verbetering
Betere communicatie

Vrijwilliger

Wat gaat er goed / Positief over
- We weten wat we aan elkaar hebben - goede communicatie en samenwerking
Mogelijkheden ter verbetering
- Geen idee - nvt

Baltralaan / Fogolaan

Baltra / Fogolaan	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Cliënten	n.t.b.	n.t.b.	0,00
Mantelzorgers	9,00	7,57	+ 66,67
Vrijwilligers	n.t.b.	8,00	0,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	Niet bevraagd	7,00	0,00
Ondersteunende diensten	Niet bevraagd	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	9,00 (n=1)	7,42 (n= 12)	+ 33,33 (n=12)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Mantelzorger

Wat gaat er goed / Trots op
er zéér goed gecommuniceerd wordt tussen beiden partijen. Een vraag wordt vrijwel direct beantwoord en de kwaliteit en kwantiteit van de feedback is perfect
Mogelijkheden ter verbetering
n.v.t.

Sallaan / Bravalaan

Sallaan / Bravalaan	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Cliënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	1,00	5,67	- 22,22
Vrijwilligers	8,00	7,40	+20,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	Niet bevraagd	6,50	0,00
Ondersteunende diensten	Niet bevraagd	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	5,67 (n=3)	6,33 (n= 18)	- 5,56 (n=18)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Mantelzorger

Wat gaat er goed / Trots op
Wij hebben nog nooit contact gehad met vrijwilligers op de afdeling
Mogelijkheden ter verbetering
Wij hopen dat het mogelijk wordt voor ons familielid in de toekomst een ZZPPer toegewezen te krijgen. Hier is men al enige tijd naar op zoek maar is nog steeds niet gelukt. Om deze reden kan ik ook geen cijfer geven aan uw vragen. Om mee te doen aan deze enquête geef ik het cijfer 1. Van harte hoop ik dat er iemand gevonden wordt.

Vrijwilliger

Wat gaat er goed / Trots op
- goede sfeer - Communicatie gaat goed. Het is leuk.
Mogelijkheden ter verbetering
- Ik werk maar een morgen per week. - Geen verbeteringen

Creslaan / Corvolaan

Creslaan / Corvolaan	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Cliënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Vrijwilligers	n.t.b.	7,00	0,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	Niet bevraagd	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	Niet bevraagd	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	n.t.b. (n=0)	7,00 (n= 1)	0,00 (n=0)



Helaas zijn er geen waarderingen ingevuld

Kos - Sabalaan

Kos / Sabalaan	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Cliënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	6,00	6,33	- 83,33
Vrijwilligers	7,00	7,00	0,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	Niet bevroagd	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	Niet bevroagd	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	6,00 (n=1)	6,43 (n=7)	- 71,43 (n=7)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevroagde groepen

Mantelzorger

Wat gaat er goed / Trots op
de nieuwe 1e cv uit zichzelf informatie / veranderingen / evaluaties naar ons mailt. Nu dus zonder er steeds naar te hoeven vragen.
Mogelijkheden ter verbetering
luisteren en de implementaties in de praktijk cq. het dagelijks leven toepassen. Niet door een iemand, maar allen.

Nevisplein

Nevisplein	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Cliënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	n.t.b.	8,00	+ 33,33
Vrijwilligers	n.t.b.	6,00	0,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	Niet bevraagd	7,50	0,00
Ondersteunende diensten	Niet bevraagd	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	n.t.b. (n=0)	7,50 (n=6)	+ 16,67 (n=6)



Helaas zijn er geen waarderingen ingevuld

Noordertoren 1, etage 3, 4 en 5

Noordertoren 1, etage 3, 4 en 5	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Cliënten	8,00	6,67	- 50,00
Mantelzorgers	7,00	6,60	-33,33
Vrijwilligers	6,00	6,33	- 50,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	Niet bevraagd	5,00	0,00
Ondersteunende diensten	Niet bevraagd	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	7,67 (n=3)	6,29 (n= 17)	- 37,50 (n=16)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Cliënt

Wat gaat er goed / trots op
- Het eten 's middags is goed. Ik zou graag een vrijwilliger hebben. - Men. Allen. Hij is echt betrokken, hij is ook steeds bereid om technische klusjes op te knappen.
Mogelijkheden ter verbetering
- de liften - Makkelijker met elkaar in contact komen.

Mantelzorger

Wat gaat er goed / trots op
Openheid
Mogelijkheden ter verbetering
Gezamenlijke huiskamer. aantrekkelijkere afdeling ruimtes enz.

Noordertoren 2, etage 6 en 7

Noordertoren 2, etage 6 en 7	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Cliënten	7,50	7,67	+33,33
Mantelzorgers	7,00	7,60	-10,00
Vrijwilligers	9,00	8,00	0,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	Niet bevraagd	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	Niet bevraagd	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	7,75 (n=4)	7,74 (n= 19)	0,00 (n=19)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Mantelzorger

Wat gaat er goed / Trots op
• behalve een half uurtje met een vrijwilliger, geen andere!
Mogelijkheden ter verbetering
• geen aanbevelingen

Vrijwilliger

Wat gaat er goed / Trots op
• relatie met de contactverzorgende.
Mogelijkheden ter verbetering
• net

Cliënt

Wat gaat er goed / Trots op
• Goede communicatie en fijne samenwerking
Mogelijkheden ter verbetering
• Niet van toepassing

Noordertoren 2, etage 8 en 9

Noordertoren 2, etage 8 & 9	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal reisdoelen
Cliënten	7,33	6,64	- 36,36
Mantelzorgers	6,00	6,40	- 60,00
Vrijwilligers	n.t.b.	8,00	0,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	Niet bevroagd	5,00	0,00
Ondersteunende diensten	Niet bevroagd	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	7,00 (n=4)	6,53 (n= 30)	- 36,67 (n=30)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevroagde groepen

Client

Wat gaat er goed / Trots op
de verpleging de mensen als vriend/familie beschouwd
Mogelijkheden ter verbetering
zou het niet weten op dit moment

mantelzorger

Wat gaat er goed / Trots op
geen idee
Mogelijkheden ter verbetering
geen aanbevelingen

Picolaan / Palmalaan

Picolaan / Palmalaan	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Clënten	n.t.b.	7,00	0,00
Mantelzorgers	7,00	6,80	- 26,67
Vrijwilligers	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Clëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	7,50	0,00
Behandelaren	Niet bevroagd	6,67	0,00
Ondersteunende diensten	Niet bevroagd	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	7,00 (n=1)	6,86(n= 21)	- 19,05 (n=21)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevroagde groepen

Mantelzorger

Wat gaat er goed / Trots op
ik heb met andere vrijwilligers geen contact
Mogelijkheden ter verbetering
nvt

Samos- Floresplein

Samosplein	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Cliënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	7,00	7,57	0,00
Vrijwilligers	8,00	7,80	0,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	6,00	0,00
Ondersteunende diensten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	7,50 (n=4)	7,43 (n=14)	0,00 (n=14)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Mantelzorger

Wat gaat er goed / Trots op
- op het Samosplein komt een vrijwilliger, een kok een maaltijd mee verzorgen. als mantelzorger heb ik daar geen contact mee. - nu ik een nieuw contactpersoon heb prima.
Mogelijkheden ter verbetering
- op het Samosplein zijn geen vrijwilligers jammer genoeg. communicatie van de medewerkers onderling kan m.i. beter. - op het Samosplein zijn geen vrijwilligers jammer genoeg. communicatie van de medewerkers onderling kan m.i. beter.

Vrijwilliger

Wat gaat er goed / Trots op
- communicatie met elkaar - De verzorgende er zijn voor je
Mogelijkheden ter verbetering
- het zou fijn zijn als je belangrijke mededelingen die voor de vrijwilliger belangrijk zijn per mail door te sturen - Communicatie

Similaan / Syltlaan

Similaan / Syltlaan	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Cliënten	n.t.b.	7,00	- 100,00
Mantelzorgers	7,50	6,82	-9,09
Vrijwilligers	8,50	8,00	0,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	7,50 (n=2)	7,07 (n=15)	- 13,33 (n=15)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Mantelzorger

Wat gaat er goed / Trots op
• er wordt goed gekeken naar de mogelijkheden voor de bewoners! • De lichamelijke verzorging en is zeer goed. Geestelijk welbevinden is negatief.
Mogelijkheden ter verbetering
• ik zie veel personeelwisselingen • Lichamelijke verzorging en ondersteuning lijkt mij prima. Ik heb geen goed beeld over het geestelijk welzijn resp. de geestelijke zorg voor de cliënten. Mogelijk dat daar nader naar kan worden gekeken.

Dagbehandeling Landrijt

Dagbehandeling Landrijt	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Cliënten	n.t.b.	8,11	+ 22,22
Mantelzorgers	n.t.b.	7,59	0,00
Vrijwilligers	6,25	7,65	0,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	Niet bevraagd	7.00	0,00
Ondersteunende diensten	Niet bevraagd	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	6,25 (n=4)	7,69 (n= 58)	+ 3,45 (n=58)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Vrijwilliger

Wat gaat er goed / Trots op
• we na het wandelen gezamenlijk iets drinken • er is vrijwel geen contact met de mantelzorgers. het is op deze afdeling nvt • goede opvang
Mogelijkheden ter verbetering
• wandelen beter organiseren zodat de mensen die mee gaan op tijd beneden zijn • n.v.t. • meer buiten activiteiten

Dagbesteding Landrijt

Dagbesteding Landrijt	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Clënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	n.t.b.	7,67	-33,33
Vrijwilligers	6,73	6,14	-42,86
Clëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	7.00	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	6,73 (n=11)	6,60 (n= 10)	-40,00 (n=10)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

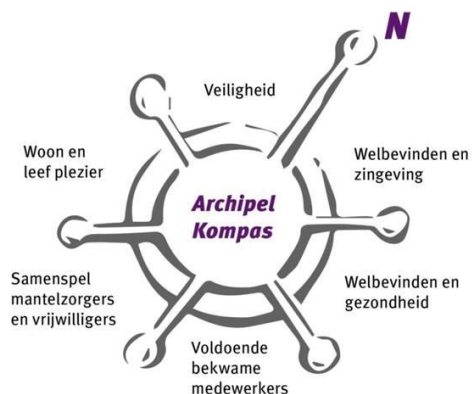
Mantelzorger

Wat gaat er goed / Trots op
- Alert reageren bij lichamelijke klachten - weet niet, ik zie daar als mantelzorger niets van - De lichamelijke verzorging en is zeer goed. Geestelijk welbevinden is negatief.
Mogelijkheden ter verbetering
- Geen - Geen idee. De lichamelijke verzorging en ondersteuning daarbij lijkt mij uitstekend.

vrijwilliger

Wat gaat er goed / Trots op
- Ik heb geen contact met mantelzorgers. - tevreden over samenwerking - De afspraken gemaakt kunnen worden . - opgaan van de mantel zorgers in de dans activiteit, nemen daar goed deel aan - goede samenwerking - Ik heb slechts zeer sporadisch - eerder toevallig- contact met de dochter van de cliënt waarmee ik wandel. - de samenwerking soepel en goed verloopt. - Ik wordt goed behandeld. - Communicatie - Weetniet
Mogelijkheden ter verbetering

- (Meer) communicatie tussen medewerkers, vrijwilligers en mantelzorgers.
- ????
- Afspraken die gemaakt zijn , worden niet altijd afgemeld als er problemen zijn met cliënt .
- dansles voor verzorgenden/begeleiders Landrijt
- gaat al beter, voorstel de cliënten vertellen waarvoor het werk dient wat zij uitvoeren
- Gezien de zeer beperkte activiteit waarin ik betrokken ben- 1x per week wandelen- is het elkaar kennen het minste wat zinvol is.
- geen
- Als vrijwilliger wordt je niet op de hoogte gehouden van ontwikkelingen die er plaats vinden. Wel via de mail maar niet persoonlijk. Er zou meer gecommuniceerd moeten worden. Er lag de weinig ruimte en tijd om als vrijwilliger je mening te geven.
- ik zou het niet weten
- Contact met de vrijwilliger (persoonlijk)



Samenspel Mantelzorgers en vrijwilligers Nazareth



Nazareth Totaal	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Cliënten	9,00	7,50	0,00
Mantelzorgers	6,38	7,25	+ 9,84
Vrijwilligers	8,22	7,74	- 2,56
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	8,00	+ 50,00
Behandelaren	Niet bevraagd	6,83	- 33,33
Ondersteunende diensten	Niet bevraagd	7,00	- 11,11
Totaal	7,55 (n=20)	7,38(n=135)	+ 4,41 (n=136)

Toelichting

Dit is de respons op de vragenlijst op de website van locatie Nazareth. Op de volgende pagina's is de respons per team in combinatie met de diverse gemaakte opmerkingen door de respondenten weergegeven.

Hoe moet je de cijfers interpreteren?

- Achter het totaal staat aangegeven hoeveel personen de vragen hebben beantwoord. Als er bijvoorbeeld staat **N=6**, dan betekent dit dat 6 personen de vragenlijst heeft ingevuld. Archipel heeft t.a.v. de waarderingen het uitgangspunt genomen dat elke waardering meegenomen wordt in dit overzicht. Dit kan bijvoorbeeld betekenen dat de waardering gebaseerd is op slechts één respons.
- Voor het afdelingsgemiddelde of het locatiegemiddelde is hier het cijfer weergegeven van alle bevraagde groepen samen.
- **Waardering**; dit is het gemiddelde cijfer dat de bevraagde groepen aan het huidige thema binnen de afdeling/ locatie geven. Een waardering van 7,00 of hoger wordt als positief beschouwd. Let wel, dit kan dus een waardering zijn gebaseerd op slechts één persoon.
- **NPS score**; (Net Promotor Score) zegt iets over de mate waarin mensen de afdeling, locatie zouden aanbevelen bij hun omgeving. Voor de berekening van dit getal wordt van het percentage hoge scores het percentage lage scores afgetrokken. De NPS Score kan hierdoor liggen tussen -100 en + 100, waarbij pas een score hoger dan 0 als goed wordt gewaardeerd.

- **N.t.b.** Indien bij een doelgroep niemand een waardering heeft ingevuld kan het getal voor deze groep niet worden berekend, in dat geval staat n.t.b. in de tabel (niet te berekenen).
De Smiley ; deze laat het volgende in één oogopslag zien:

			
Waardering én NPS scoren beiden voldoende	Eén van beiden is voldoende maar de ander is onvoldoende	Waardering én NPS scoren beiden onvoldoende	Bij gebrek aan respons is geen berekening mogelijk

Nazareth, divers

Nazareth divers	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Cliënten	n.t.b.	8,00	0,00
Mantelzorgers	7,00	7,53	+15,79
Vrijwilligers	8,00	7,10	- 20,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	7,00	- 100,00
Totaal	7,50 (n=2)	7,41 (n= 32)	0,00 (n=31)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Vrijwilliger

Wat gaat er goed / trots op
• amper/geen bemoeienis met mantelzorgers
Mogelijkheden ter verbetering
• voor mijn taken als vrijwilliger niet erg relevant

Mantelzorger

Wat gaat er goed / trots op
• Betrokkenheid en inzet • Mantelzorgers spreken mij als vrijwilliger net zo goed aan met evt vragen als de betaalde krachten. Ze zien mij voor vol aan zeg maar. Wellicht dat het wel verschilt van vrijwilliger tot vrijwilliger
Mogelijkheden ter verbetering
• Goede communicatie, beter organiseren • Geen idee

Best

Best	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Clënten	n.t.b.	8,00	n.t.b.
Mantelzorgers	7,5	7,20	0,00
Vrijwilligers	8,2	8,25	+ 16,67
Clëntenraden, Raad v Toezicht	8,00	8,00	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	7,00	0,00
Totaal	8,00 (n=8)	7,76 (n= 25)	+ 8,33 (n=23)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Mantelzorger

Wat gaat er goed / trots op
• Er contact is over het eten koken door vrijwilligers en over de dagbesteding. • De betrokkenheid van de medewerkers.
Mogelijkheden ter verbetering
• Misschien ook betrekken bij familieavonden. Misschien uitleg geven wat ze doen en de manier waarop. Ideeën uitwisselen. • Is prima nu.

Vrijwiliger

Wat gaat er goed / trots op
• Goed • Ik alles kan terug koppelen aan vaste medewerkers • Respect voor elkaar openstaand voor wederzijdse ideeën • Goed
Mogelijkheden ter verbetering
• Eten • Zou het niet zo weten • Mogelijk zou er een certificering voor vrijwilligers kunnen komen zodat zij ook handelingen kunnen/mogen verrichten. Zoals bv mensen helpen met slikproblemen. • Ik heb op het moment geen idee

Lid CR

Wat gaat er goed / trots op
• volgens mij prima
Mogelijkheden ter verbetering
• vrijwilligers ook uitnodigen voor familieavonden?

Den Bosch

Den Bosch	Waardering Lichamelijk welbevinden en gezondheid	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Cliënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	6,67	6,22	- 11,11
Vrijwilligers	8,00	8,00	+ 100,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	7,00	- 100,0
Totaal	6,67 (n=3)	6,45 (n=11)	- 9,09 (n=11)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevroagde groepen

Mantelzorger

Wat gaat er goed / trots op
• Heb nog geen mening daarover, wil het eerst aankijken wie wat doet en zo. • Er zijn geen vrijwilligers , dus vandaar een laag cijfer. Blijf het jammer vinden dat wij nooit eerder op de hoogte zijn gesteld van het Kompas. Ik vindt dit een goed iets en het is belangrijk dat we met zijn allen goed blijven communiceren over wat nog beter kan. • Contact met verzorgende is goed.
Mogelijkheden ter verbetering
• Het maken van een lijstje met daarop wie wat doet en wanneer, en dat in de huiskamer ophangen. • Zoeken naar vrijwilligers!!! Maak bekend in de woonkamer/beneden in de hal langs de lift op het infobord/leg flyers in de Gasterij en plaats een advertentie in het Groeiend Best. Vraag aan de familie/mantelzorgers of ze een keer ergens mee willen helpen..... • In grote lijnen zo veel mogelijk dezelfde verzorgende.

Eindhoven

Eindhoven	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Clënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	n.t.b.	7,40	0,00
Vrijwilligers	8,00	7,33	0,00
Clëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	Niet bevroagd	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	Niet bevroagd	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	8,00 (n=1)	7,38 (n=8)	0,00 (n=8)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevroagde groepen

vrijwilliger

Wat gaat er goed / trots op
Mantelzorgers spreken mij als vrijwilliger net zo goed aan met evt vragen als de betaalde krachten. Ze zien mij voor vol aan zeg maar. Wellicht dat het wel verschilt van vrijwilliger tot vrijwilliger
Mogelijkheden ter verbetering
Geen idee

Londen

Londen	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Clënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	8,00	8,00	0,00
Vrijwilligers	n.t.b.	8,50	+ 100,00
Clëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	Niet bevroagd	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	Niet bevroagd	7,00	- 100,00
Totaal	8,00 (n=1)	8,00 (n=7)	+14,29 (n=7)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevroagde groepen

Mantelzorger

Wat gaat er goed / trots op
• contact, mee denken, enthousiasme
Mogelijkheden ter verbetering
• meer informatie over gehouden, te houden activiteiten

Parijs

Parijs	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Clënten	n.t.b.	3,00	- 100,00
Mantelzorgers	n.t.b.	7,86	+ 42,86
Vrijwilligers	8,00	8,00	0,00
Clëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	Niet bevroagd	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	Niet bevroagd	7,00	- 100,00
Totaal	8,00 (n=1)	7,30 (n=10)	+ 10,00 (n=10)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevroagde groepen

Vrijwilliger

Wat gaat er goed / trots op
er is goede communicatie
Mogelijkheden ter verbetering
geen idee

Somatiek Team 6, 7 & 8

Somatiek Team 6, 7, 8	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Cliënten	9,00	9,00	+50,00
Mantelzorgers	1,00	5,67	+ 33,33
Vrijwilligers	9,00	9,00	+100,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	7,00	- 100,00.
Totaal	7,00 (n=4)	7,22 (n=9)	0,00 (n=9)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Cliënt

Wat gaat er goed / trots op
- De meisjes van de zorg moeten vaak roeien met de de riemen die ze hebben. Ik bedoel hiermee het personeelstekort. Zij lossen het bijzonder goed op. Alle lof hiervoor. De samenwerking met vrijwilligers loopt ook prima. - Mantelzorgers goed: komen zo vaak mogelijk. Vrijwilligers uitstekend: Doen heel veel voor mij. Samenwerking is goed.
Mogelijkheden ter verbetering
- Zoals het nu loopt zou ik zeggen: Vooral zo doorgaan. - Zou niet weten wat er aan verbeterd moet worden. Ik ben tevreden!

Mantelzorger

Wat gaat er goed / trots op
Ik moet zeggen ik regel alles zelf voor mijn man ik weet niet of er ook vrijwilligers zijn
Mogelijkheden ter verbetering
ik zou het niet weten.

Dagbesteding Nazareth

Dagbesteding Nazareth	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Cliënten	n.t.b.	8,00	0,00
Mantelzorgers	8,00	7,40	- 20,00
Vrijwilligers	7,00	7,73	- 16,67
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	7,50 (n=4)	7,65 (n= 17)	- 16,67 (n=18)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Wat gaat er goed /trots op
- De betrokkenheid van de medewerkers. - er wordt aangegeven persoonlijk, wat er te doen is een bepaalde dag of tijd
Mogelijkheden ter verbetering
- Gehoor apparaten goed nakijken en ook om de 3 maanden de oren uitspuiten. - mensen meer stimuleren wat aan beweging te doen, ook al hebben ze niet veel zin

Vrijwilliger

Wat gaat er goed /trots op
- Vrijwel alles. In de enkele gevallen dat er iets mis gaat, is de oorzaak bijna altijd personeelstekort. - er aandacht is voor de bewoners.
Mogelijkheden ter verbetering
- Uiteraard loopt er wel eens iets fout. Komt volgens mij vaak door het nieuwe systeem van samenwerken zonder leidinggevende. - verzorging zou meer respect kunnen tonen voor bewoners. Ik hoor hier klachten over.



Samenspel Mantelzorgers en Vrijwilligers Passaat

Passaat Totaal	Waardering Samenspel Mantelzorgers en Vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Cliënten	n.t.b.	7,92	+ 8,33
Mantelzorgers	8,00	7,65	+ 16,21
Vrijwilligers	7,00	7,45	0,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	7,75	+ 50,00
Behandelaren	Niet bevraagd	7,00.	0,00
Ondersteunende diensten	Niet bevraagd	6,94	- 6,25
Totaal	7,20 (n=5)	7,51 (n= 162)	+ 9,09 (n=165)

Toelichting

Dit is de respons op de vragenlijst op de website van locatie Passaat. Op de volgende pagina's is de respons per team in combinatie met de diverse gemaakte opmerkingen door de respondenten weergegeven.

Hoe moet je de cijfers interpreteren?

- Achter het totaal staat aangegeven hoeveel personen de vragen hebben beantwoord. Als er bijvoorbeeld staat **N=6**, dan betekent dit dat 6 personen de vragenlijst heeft ingevuld. Archipel heeft t.a.v. de waarderingen het uitgangspunt genomen dat elke waardering meegenomen wordt in dit overzicht. Dit kan bijvoorbeeld betekenen dat de waardering gebaseerd is op slechts één respons.
- Voor het afdelingsgemiddelde of het locatiegemiddelde is hier het cijfer weergegeven van alle bevraagde groepen samen.
- **Waardering**; dit is het gemiddelde cijfer dat de bevraagde groepen aan het huidige thema binnen de afdeling/ locatie geven. Een waardering van 7,00 of hoger wordt als positief beschouwd. Let wel, dit kan dus een waardering zijn gebaseerd op slechts één persoon.
- **NPS score**; (Net Promotor Score) zegt iets over de mate waarin mensen de afdeling, locatie zouden aanbevelen bij hun omgeving. Voor de berekening van dit getal wordt van het percentage hoge scores het percentage lage scores afgetrokken. De NPS Score kan hierdoor liggen tussen -100 en + 100, waarbij pas een score hoger dan 0 als goed wordt gewaardeerd.
- **N.t.b.** Indien bij een doelgroep niemand een waardering heeft ingevuld kan het getal voor deze groep niet worden berekend, in dat geval staat n.t.b. in de tabel (niet te berekenen).

De Smiley ; deze laat het volgende in één oogopslag zien:

			
Waardering én NPS scoren beiden voldoende	Eén van beiden is voldoende maar de ander is onvoldoende	Waardering én NPS scoren beiden onvoldoende	Bij gebrek aan respons is geen berekening mogelijk

Passaat divers

Passaat Divers	Waardering Samenspel Mantelzorgers en Vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Cliënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	8,00	7,33	-33,33
Vrijwilligers	6,50	7,09	0,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	Niet bevraagd	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	Niet bevraagd	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	7,00 (n= 3)	7,33 (n= 15)	0,00 (n=15)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Vrijwilliger

Wat gaat er goed / trots op
• Ik heb geen contacten met mantelzorgers binnen de afdelingen • Het gaat goed
Mogelijkheden ter verbetering
• Ik zie geen mantelzorgers dus ik kan hier geen oordeel over geven • OP tijd veranderingen melden.

Jasmijnhof

Passaat Jasmijnhof	Waardering Samenspel Mantelzorgers en Vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Clënten	n.t.b.	8,00	-20,00
Mantelzorgers	n.t.b.	7,00	- 50,00
Vrijwilligers	8,00	7,00	-20,00
Clëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	Niet bevraagd	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	Niet bevraagd	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	8,00 (n=1)	7,31 (n=16)	- 31,25 (n=16)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Vrijwilliger

Wat gaat er goed / trots op
• goed
Mogelijkheden ter verbetering
• n.v.t.

Melissehof

Passaat Melissehof	Waardering Samenspel Mantelzorgers en Vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Cliënten	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Mantelzorgers	n.t.b.	7,30	+ 33,33
Vrijwilligers	n.t.b.	6,00	+ 33,33
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	Niet bevroagd	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	Niet bevroagd	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	n.t.b. (n= 0)	7,00 (n= 13)	+ 33,33(n=12)



Helaas zijn er voor deze groep geen waarderingen ingevuld.

Munthof

Passaat Munthof	Waardering Samenspel Mantelzorgers en Vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Cliënten	n.t.b.	8,00	+ 50,00
Mantelzorgers	n.t.b.	7,84	+ 31,58
Vrijwilligers	7,00	8,17	+ 14,29
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	6,00	- 100,00
Behandelaren	Niet bevraagd	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	Niet bevraagd	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	7,00 (n=1)	7,89 (n=29)	+ 23,33 (n=30)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevraagde groepen

Vrijwilliger

Wat gaat er goed / trots op
Het gesprek met mantelzorgers. Maar ik zie weinig mantelzorgers omdat ik aanwezig ben bij het avondeten
Mogelijkheden ter verbetering
Meer bekendheid geven aan mantelzorgers over het bestaan van de vrijwilligers. Ik heb weleens het gevoel dat mantelzorgers denken de vrijwilligers doen dat wel

Lavendelhof

Passaat Lavendelhof	Waardering Samenspel Mantelzorgers en Vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Cliënten	n.t.b.	7,67	+ 33,33
Mantelzorgers	n.t.b.	7,64	+ 23,53
Vrijwilligers	n.t.b.	8,00	0,00
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	Niet bevroagd	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	Niet bevroagd	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	n.t.b. (n= 0)	7,79 (n= 24)	+ 20,83 (n=24)



Helaas zijn er voor deze groep geen waarderingen ingevuld.

Rozemarijnhof

Passaat Rozemarijnhof	Waardering Samenspel Mantelzorgers en Vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Cliënten	n.t.b.	8,00	0,00
Mantelzorgers	n.t.b.	7,80	+ 20,00
Vrijwilligers	n.t.b.	7,33	- 33,33
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	Niet bevraagd	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	Niet bevraagd	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	n.t.b. (n= 0)	7,76 (n=25)	+ 12,00 (n=25)



Helaas zijn er voor deze groep geen waarderingen ingevuld.

Dagbesteding Passaat

Passaat dagbesteding	Waardering Samenspel mantelzorgers en vrijwilligers	Waardering Totaal Kwaliteit alle reisdoelen	NPS score Totaal alle reisdoelen
Cliënten	n.t.b.	8,00	+ 100,00
Mantelzorgers	n.t.b.	8,00	0,00
Vrijwilligers	6,67	7,38	-14,29
Cliëntenraden, Raad v Toezicht	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Behandelaren	Niet bevroegd	n.t.b.	n.t.b.
Ondersteunende diensten	Niet bevroegd	n.t.b.	n.t.b.
Totaal	6,67 (n=6)	7,43 (n= 23)	-8,70 (n=23)



Hieronder de binnengekomen reacties van de bevroegde groepen

Vrijwilliger

Wat gaat er goed / trots op
• ik zelf in gesprek ga met de mantelzorger/ soms een verzorger me naar een mantelzorger stuurt om samen in gesprek te gaan • contact, overleg • de activiteiten begeleidseter met wie ik werk begeleidt mij prima. met haar vervangster ging dat helaas wat minder. • eigenlijk valt het mee ,niet veel contact omdat je niet iedere dag werkt. • hebben als Reiki behandelaars praktisch geen contact met de mantelzorgers ,terwijl ze wel altijd welkom zijn bij ons • Wederzijds aandacht en respect
Mogelijkheden ter verbetering
• eerst maar eens aan elkaar voorstellen? • duidelijker maken wat er aan activiteiten is en begeleid wordt en dat mantelzorgers ookwelkom zijn bij de reiki. • ben er nog te kort om daar echt zicht op te hebben. even terug naar de laatste vraag ik ben begonnen via kennissen. • een keer samenkomen • misschien meer voorlichting bij de opname ? • Heb te weinig inzicht om hierop te reageren.