



Ervaringsmeting 2026

Over Facit

Facit is opgericht in 2000 door zorgaanbieders in de provincie Noord-Holland. Facit is een stichting zonder winstoogmerk met als doelstelling om tegen kostprijs kwalitatief goede ondersteuning te bieden aan organisaties voor zorg en welzijn.

Onze klanten waarderen ons om onze pragmatische en flexibele manier van werken en onze persoonlijke benadering. Facit conformeert zich aan de internationale gedragscodes voor marktonderzoek van Esomar en WAPOR en is door CIIO gecertificeerd voor ISO 9001:2015 en ISO 27001:2022. Facit werkt niet met onderaannemers en voert alle cliëntervaringsmetingen geheel in eigen beheer en met eigen medewerkers uit.

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

Inhoudsopgave

Inleiding.....	4
1. Ervaringsmeting onder cliënten	5
1.1 Doelgroep, exclusie en steekproeftrekking	5
1.2 Informatievoorziening	5
1.3 Vragenlijst	5
1.4 Doorlevering antwoorden aan DESAN en ZorgkaartNederland	5
1.5 Dataverzameling	5
1.6 Respons.....	6
1.7 Leeswijzer	6
1.8 Spiegelinformatie	7
2. Samenvatting	8
2.1 Inleiding.....	8
2.2 Gemiddelde cijfer ervaringsvragen	8
2.3 Top-3 box scores ervaringsvragen	9
2.4 Doorlevering totaalscore naar DESAN	10
3. Uitkomsten	11
4. Samenvatting ervaringen van cliënten.....	40
5. Doorlevering uitkomsten naar ZorgkaartNederland	41
6. Conclusies.....	43

Inleiding

Facit heeft voor Residentie Molenwijck in de maanden mei en juni 2026 een ervaringsmeting onder bewoners uitgevoerd. Voor u ligt de rapportage van deze meting.

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

In hoofdstuk 2 worden de belangrijkste uitkomsten van deze ervaringsmeting samenvattend weergegeven in de vorm van Top-3 Box scores en gemiddelde cijfers voor de ervaringsvragen.

In hoofdstuk 3 staan de antwoorden op vraagniveau weergegeven.

In hoofdstuk 4 wordt een samenvattend overzicht gepresenteerd van de complimenten en verbeterpunten die de geraadpleegde bewoners hebben aangedragen. Hoofdstuk 5 geeft informatie over de doorlevering naar ZorgkaartNederland. De rapportage sluit in hoofdstuk 6 af met de belangrijkste conclusies uit deze ervaringsmeting.

In een aparte rapportage zijn de antwoorden weergegeven die bewoners gegeven hebben op de open vragen 'Wat gaat goed?' en 'Wat kan beter?'. Deze antwoorden zijn gerubriceerd naar thema.

Facit, Velsen-Noord

Eddy Stam, Meike Amundsen en Sabine van Pelt, juli 2026

1. Ervaringsmeting onder bewoners Residentie Molenwijk

1.1 Doelgroep, exclusie en steekproeftrekking

De doelgroep van deze ervaringsmeting wordt gevormd door alle bewoners die in mei 2026 woonden en/of zorg ontvingen van Residentie Molenwijk. Er heeft geen exclusie plaatsgevonden en er is geen steekproef getrokken. Alle bewoners konden in principe benaderd worden voor deelname aan deze ervaringsmeting.

1.2 Informatievoorziening

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

1.3 Vragenlijst

De meting heeft plaatsgevonden met de vragenlijst die is ontwikkeld door de 17 partijen¹ die het Generiek Kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan' hebben ingediend en volgens de bepalingen in het [Handboek-Ervaringsmeting Generiek Kompas voor organisaties en professionals van verpleeg\(huis\)zorg, tijdelijke zorg en wijkverpleging](#). Deze vragenlijst is verzonden aan de bewoners die zorg ontvingen vanuit Residentie Molenwijk.

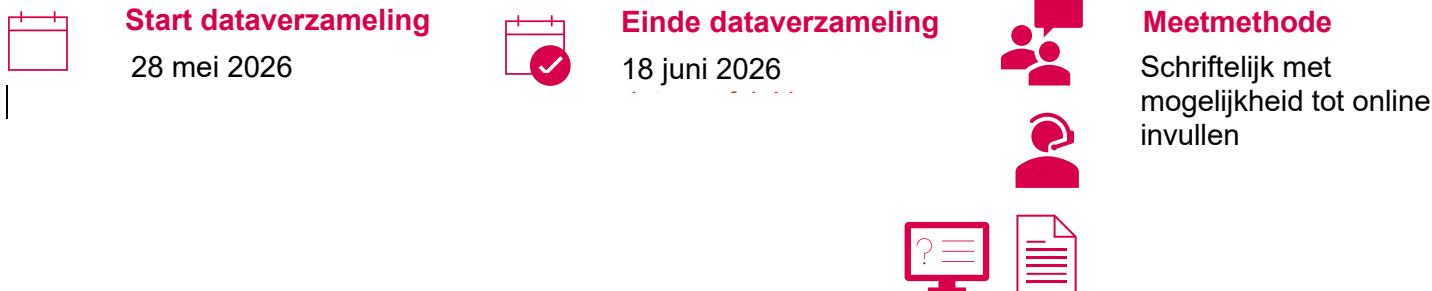
Daarnaast heeft Residentie Molenwijk een eigen vragenlijst samengesteld die werd voorgelegd aan alle bewoners.

1.4 Doorlevering antwoorden aan DESAN en ZorgkaartNederland

Met het uitvoeren van deze ervaringsmeting wordt beoogd dat organisaties en professionals op basis van de uitkomsten kunnen leren en verbeteren en dat er transparantie is voor keuze-informatie, zorginkoop en toezicht. De antwoorden dienen door Residentie Molenwijk te worden aangeleverd bij DESAN, de gegevensmakelaar voor kwaliteitsgegevens van meetjaar 2025, conform de daarvoor geldende werkinstructies en aanlevertermijnen².

Facit levert, voor de bewoners die daarmee ingestemd hebben, de uitkomsten aan bij ZorgkaartNederland, zodat ze ook daar gepubliceerd kunnen worden.

1.5 Dataverzameling



¹ ANBO-PCOB, LOC Waardevolle zorg, MantelzorgNL, NCZ, NOOM, SOMNL, Koepel Gepensioneerden, ActiZ, BPSW, BVKZ, NIP, Sociaal Werk Nederland, SPOT, V&VN, Verenso, Zorgthuisnl en ZN.

² Afspraken over de aanlevering zijn gepubliceerd in het [Handboek Ervaringsmeting verslagjaar Generiek Kompas 2025](#) en het [stappenplan](#) aanlevering kwaliteitsgegevens Generiek Kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan' verslagjaar 2025.

1.6 Respons

Respons totaal

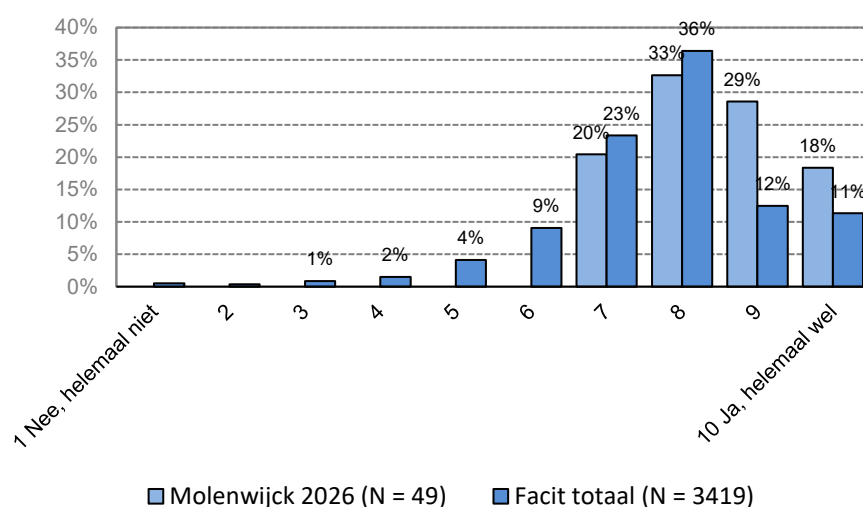
Voor deze raadpleging zijn 181 bewoners benaderd. 165 bewoners hebben meegewerkt aan het interview. De netto respons voor deze raadpleging komt hiermee op 91,2%.

Respons Generiek Kompas

Voor deze raadpleging zijn 65 bewoners benaderd die zorg ontvingen. 56 bewoners hebben de vragenlijst ingevuld. De netto respons voor deze raadpleging komt hiermee op 86,2%.

1.7 Leeswijzer

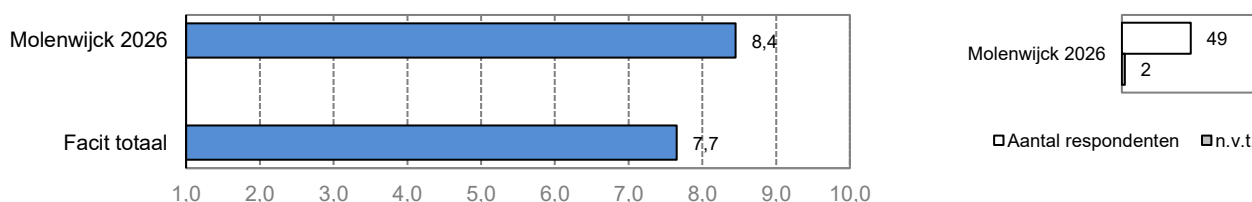
De antwoorden op de gestelde vragen worden in staafdiagrammen gepresenteerd. In de eerste grafiek worden de antwoorden van alle respondenten getoond:



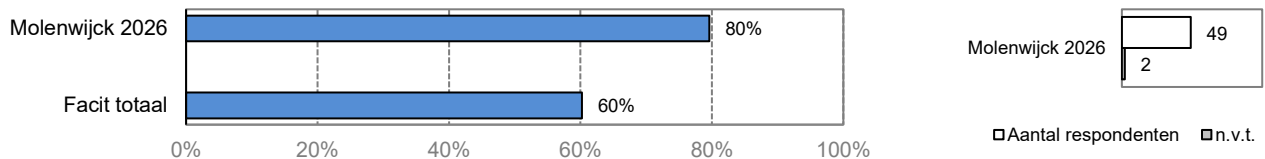
Boven de staven staat het percentage bewoners dat het betreffende antwoord heeft gegeven. Omdat dit afgeronde percentages zijn, kan het soms voorkomen dat ze opgeteld niet exact op 100% uitkomen.

Onder de staafdiagrammen is aangegeven met N = hoeveel bewoners in totaal de betreffende vraag beantwoord hebben. Omdat niet alle cliënten alle vragen beantwoord hebben, kan dit aantal fluctueren.

In de tweede grafiek wordt de gemiddelde uitkomst op de gestelde vraag weergegeven:



In de derde en onderste grafiek wordt de top-3 box score weergegeven. Dit is het percentage bewoners dat een van de drie meest gunstige antwoordcategorieën kiest, in deze raadpleging een 8 of hoger, en daarmee te kennen geeft met het onderwerp in kwestie positieve ervaringen te hebben:



1.8 Spiegelinformatie

Als spiegelinformatie is het Facit totaal weergegeven. Het Facit totaal bestaat uit de antwoorden van 3255 cliënten die hebben deelgenomen aan één van de raadplegingen die Facit in 2025 heeft uitgevoerd met de vragenlijst van het Generiek Kompas.

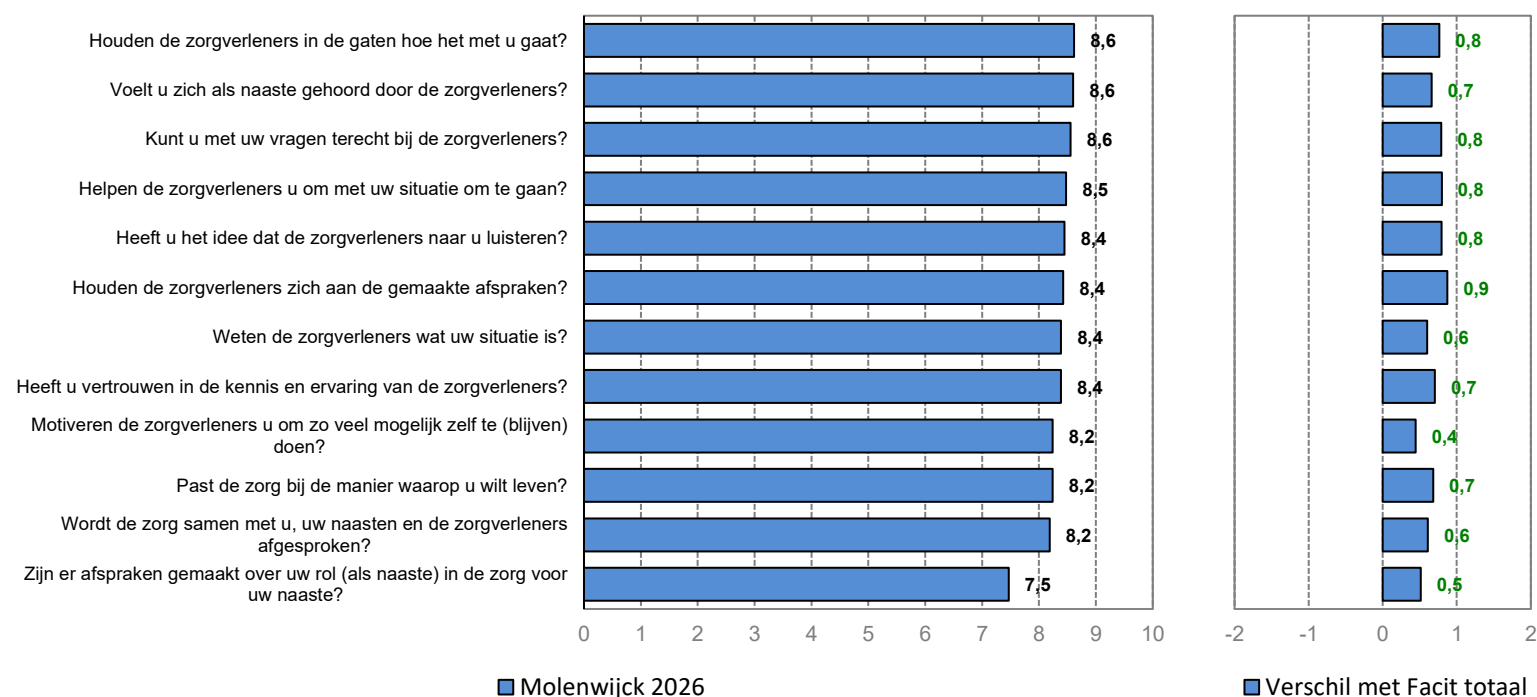
2. Samenvatting

2.1 Inleiding

Bewoners konden de vragen beantwoorden met een cijfer tussen 1 en 10. In dit hoofdstuk worden in paragraaf 2.2 uitkomsten van deze raadpleging voor geheel Residentie Molenwijck samenvattend gepresenteerd in gemiddelde cijferscores en in en 2.2 in Top-3 box scores.

2.2 Gemiddelde cijfer ervaringsvragen

In de weergave hieronder zijn de vragen gerangschikt op het gemiddeld cijfer.

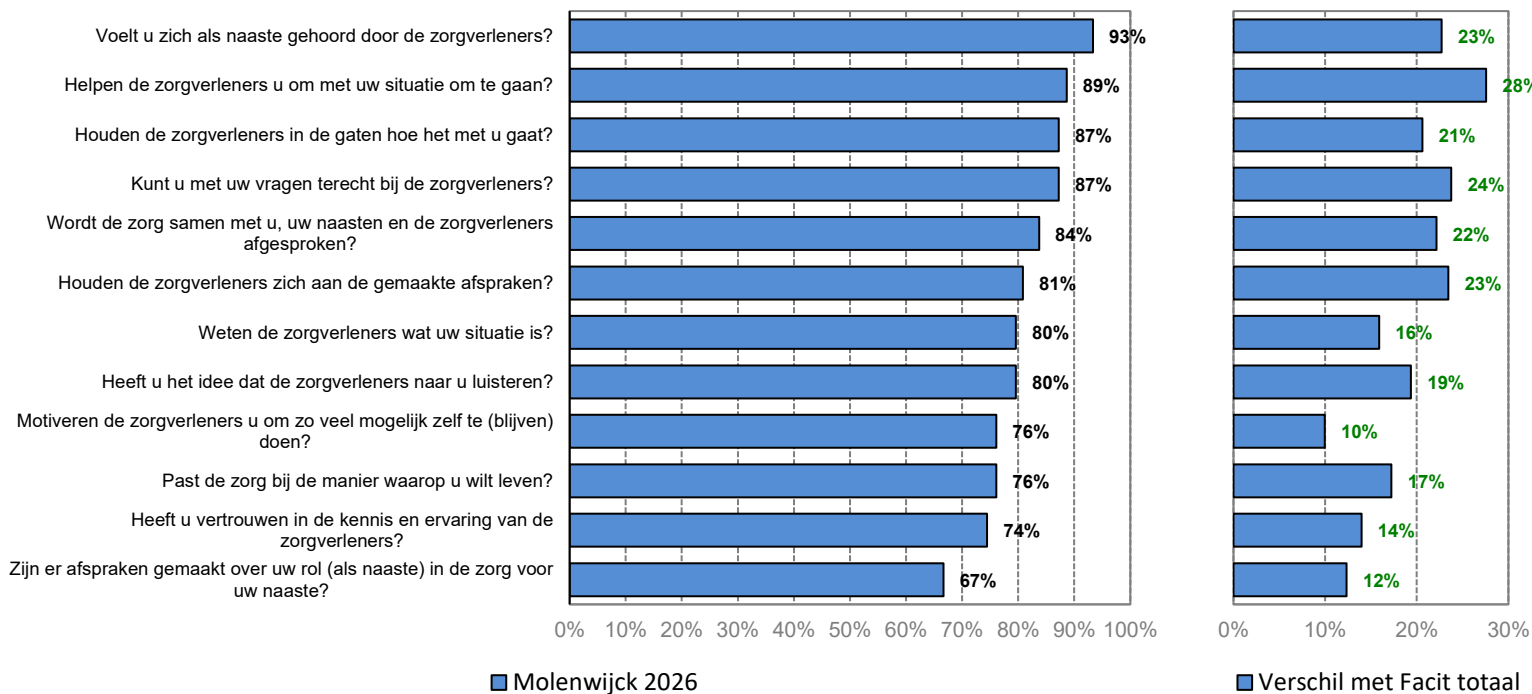


De vragen waarop gemiddeld het hoogste cijfer is gegeven, zijn de vragen 'Houden de zorgverleners in de gaten hoe het met u gaat?', 'Voelt u zich als naaste gehoord door de zorgverleners?' en 'Kunt u met uw vragen terecht bij de zorgverleners?'. Gemiddeld gaven de geraadpleegde bewoners een 8,6 als antwoord op deze vragen. De vraag waarop gemiddeld het laagste cijfer is gegeven, is de vraag 'Zijn er afspraken gemaakt over uw rol (als naaste) in de zorg voor uw naaste?'. Gemiddeld gaven de geraadpleegde bewoners een 7,5 als antwoord op deze vraag.

2.3 Top-3 box scores ervaringsvragen

Een Top-3 Box score is het percentage bewoners dat een van de drie meest gunstige antwoordcategorieën kiest, in deze raadpleging een 8 of hoger, en daarmee te kennen geeft met het onderwerp in kwestie positieve ervaringen te hebben. Top-3 Box scores maken dus in één oogopslag duidelijk hoeveel bewoners tevreden zijn over het onderwerp of hierover een gunstige beoordeling geven. Omgekeerd kan ook direct worden afgeleid hoeveel respondenten géén positieve ervaringen hebben.

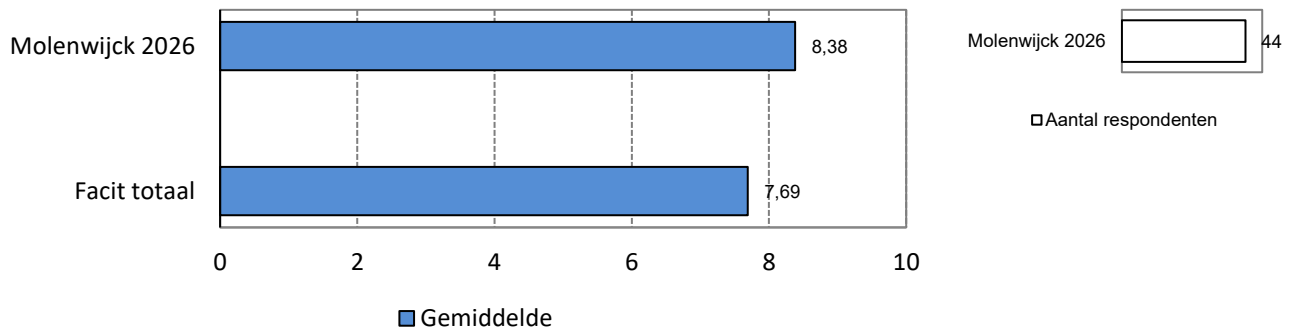
In onderstaand overzicht is voor de ervaringsvragen uit deze raadpleging weergegeven hoeveel bewoners een 8 of hoger hebben gegeven:



De vraag waarop de meeste bewoners een 8 of hoger hebben gegeven, is de vraag 'Voelt u zich als naaste gehoord door de zorgverleners?'. 93% van de geraadpleegde cliënten geeft in antwoord op deze vraag een 8 of hoger. De vraag waarop de minste bewoners een 8 of hoger hebben gegeven, is de vraag 'Zijn er afspraken gemaakt over uw rol (als naaste) in de zorg voor uw naaste?'. Op deze vraag geeft 67% van de geraadpleegde cliënten een 8 of hoger.

2.4 Doorlevering totaalscore naar DESAN

Voor deze ervaringsmeting is de totaalscore³ als volgt:



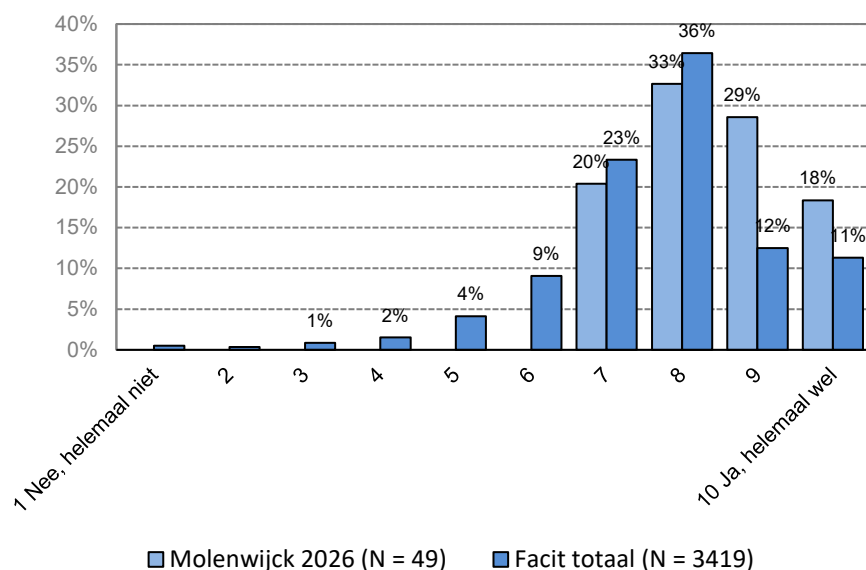
Residentie Molenwijk kan begin 2027 de uitkomsten van álle voor Residentie Molenwijk uitgevoerde metingen⁴ in de vorm van één totaalscore (uitkomstindicator) op organisatieniveau doorleveren aan DESAN, de gegevensmakelaar voor kwaliteitsgegevens van meetjaar 2025, conform de daarvoor geldende werkinstructies en aanlevertermijnen. Op Zorginzicht is hiervoor een [stappenplan](#) beschikbaar.

³ De totaalscore wordt als volgt berekend: Per respondent wordt het gemiddelde van de antwoorden op de 10 eerste vragen berekend. Per organisatie wordt vervolgens het gemiddelde van alle respondenten berekend. Als een respondent meer dan 2x een vraag niet van toepassing verklaard heeft of niet beantwoordt heeft wordt het gemiddelde van de 10 vragen voor die respondent niet berekend en niet meegenomen in het gemiddelde voor de betreffende organisatie.

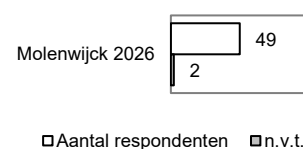
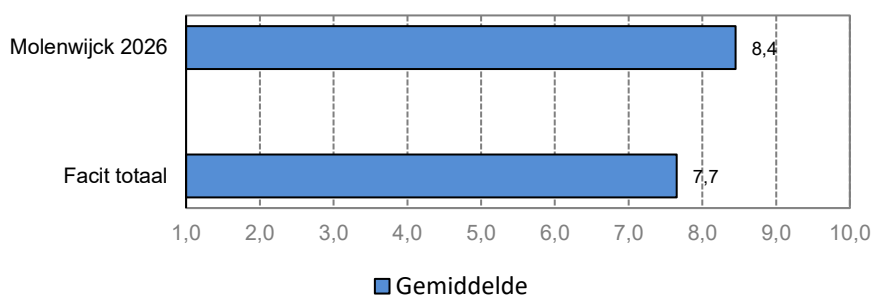
⁴ Facit zal in het eerste kwartaal van 2027 de totaalscore voor Residentie Molenwijk over alle ervaringsmetingen berekenen en bij Residentie Molenwijk aanleveren. De totaalscore omvat de uitkomsten van de ervaringsmetingen van Wlz-verpleging & verzorging, Wijkverpleging, Casemanagement dementie, Eerstelijnsverblijf (ELV) en Geriatrische Revalidatiezorg (GRZ).

3. Uitkomsten

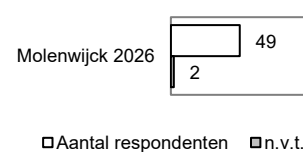
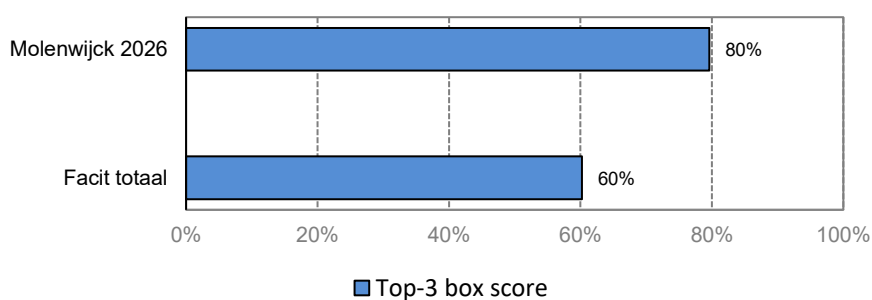
1. Heeft u het idee dat de zorgverleners naar u luisteren?



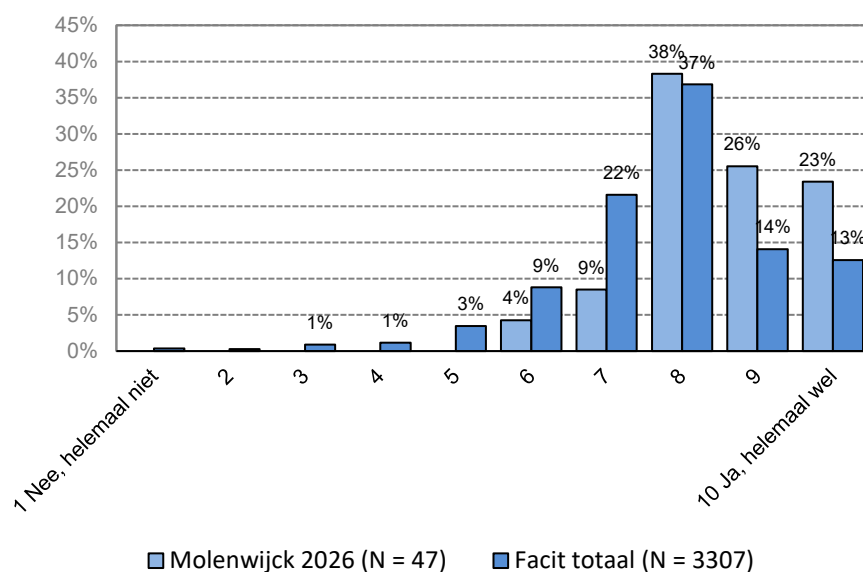
Het gemiddelde rapportcijfer is als volgt:



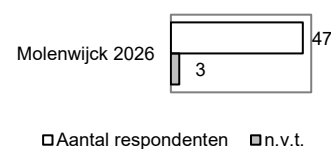
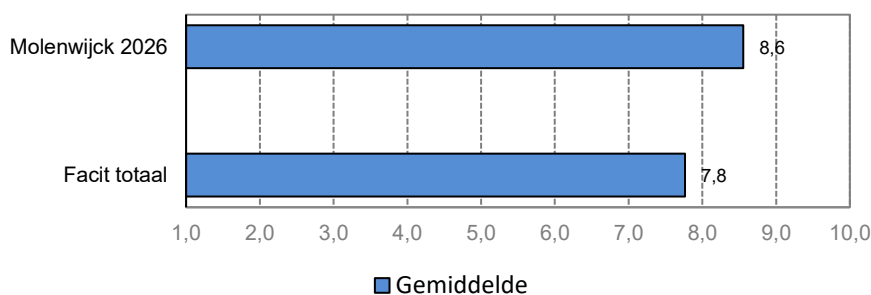
Onderstaande grafiek laat zien hoeveel respondenten een 8 of hoger geven:



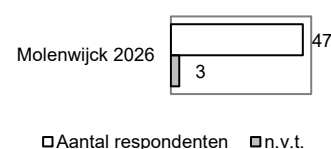
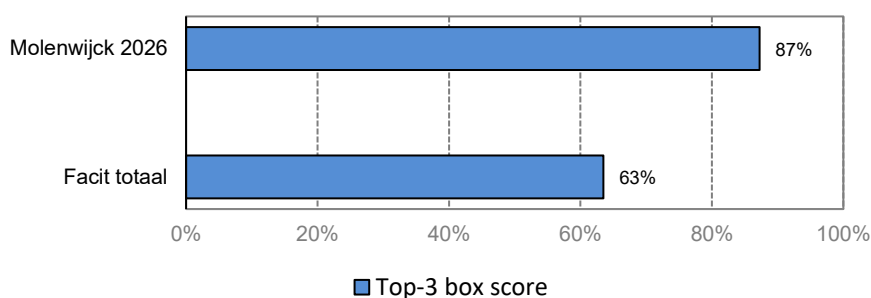
2. Kunt u met uw vragen terecht bij de zorgverleners?



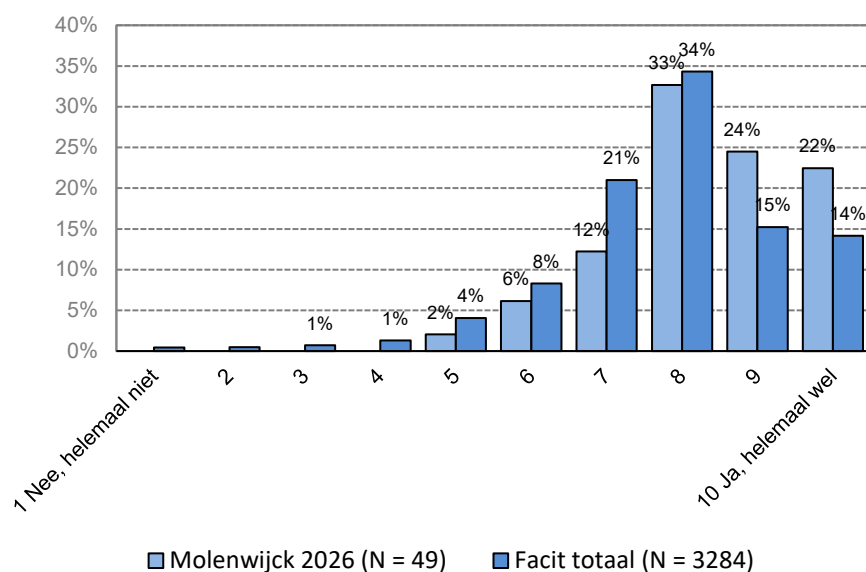
Het gemiddelde rapportcijfer is als volgt:



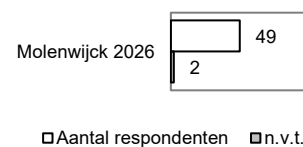
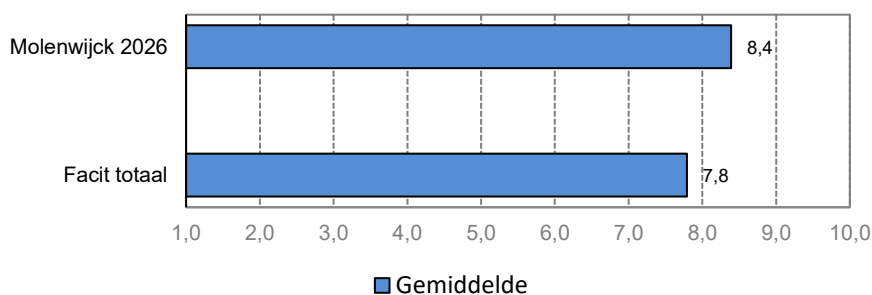
Onderstaande grafiek laat zien hoeveel respondenten een 8 of hoger geven:



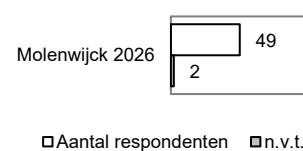
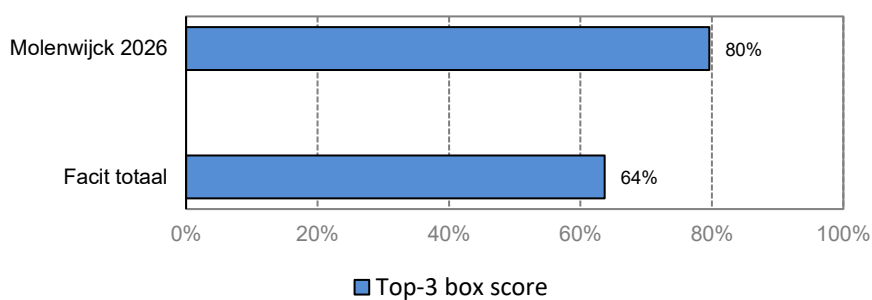
3. Weten de zorgverleners wat uw situatie is?



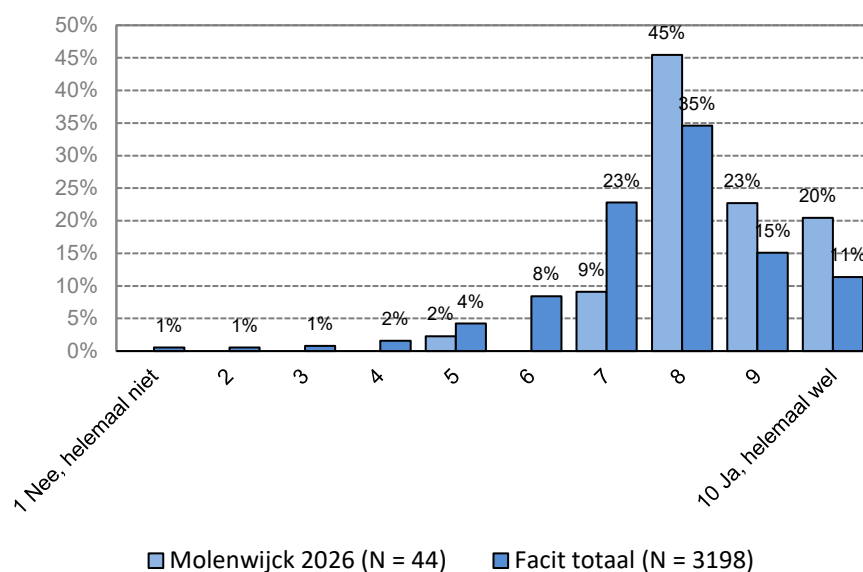
Het gemiddelde rapportcijfer is als volgt:



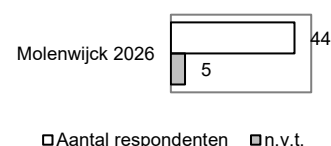
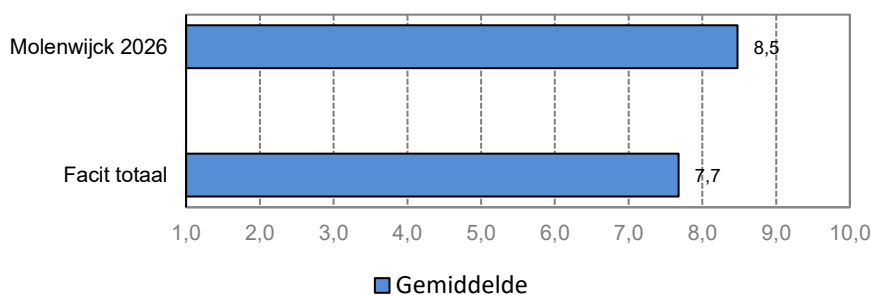
Onderstaande grafiek laat zien hoeveel respondenten een 8 of hoger geven:



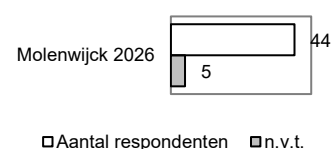
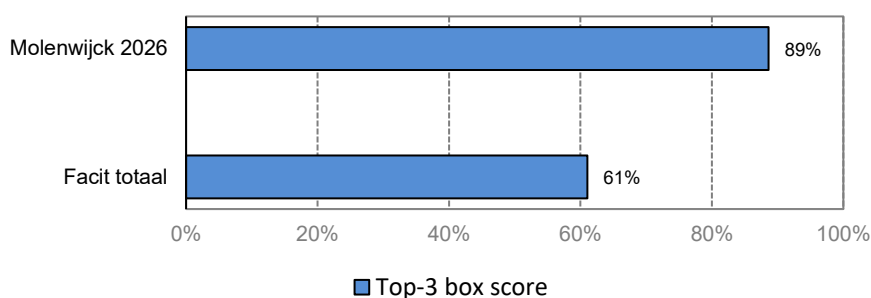
4. Helpen de zorgverleners u om met uw situatie om te gaan?



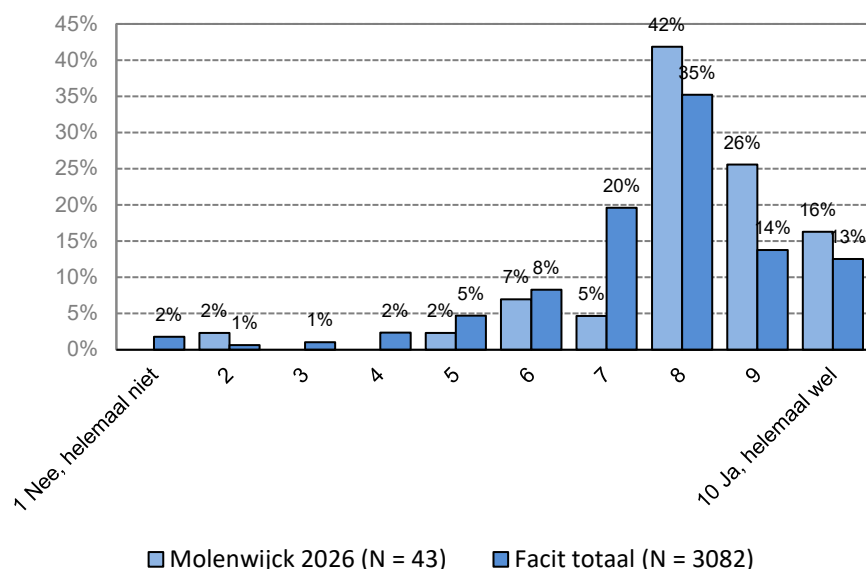
Het gemiddelde rapportcijfer is als volgt:



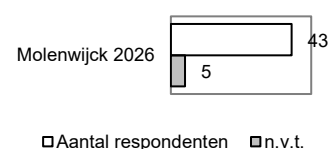
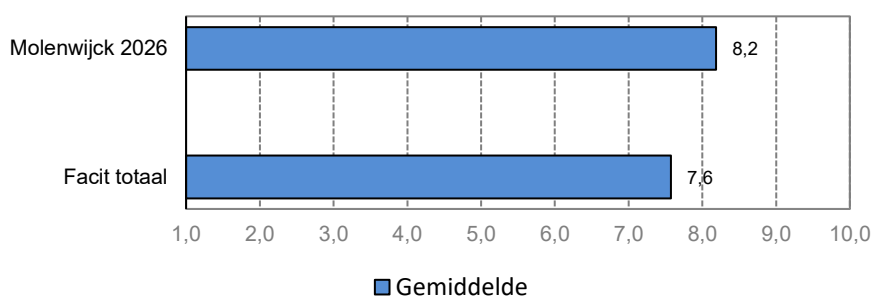
Onderstaande grafiek laat zien hoeveel respondenten een 8 of hoger geven:



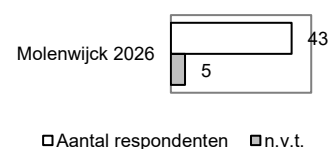
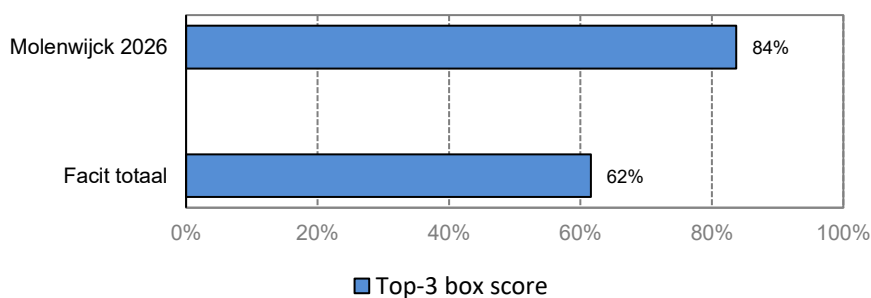
5. Wordt de zorg samen met u als cliënt, uw naasten en de zorgverleners afgesproken?



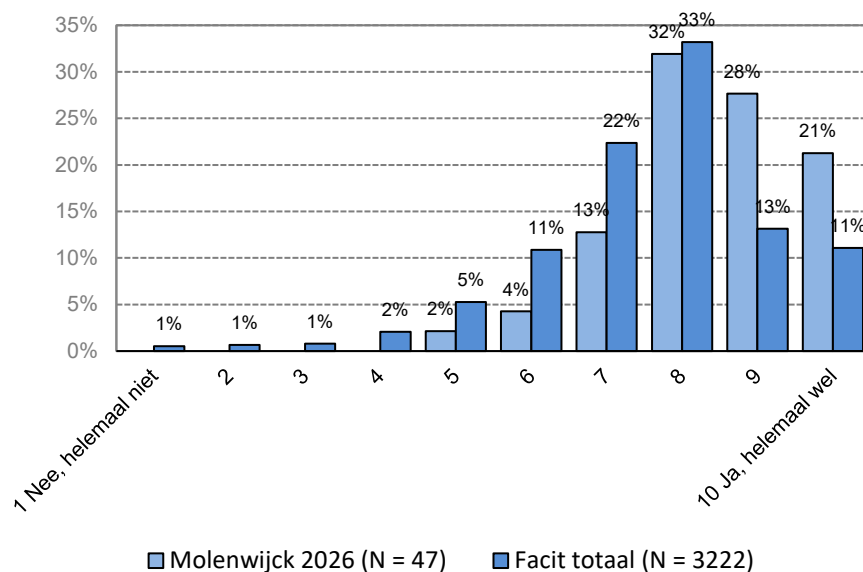
Het gemiddelde rapportcijfer is als volgt:



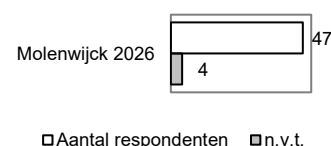
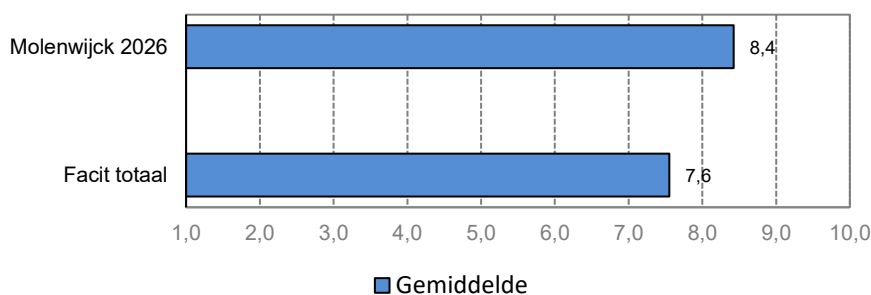
Onderstaande grafiek laat zien hoeveel respondenten een 8 of hoger geven:



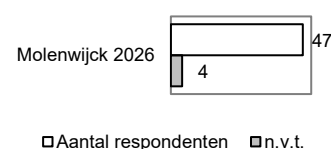
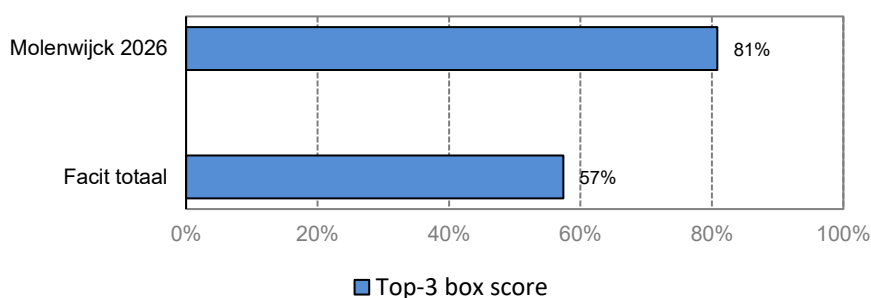
6. Houden de zorgverleners zich aan de gemaakte afspraken?



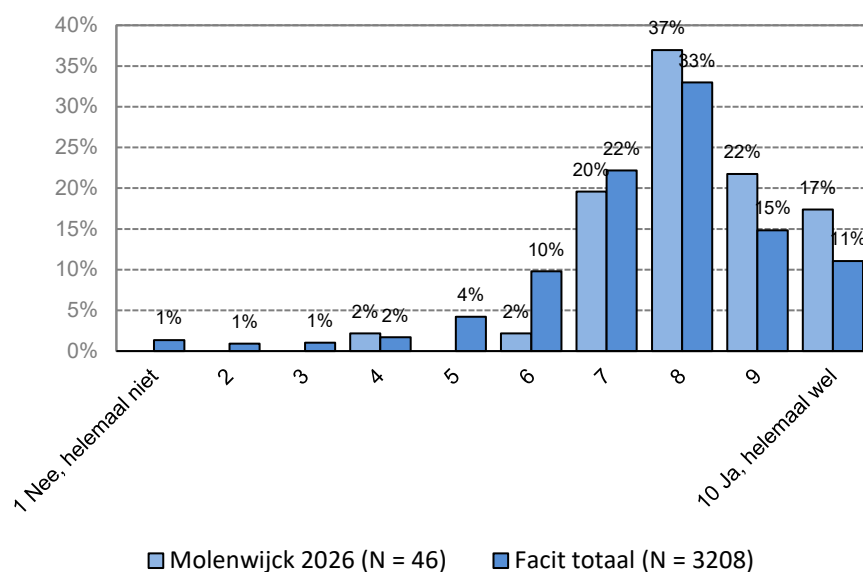
Het gemiddelde rapportcijfer is als volgt:



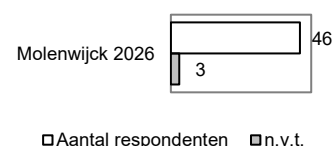
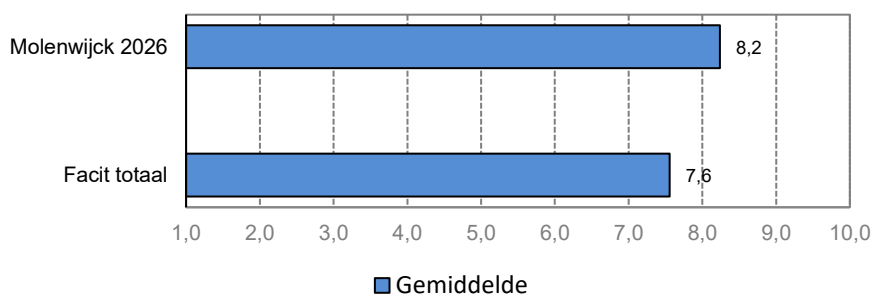
Onderstaande grafiek laat zien hoeveel respondenten een 8 of hoger geven:



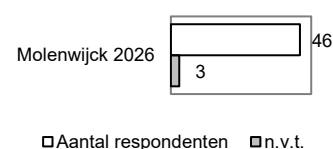
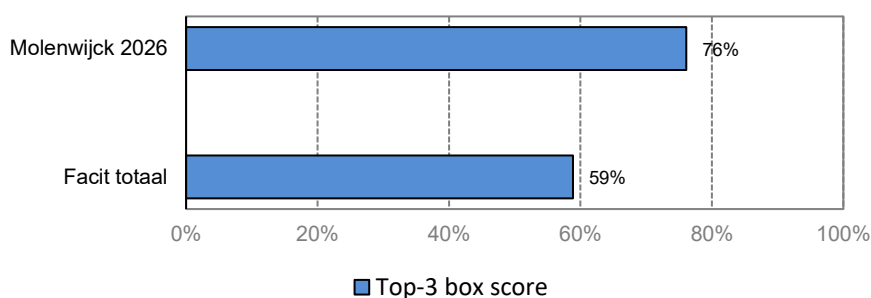
7. Past de zorg bij de manier waarop u wilt leven?



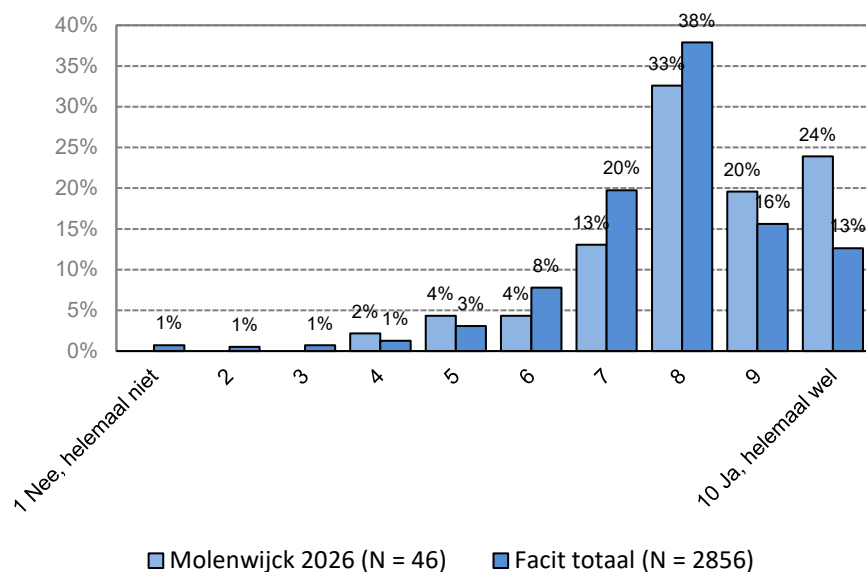
Het gemiddelde rapportcijfer is als volgt:



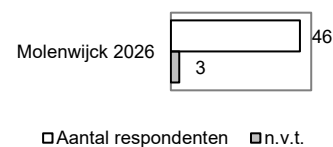
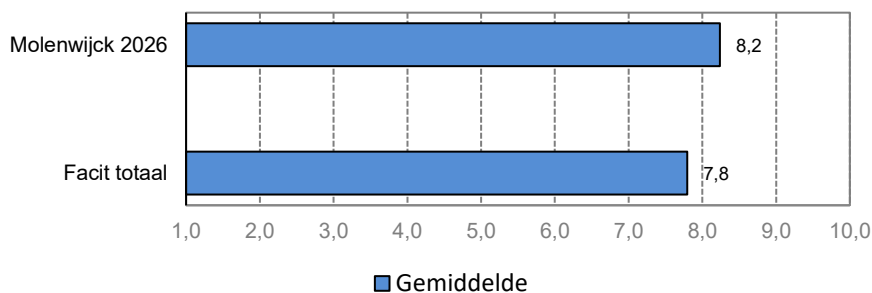
Onderstaande grafiek laat zien hoeveel respondenten een 8 of hoger geven:



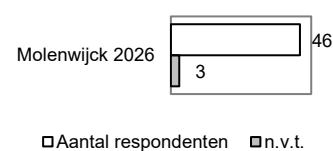
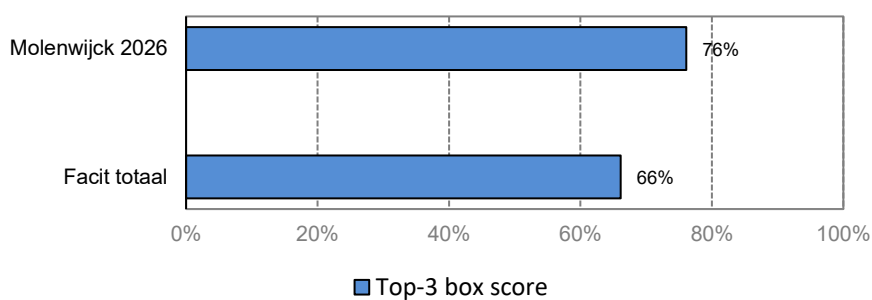
8. Motiveren de zorgverleners u om zo veel mogelijk zelf te (blijven) doen?



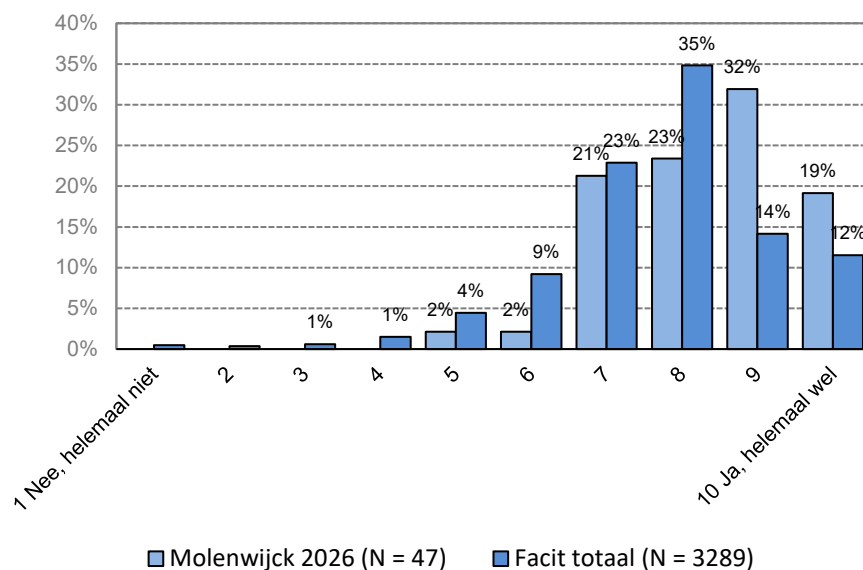
Het gemiddelde rapportcijfer is als volgt:



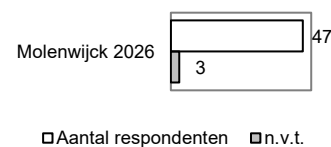
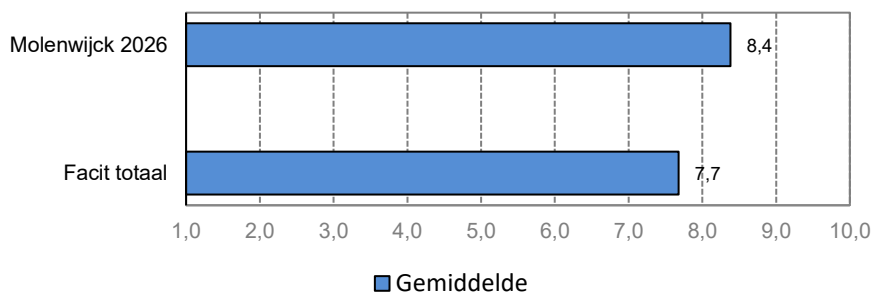
Onderstaande grafiek laat zien hoeveel respondenten een 8 of hoger geven:



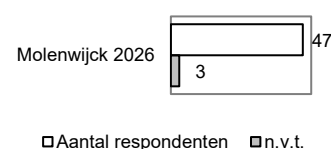
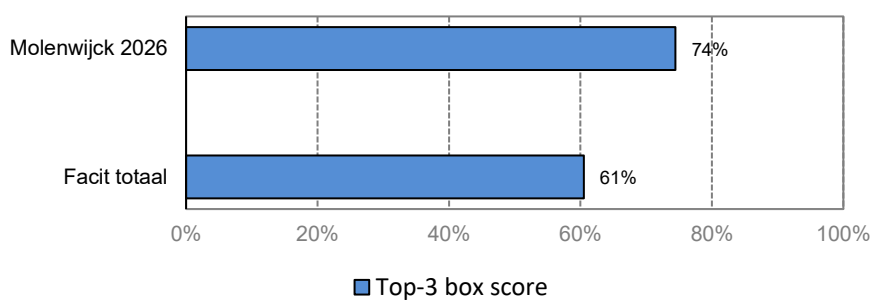
9. Heeft u vertrouwen in de kennis en ervaring van de zorgverleners?



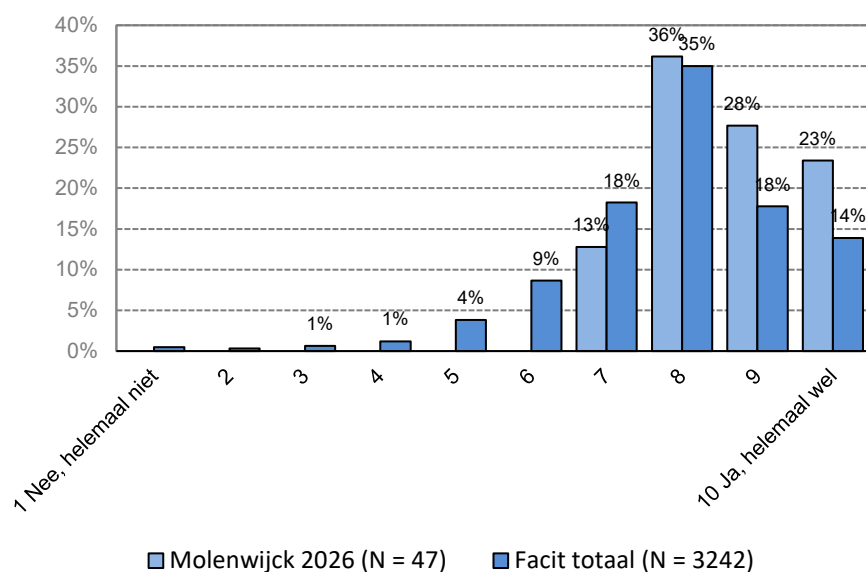
Het gemiddelde rapportcijfer is als volgt:



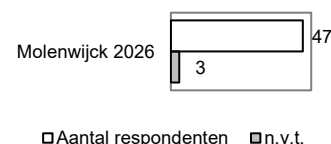
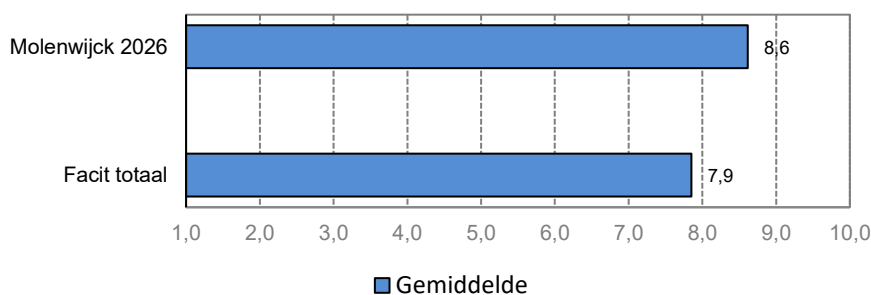
Onderstaande grafiek laat zien hoeveel respondenten een 8 of hoger geven:



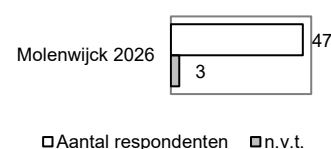
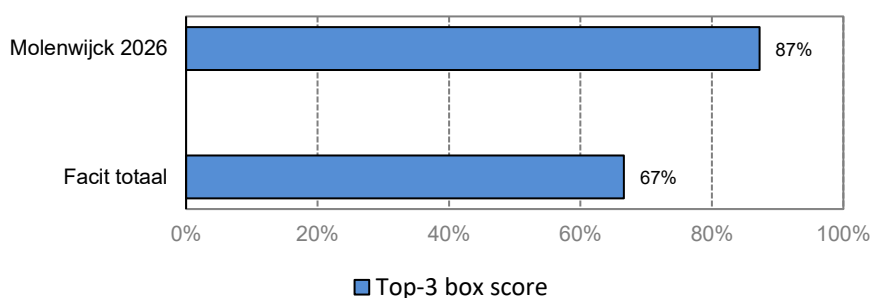
10. Houden de zorgverleners in de gaten hoe het met u gaat?



Het gemiddelde rapportcijfer is als volgt:

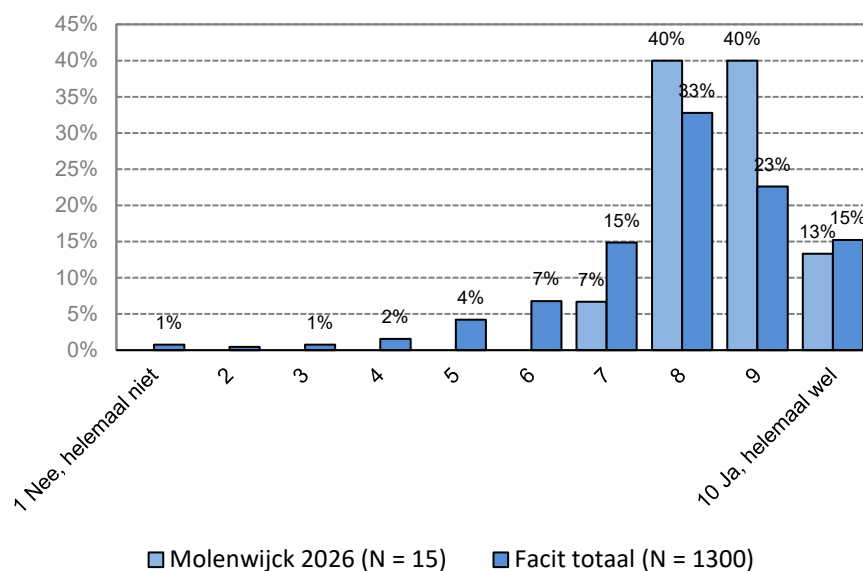


Onderstaande grafiek laat zien hoeveel respondenten een 8 of hoger geven:

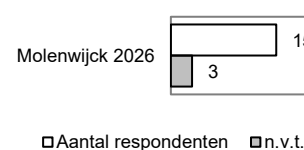
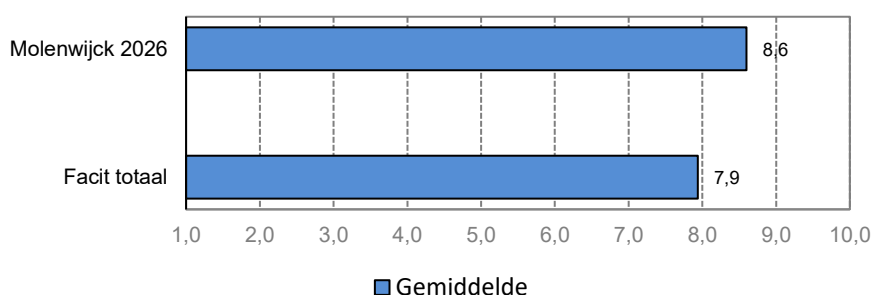


11. Voelt u zich als naaste gehoord door de zorgverleners?

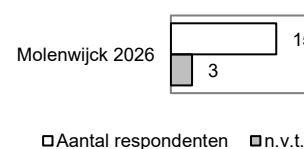
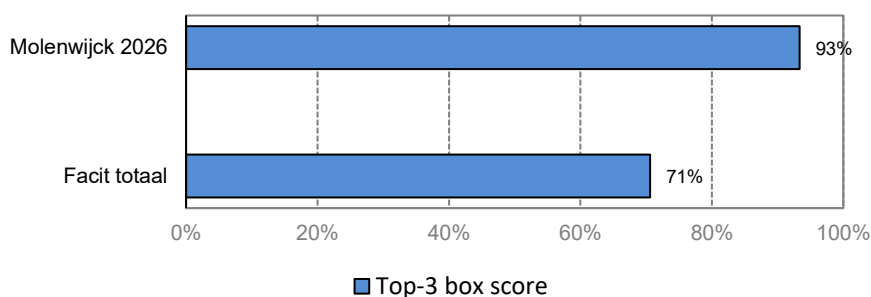
Deze vraag is specifiek bedoeld voor naasten van de cliënt/bewoner en alleen beantwoord bij cliënten/bewoners waarvan een naaste in de gelegenheid was om deze vraag te beantwoorden. Om deze reden is het aantal respondenten bij deze vraag lager dan bij de voorgaande vragen.



Het gemiddelde rapportcijfer is als volgt:

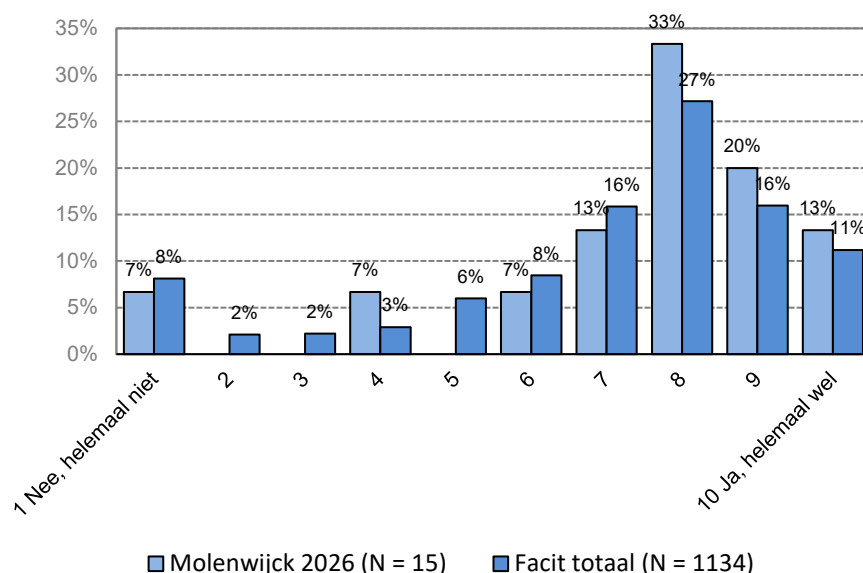


Onderstaande grafiek laat zien hoeveel respondenten een 8 of hoger geven:

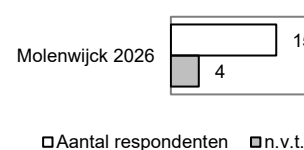
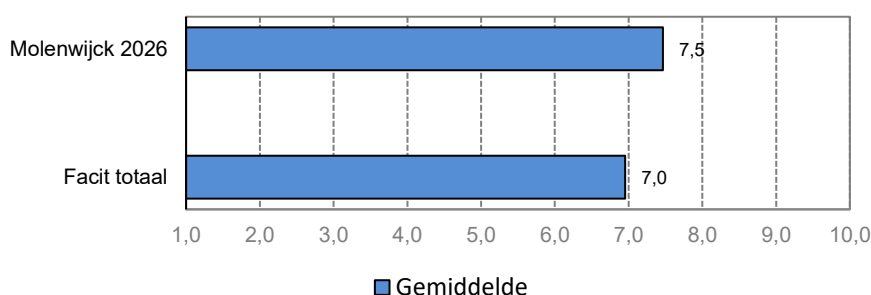


12. Zijn er afspraken gemaakt over uw rol (als naaste) in de zorg voor uw naaste?

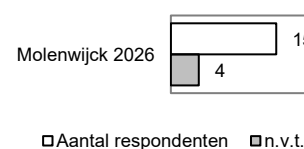
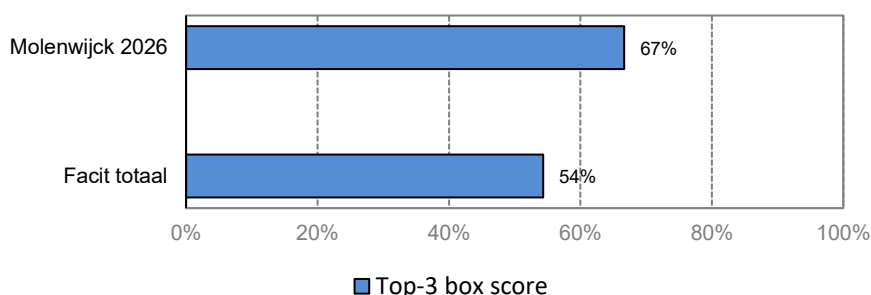
Deze vraag is specifiek bedoeld voor naasten van de cliënt/bewoner en alleen beantwoord bij cliënten/bewoners waarvan een naaste in de gelegenheid was om deze vraag te beantwoorden. Om deze reden is het aantal respondenten bij deze vraag lager dan bij de voorgaande vragen.



Het gemiddelde rapportcijfer is als volgt:



Onderstaande grafiek laat zien hoeveel respondenten een 8 of hoger geven:



13. In hoeverre zou u deze zorgaanbieder aanbevelen bij andere mensen in dezelfde situatie?

Deze vraag kunnen respondenten beantwoorden op een schaal van 0 = 'zeer waarschijnlijk niet' tot 10 = 'zeer waarschijnlijk wel'.

De volgende antwoorden zijn hierop gegeven:

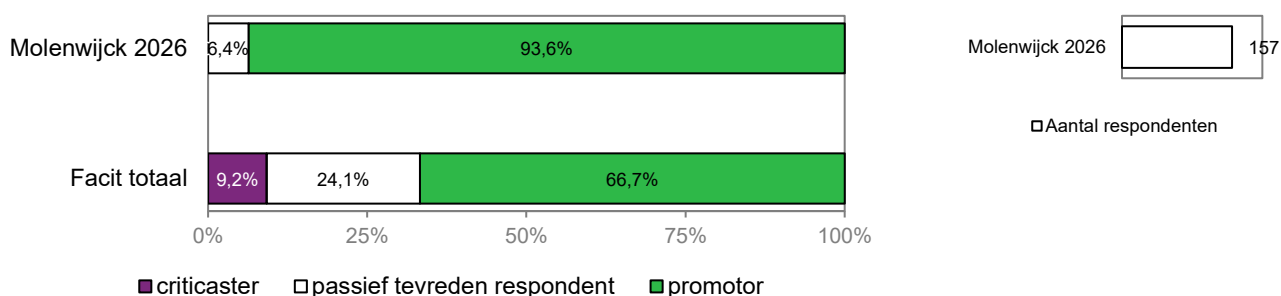
	Facit totaal	Molenwijck 2026
0 zeer waarschijnlijk niet	46	0
1	15	0
2	34	0
3	32	0
4	54	0
5	119	0
6	225	2
7	558	8
8	1055	48
9	586	49
10 zeer waarschijnlijk wel	531	50
niet ingevuld	261	8
Aantal respondenten	3255	157

In percentages weergegeven:

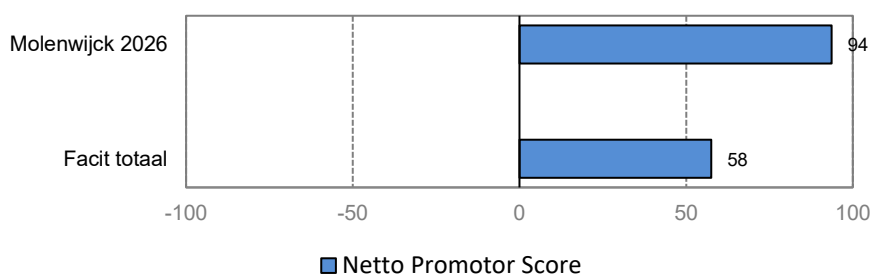
	Facit totaal	Molenwijck 2026
0 zeer waarschijnlijk niet	1%	0%
1	0%	0%
2	1%	0%
3	1%	0%
4	2%	0%
5	4%	0%
6	7%	1%
7	17%	5%
8	32%	31%
9	18%	31%
10 zeer waarschijnlijk wel	16%	32%

Europese NPS

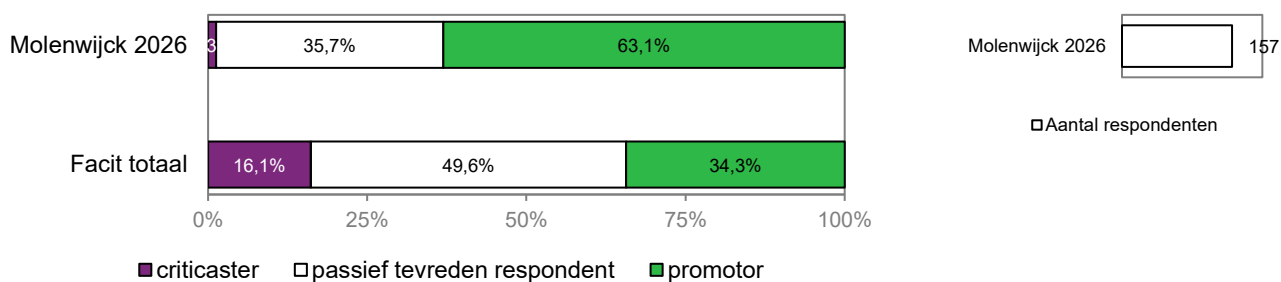
Bij een score van 0 tot en met 5 is de respondent een 'criticaster', bij een 6 of 7 een 'passief tevreden respondent' en bij een 8, 9 of 10 een 'promotor'.

**Europese Netto Promotor Score**

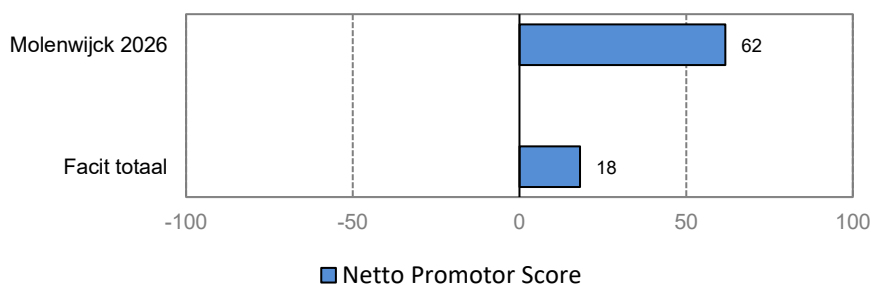
De Netto Promotor Score, het percentage bewoners dat een 8, 9 of 10 heeft geantwoord op de aanbevelingsvraag - het percentage bewoners dat een 0 t/m 5 heeft geantwoord op de aanbevelingsvraag, is als volgt:

**Originele NPS**

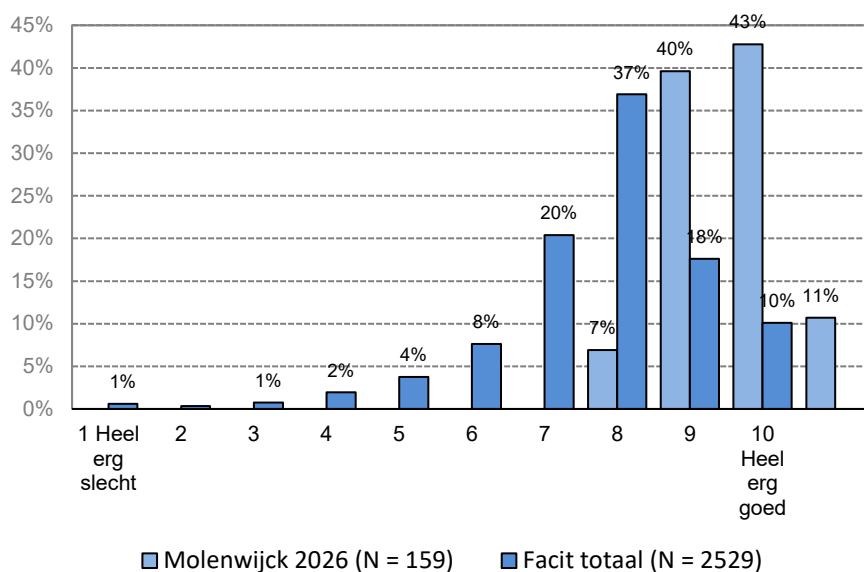
Bij een score van 0 tot en met 6 is de respondent een 'criticaster', bij een 7 of 8 een 'passief tevreden respondent' en bij een 9 of 10 een 'promotor'.

**Originele Netto Promotor Score**

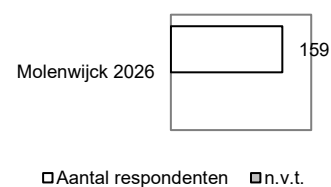
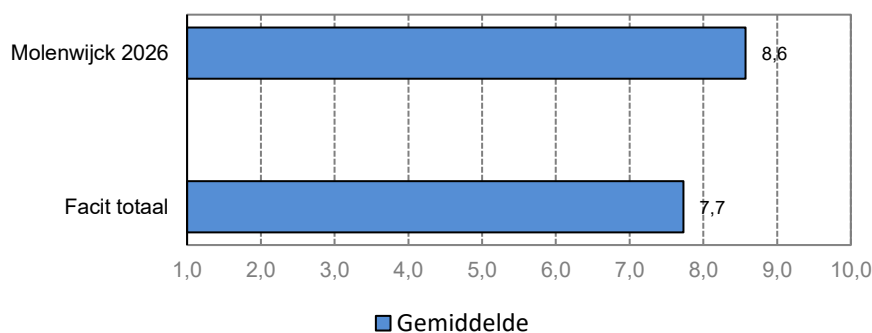
De Netto Promotor Score, het percentage bewoners dat een 9 of 10 heeft geantwoord op de aanbevelingsvraag - het percentage bewoners dat een 0 t/m 6 heeft geantwoord op de aanbevelingsvraag, is als volgt:



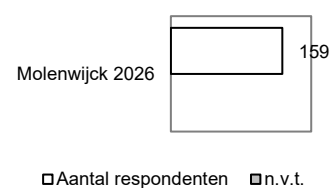
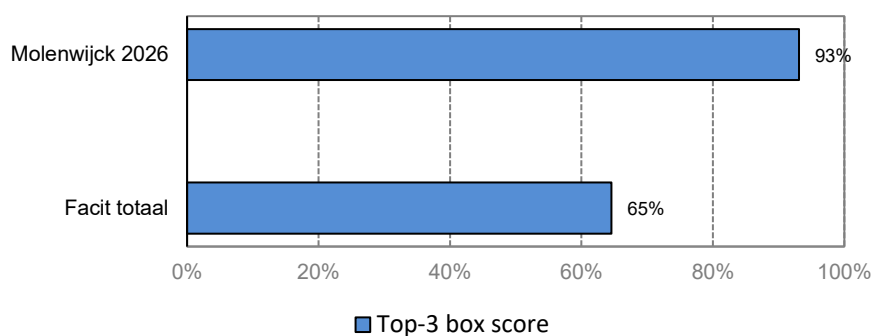
14. Welk rapportcijfer geeft u de organisatie?



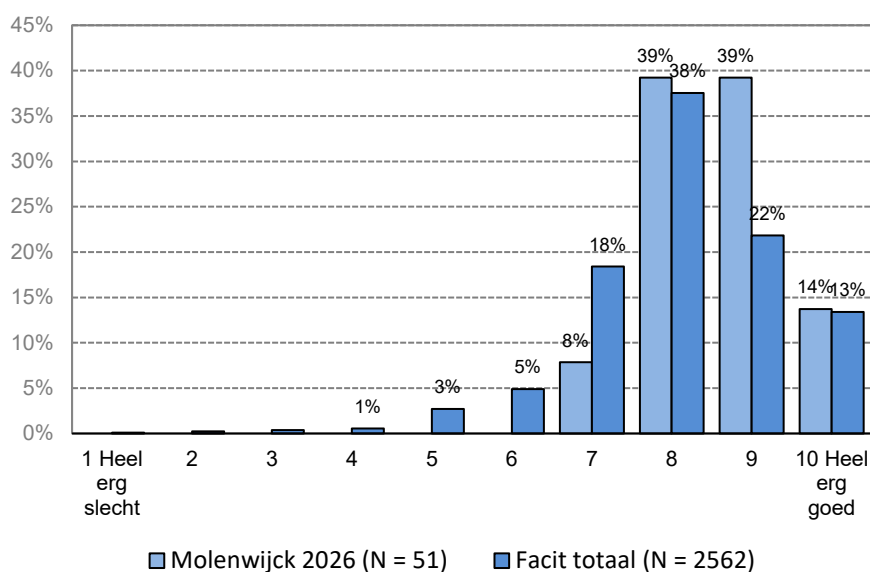
Het gemiddelde rapportcijfer is als volgt:



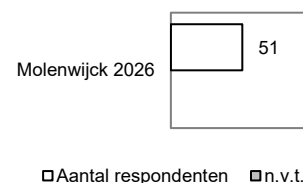
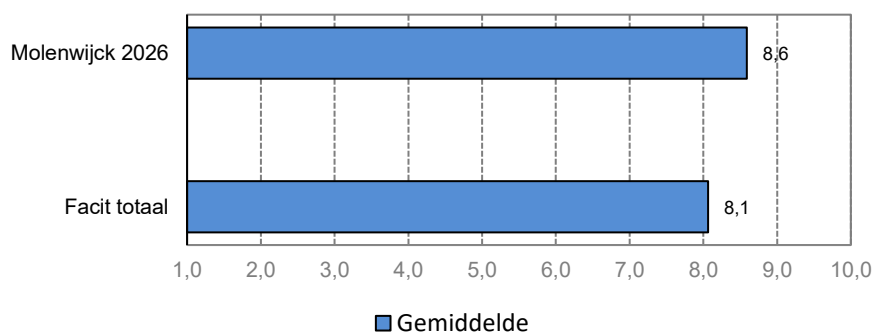
Onderstaande grafiek laat zien hoeveel respondenten een 8 of hoger geven:



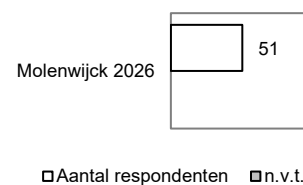
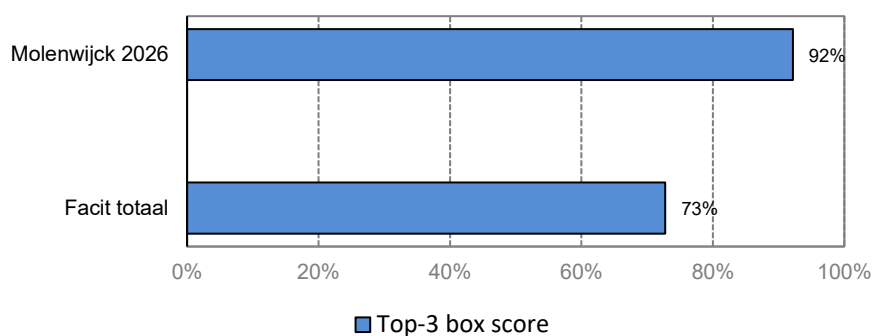
15. Welke rapportcijfer geeft u de medewerkers?



Het gemiddelde rapportcijfer is als volgt:

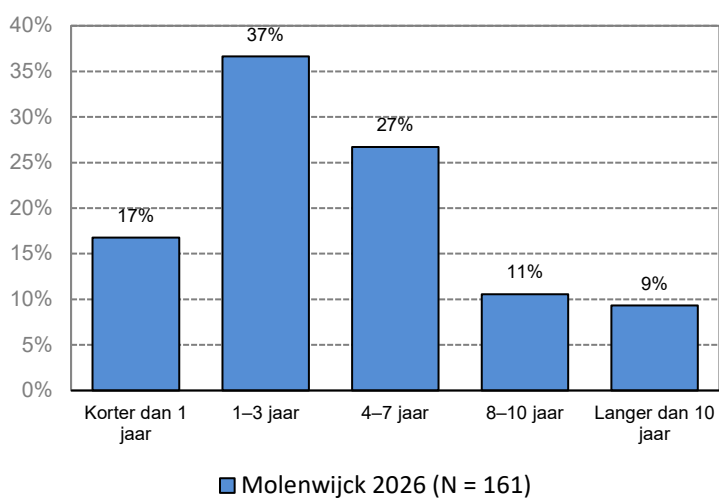


Onderstaande grafiek laat zien hoeveel respondenten een 8 of hoger geven:

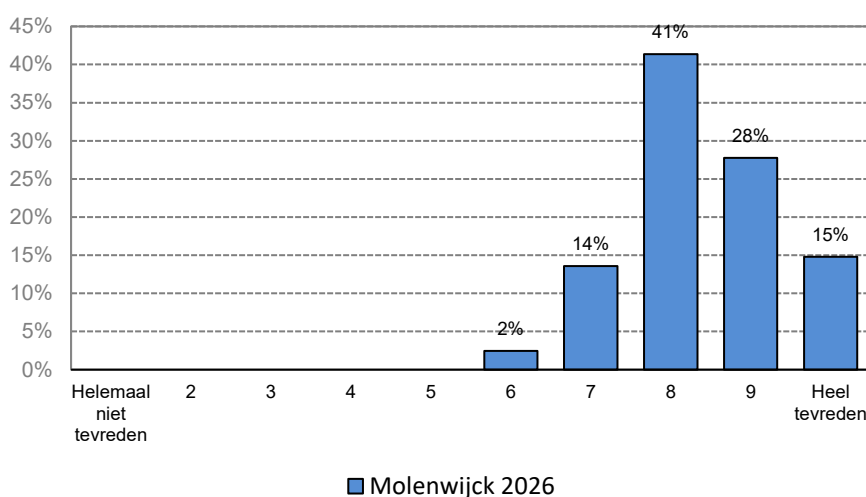


Extra vragen

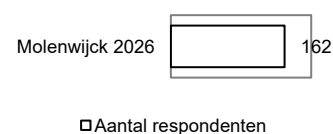
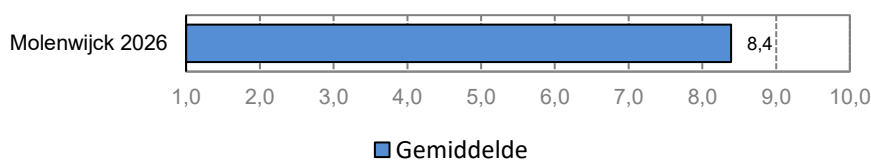
1. Hoe lang woont u in Residentie Molenwijck?



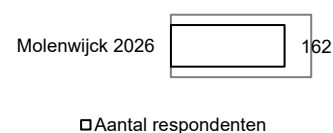
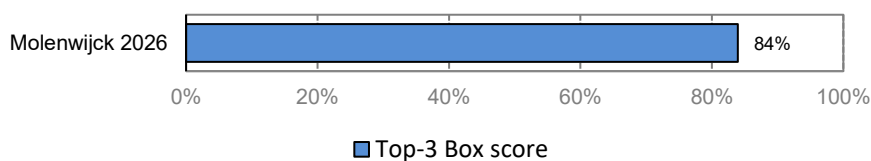
2. Hoe tevreden bent u over uw appartement?



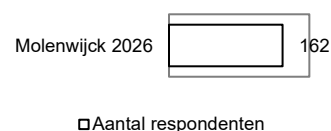
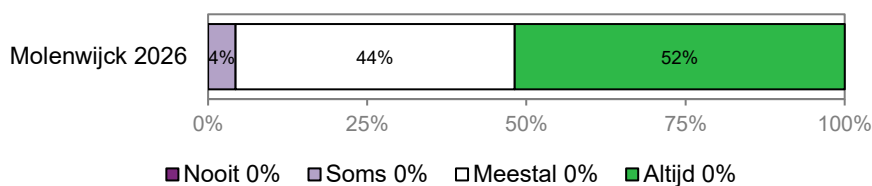
Het gemiddelde rapportcijfer is als volgt:



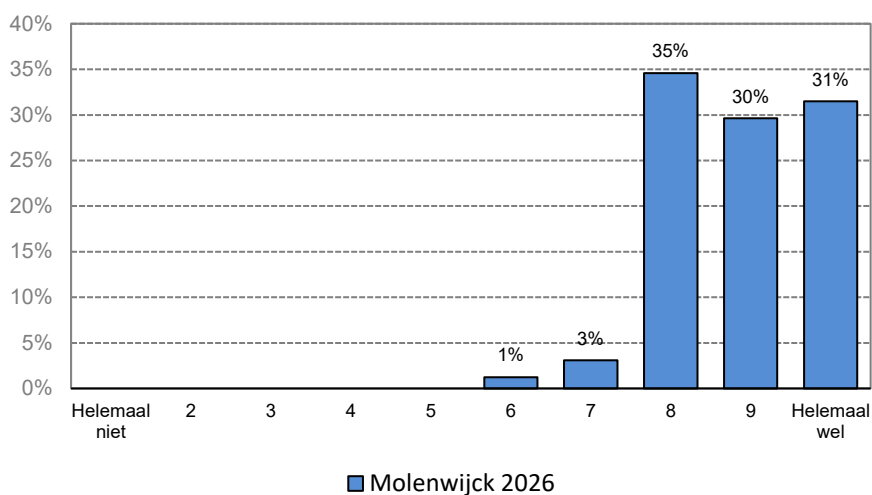
Onderstaande grafiek laat zien hoeveel respondenten een 8 of hoger geven:



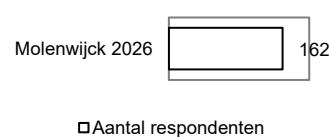
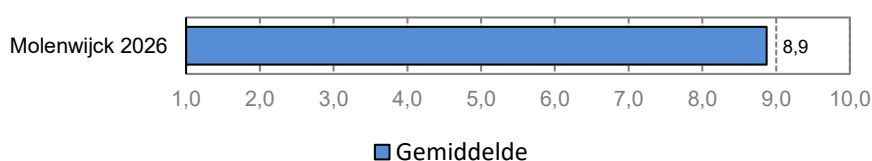
3. Voelt u zich thuis in Residentie Molenwijck?



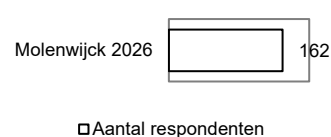
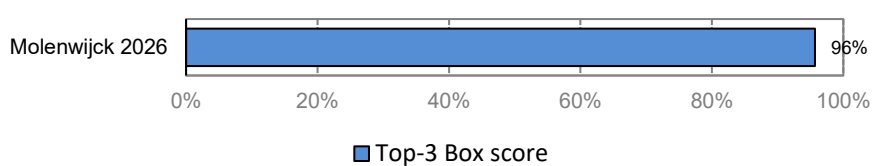
4. Voelt u zich veilig in het gebouw en in uw appartement?



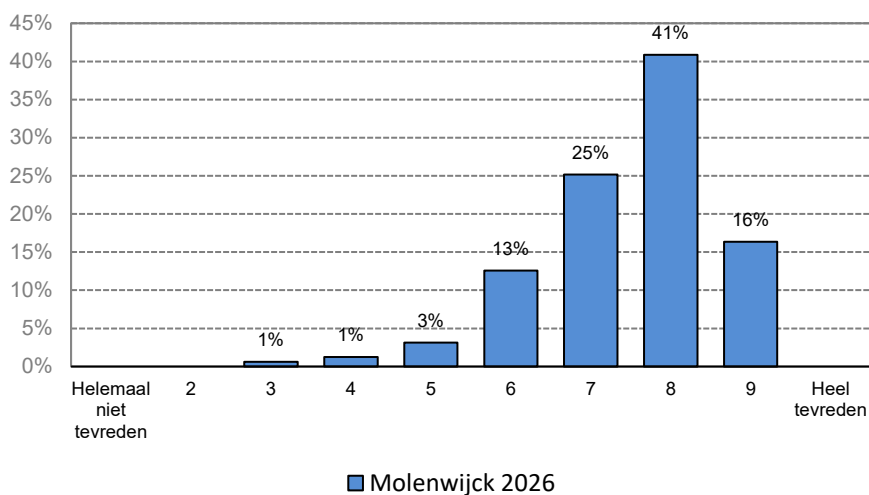
Het gemiddelde rapportcijfer is als volgt:



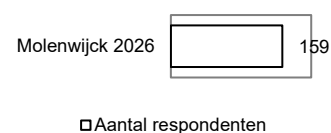
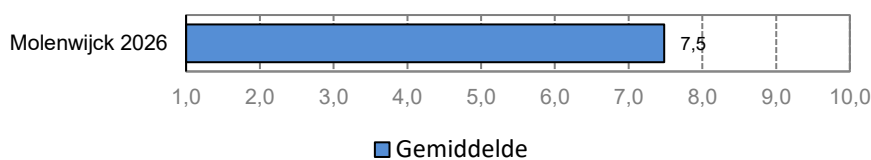
Onderstaande grafiek laat zien hoeveel respondenten een 8 of hoger geven:



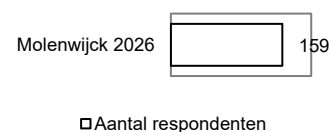
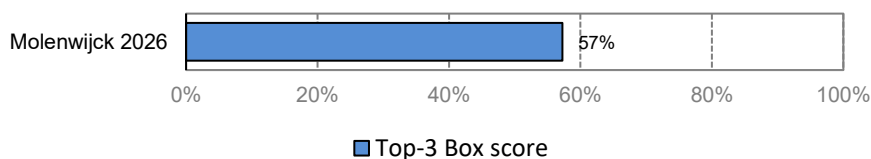
5. Hoe tevreden bent u over de kwaliteit van de maaltijden?



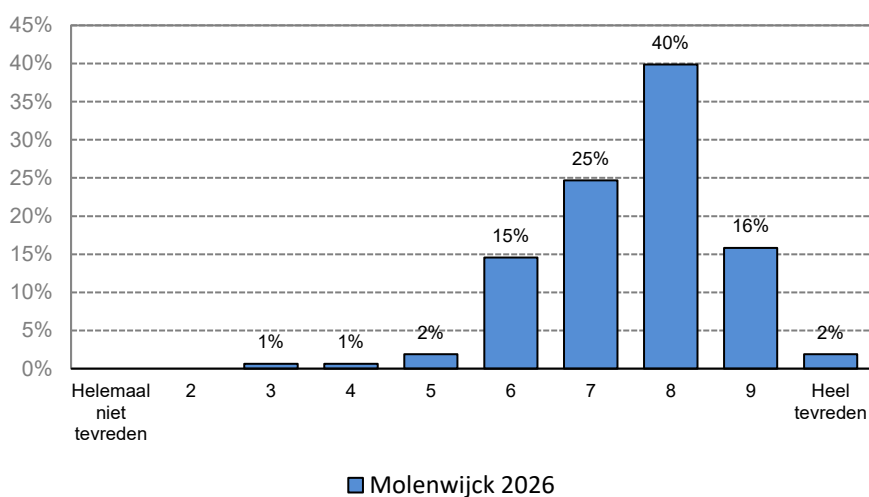
Het gemiddelde rapportcijfer is als volgt:



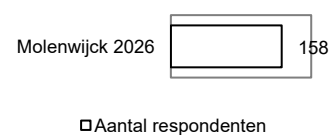
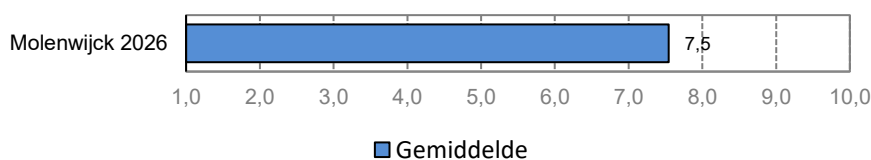
Onderstaande grafiek laat zien hoeveel respondenten een 8 of hoger geven:



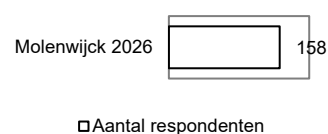
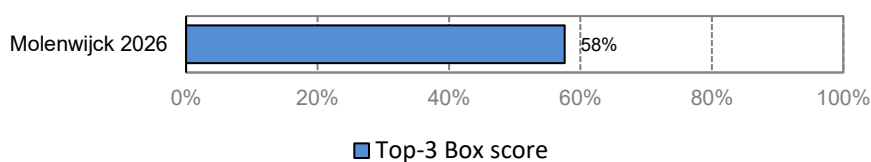
6. Hoe tevreden bent u over de menukeuze?



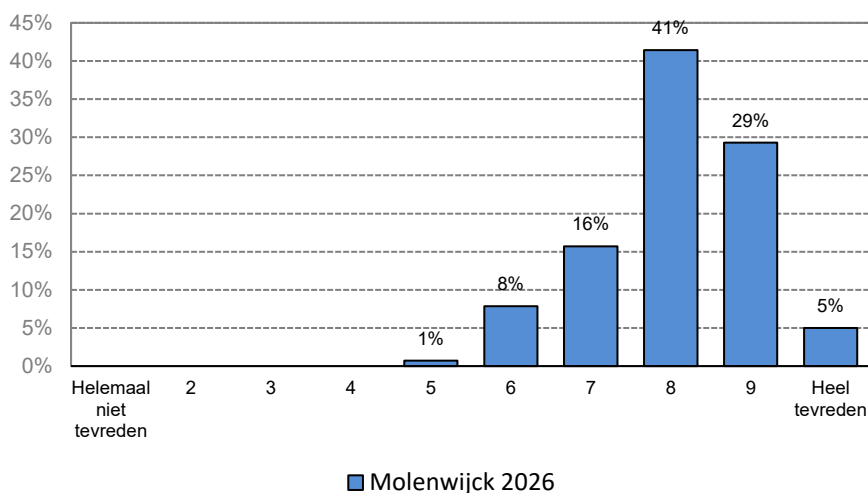
Het gemiddelde rapportcijfer is als volgt:



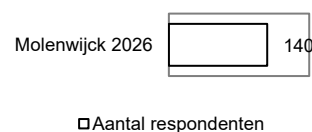
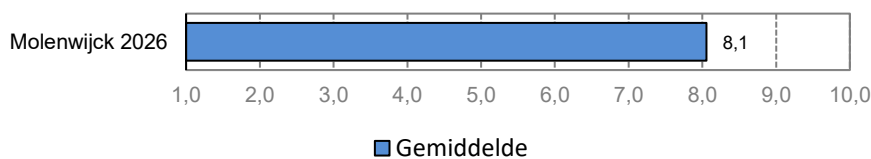
Onderstaande grafiek laat zien hoeveel respondenten een 8 of hoger geven:



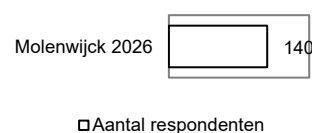
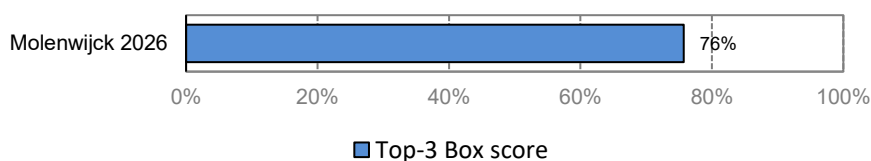
7. Hoe tevreden bent u over de activiteiten?



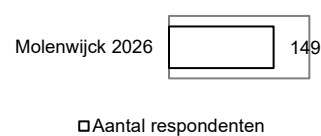
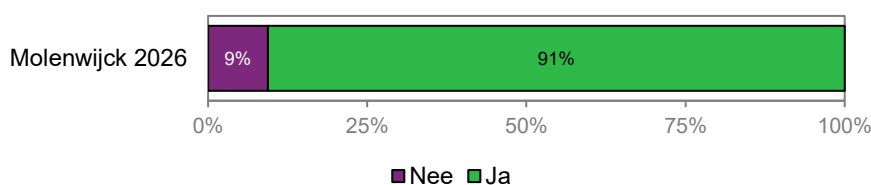
Het gemiddelde rapportcijfer is als volgt:



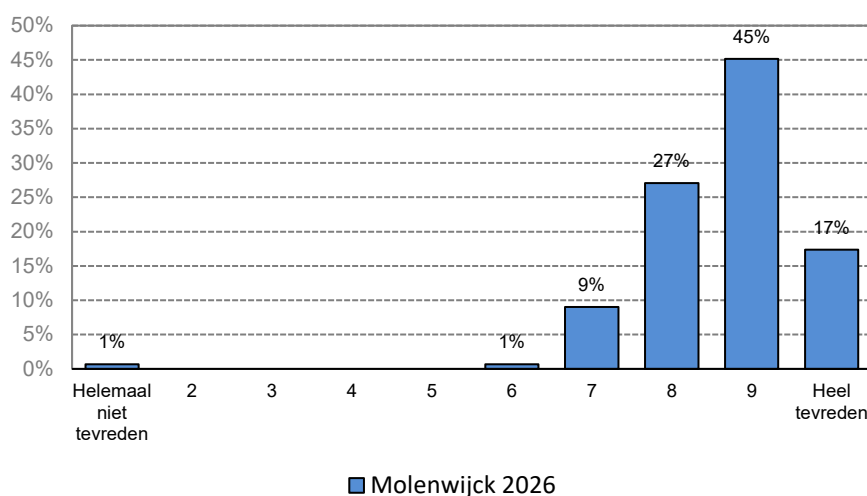
Onderstaande grafiek laat zien hoeveel respondenten een 8 of hoger geven:



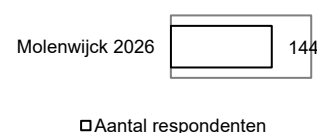
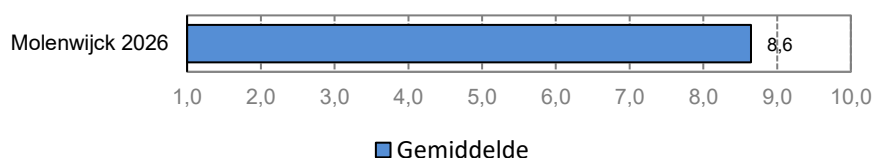
8. Heeft u voldoende sociale contacten binnen Molenwijck?



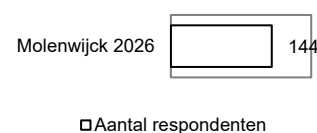
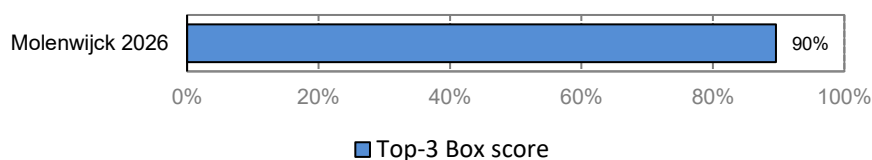
9. Hoe tevreden bent u over de servicezorg; zoals de 24 uren alarmering met zorg, ondersteuning bij het aanvragen van zorg, verpleegkundig spreekuur, medicijnen bestellen en ophalen.



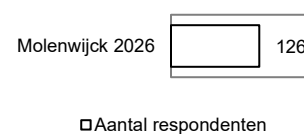
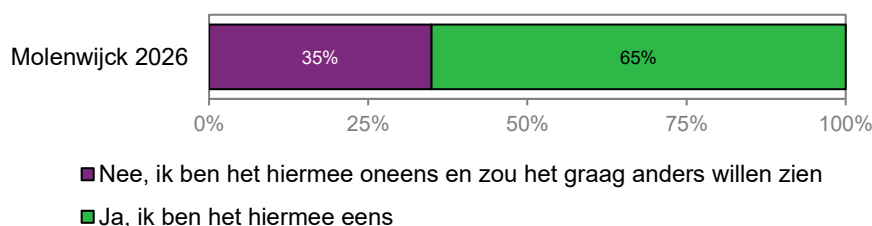
Het gemiddelde rapportcijfer is als volgt:



Onderstaande grafiek laat zien hoeveel respondenten een 8 of hoger geven:

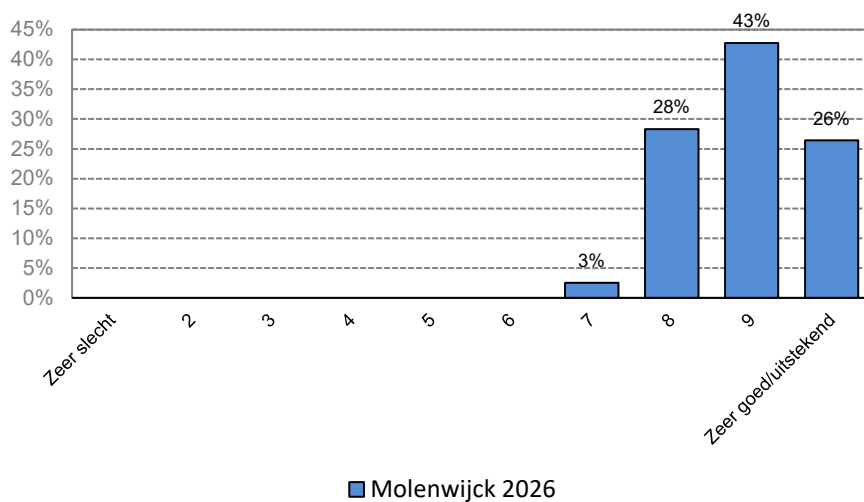


10. Uw gasrekening wordt berekend op basis van het aantal m2 van uw appartement. Bent u het eens met het toepassen van dit solidariteitsprincipe of wilt u dit anders zien?

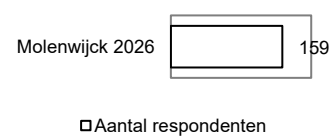
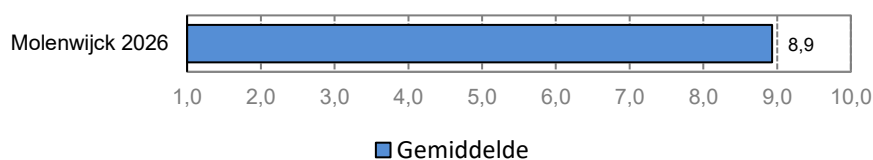


Hoe beoordeelt u de volgende onderdelen van dienstverlening?

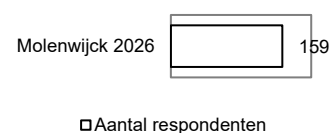
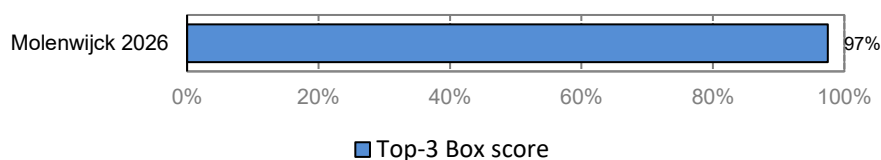
11. Receptie



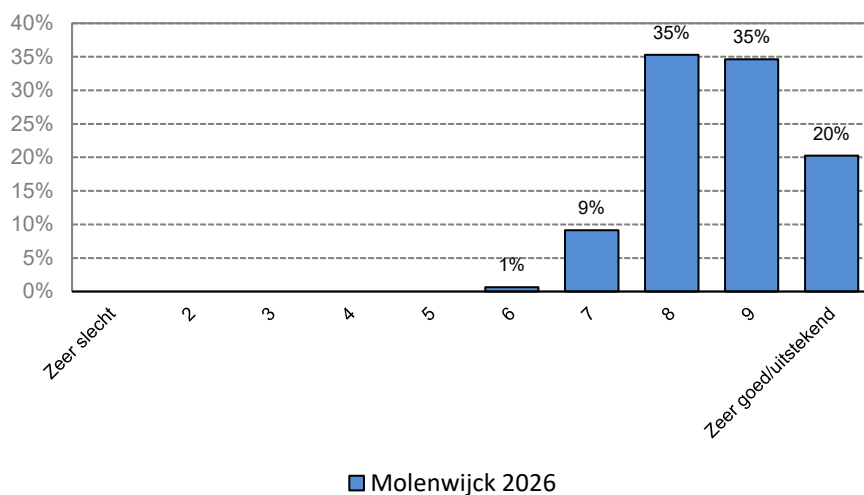
Het gemiddelde rapportcijfer is als volgt:



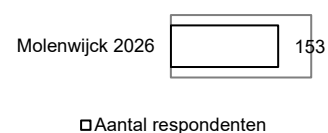
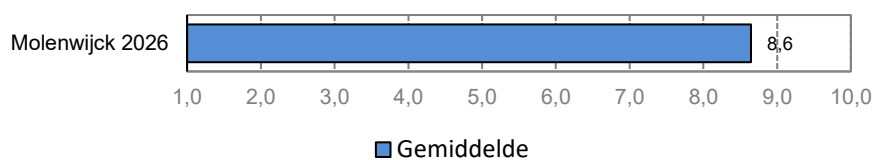
Onderstaande grafiek laat zien hoeveel respondenten een 8 of hoger geven:



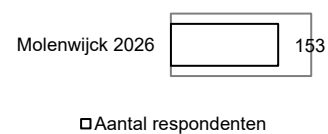
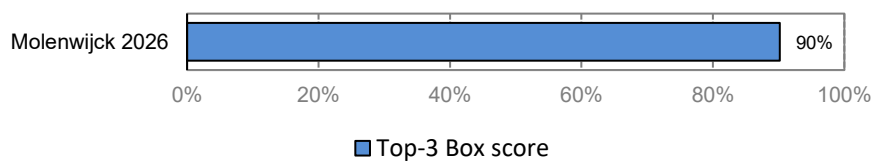
12. Restaurant



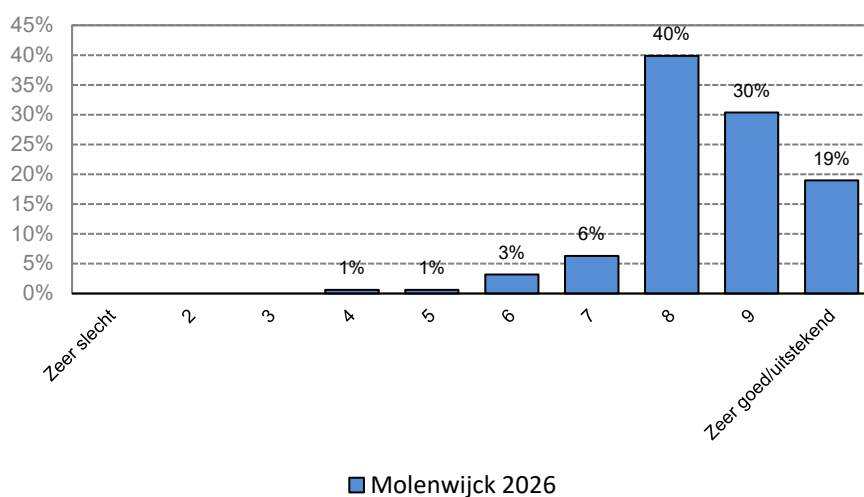
Het gemiddelde rapportcijfer is als volgt:



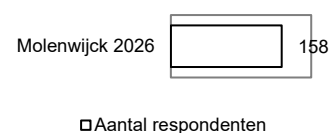
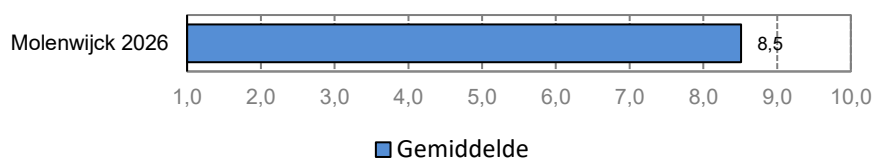
Onderstaande grafiek laat zien hoeveel respondenten een 8 of hoger geven:



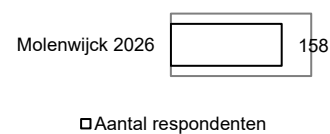
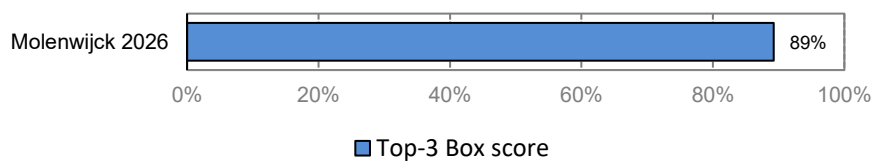
13. Huishoudelijke dienst



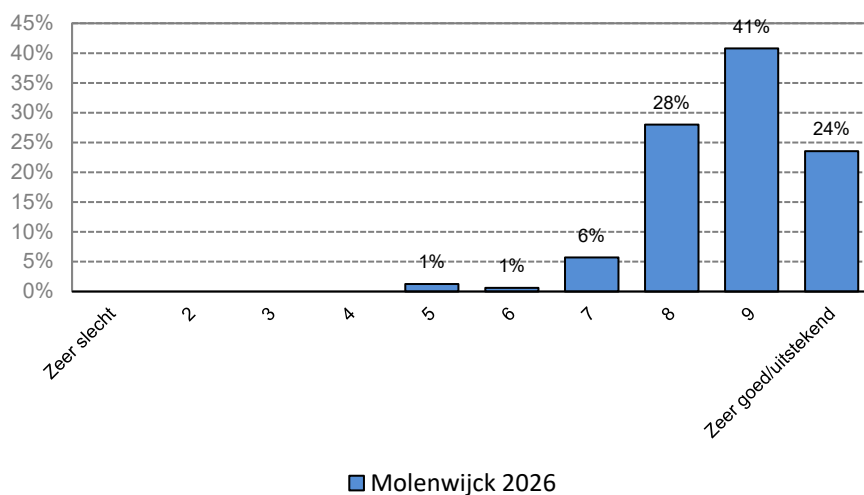
Het gemiddelde rapportcijfer is als volgt:



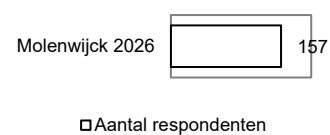
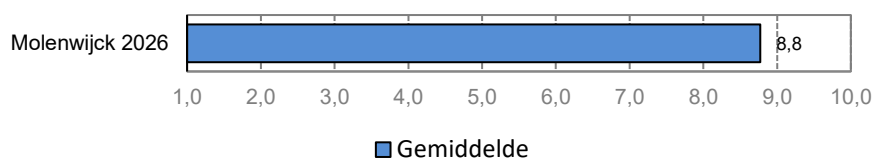
Onderstaande grafiek laat zien hoeveel respondenten een 8 of hoger geven:



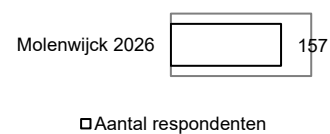
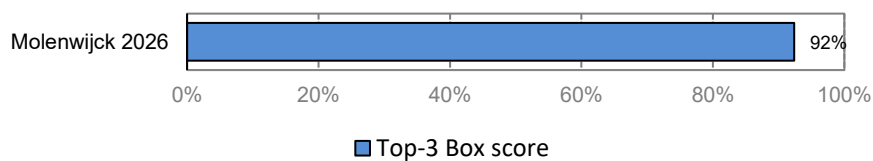
14. Technische dienst



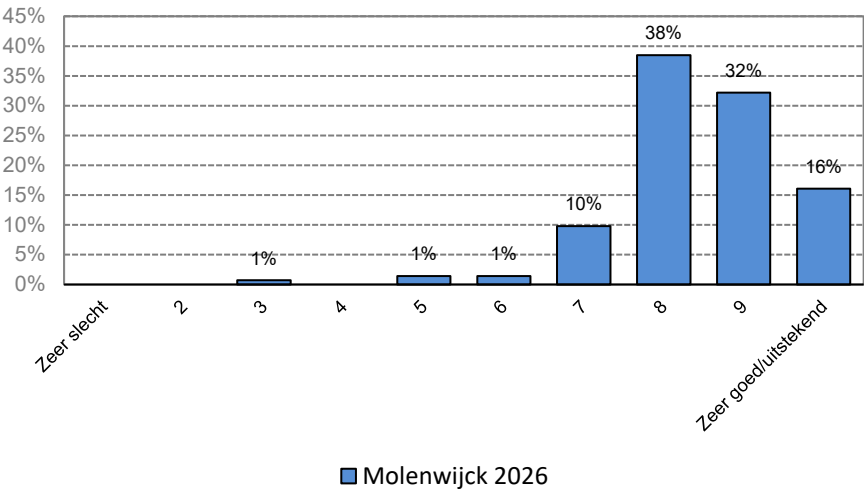
Het gemiddelde rapportcijfer is als volgt:



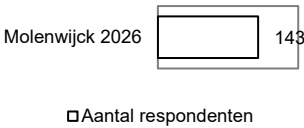
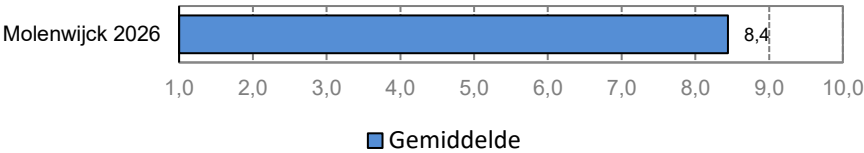
Onderstaande grafiek laat zien hoeveel respondenten een 8 of hoger geven:



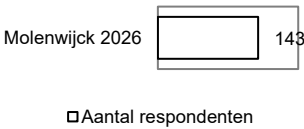
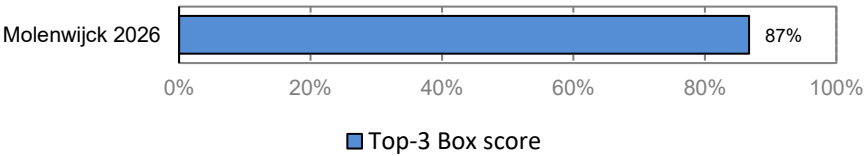
15. Management



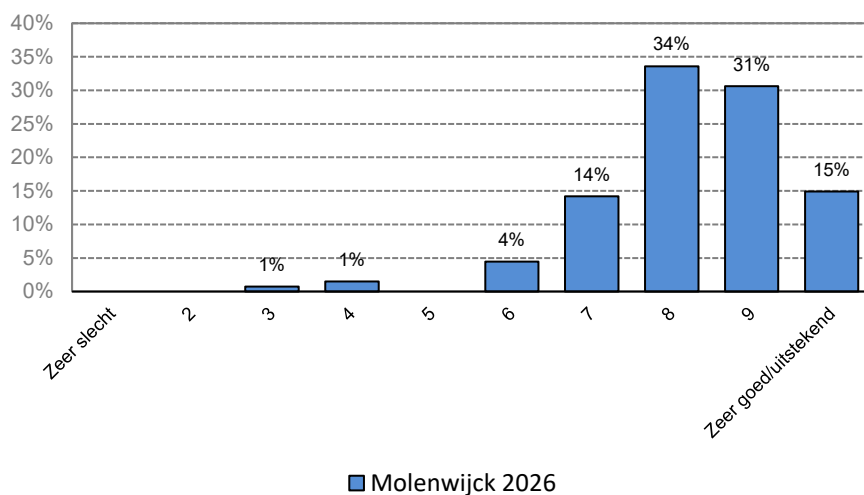
Het gemiddelde rapportcijfer is als volgt:



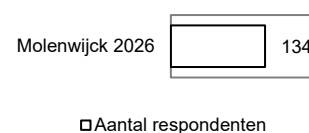
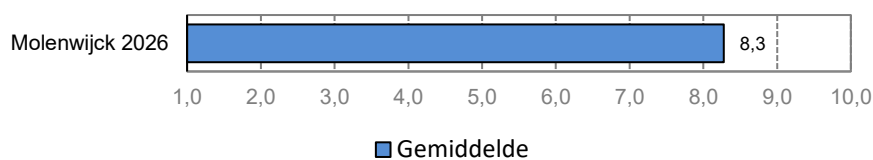
Onderstaande grafiek laat zien hoeveel respondenten een 8 of hoger geven:



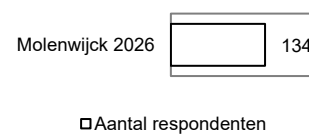
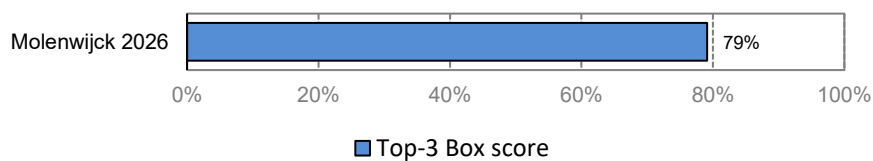
16. Verhuur



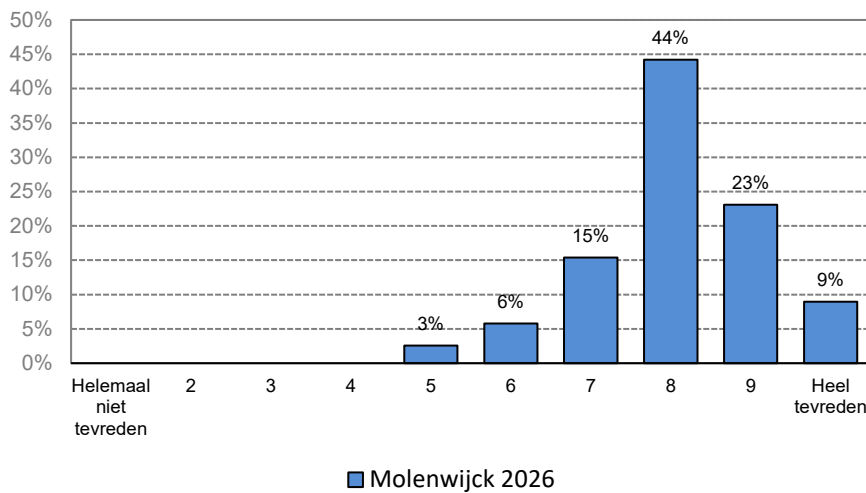
Het gemiddelde rapportcijfer is als volgt:



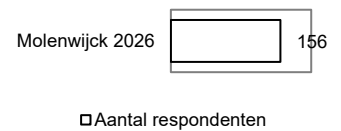
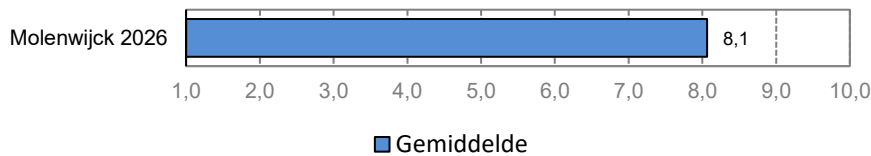
Onderstaande grafiek laat zien hoeveel respondenten een 8 of hoger geven:



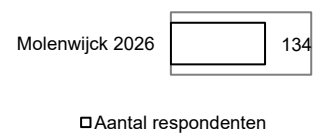
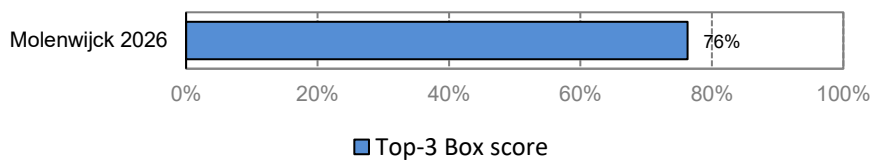
17. Hoe tevreden bent u met de communicatie vanuit Molenwijck: publicatieborden, intranet en de nieuwsbrieven van de directie?



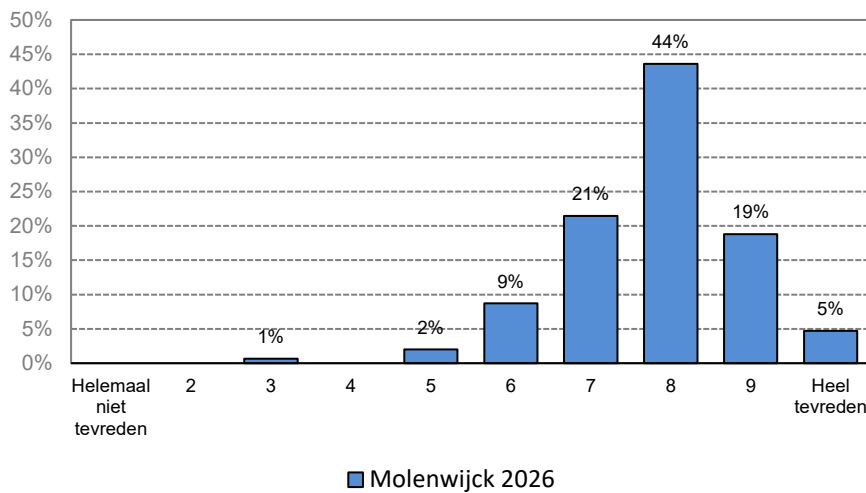
Het gemiddelde rapportcijfer is als volgt:



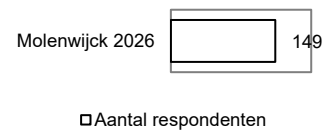
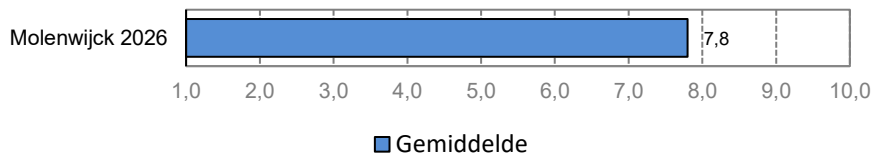
Onderstaande grafiek laat zien hoeveel respondenten een 8 of hoger geven:



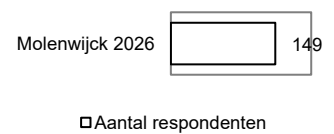
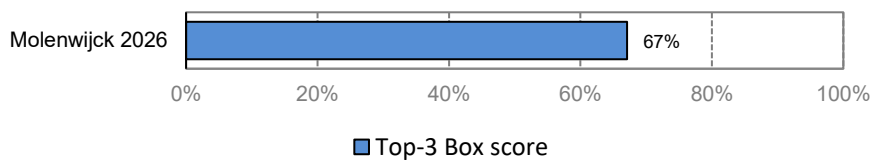
18. Hoe tevreden bent u met de communicatie vanuit de Bewonersraad: mededelingen van de Bewonersraad en hun "Vrije inloop"?



Het gemiddelde rapportcijfer is als volgt:



Onderstaande grafiek laat zien hoeveel respondenten een 8 of hoger geven:



4. Samenvatting antwoorden op de open vragen

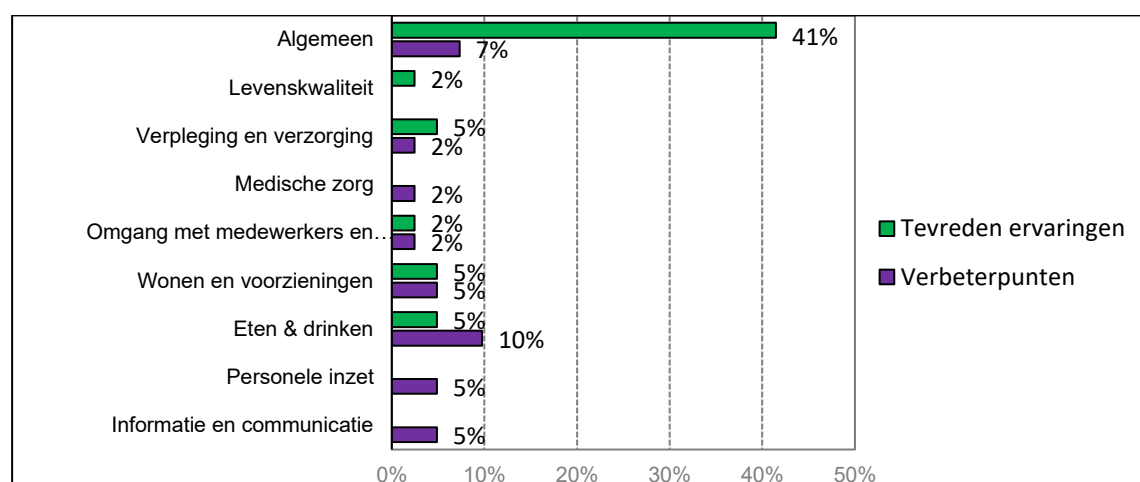
Aan bewoners is gevraagd om zo goed mogelijk hun eigen ervaring met Residentie Molenwijck te omschrijven en daarbij te vertellen waarom ze tevreden of ontevreden zijn en wat concrete verbeterpunten kunnen zijn.

De antwoorden op deze vragen zijn gerubriceerd naar de thema's van het Generiek kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan' en weergegeven in de bijlagen bij deze rapportage.

In totaal zijn er 25 positieve ervaringen gedeeld en 16 verbeterpunten genoemd:

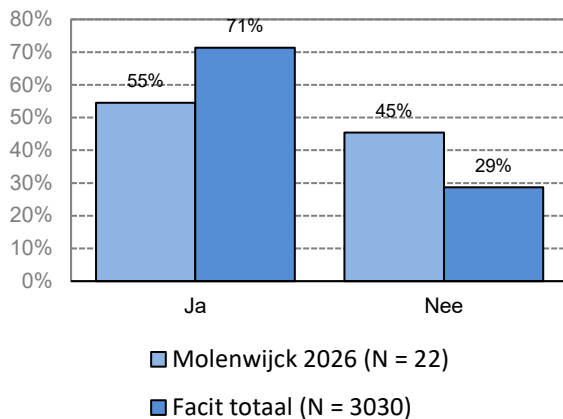
		Positieve ervaringen	Verbeterpunten
Algemeen		17	3
Kwaliteit van bestaan	Levenskwaliteit	1	0
	Aandacht voor sociale relaties	0	0
Cliëntgerichte zorg	Afspraken	0	0
	Behoud/bevordering van autonomie	0	0
	Verpleging en verzorging	2	1
	Medische zorg	0	1
	Omgang met medewerkers/bejegening	1	1
	Wonen en voorzieningen	2	2
	Zinvolle dagbesteding	0	0
	Eten en drinken	2	4
	Veiligheid	0	0
Samenwerking en ondersteuning	Personele inzet	0	2
	Samenwerking en ondersteuning	0	0
	Informatie en communicatie	0	2
Toekomstbestendige zorg	Inzet hulpmiddelen en technologie	0	0
	Preventie	0	0
Digitale zorg		0	0

In onderstaande grafiek is weergegeven hoeveel procent van de antwoorden over welk thema ging:



5. Doorlevering uitkomsten naar ZorgkaartNederland

Aan respondenten is gevraagd: 'Mogen uw antwoorden geanonimiseerd vermeld worden op ZorgkaartNederland?'. 56% van de respondenten heeft aangegeven dat hun antwoorden naar ZorgkaartNederland mogen:



Niet alle waarderingen van de bewoners die er mee hebben ingestemd dat hun waarderingen op ZorgkaartNederland gepubliceerd mogen worden, worden echter ook daadwerkelijk op ZorgkaartNederland zichtbaar.

Dit gebeurt alleen als

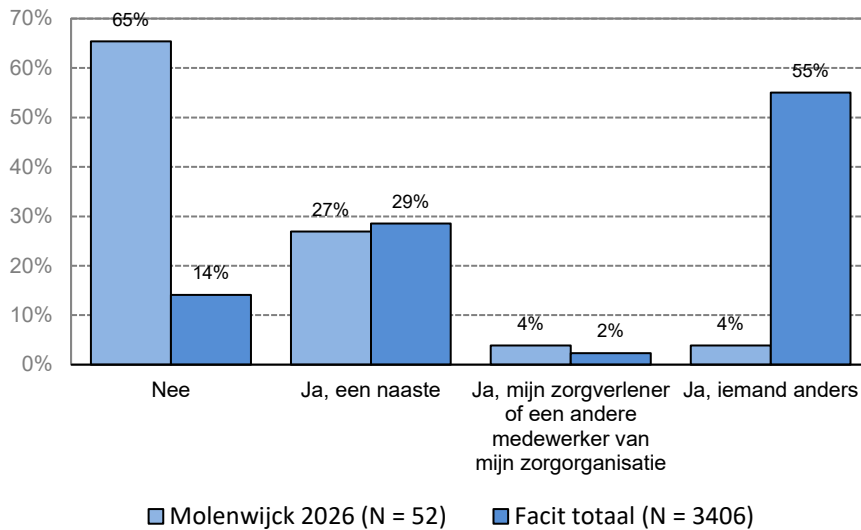
- deze bewoners voldoende vragen hebben beantwoord;
- hun contactgegevens hebben doorgegeven, zodat ZorgkaartNederland hun waardering desgewenst kan verifiëren.

Dat maakt dat er van de respondenten die hebben aangegeven dat hun antwoorden naar ZorgkaartNederland mogen, er toch nog een aantal afvallen.

De waarderingen die door Facit vanuit deze ervaringsmeting naar ZorgkaartNederland doorgezet worden, zullen te herkennen zijn aan het groene label 'Geverifieerd via Facit'. Dit label geeft aan dat het voor deze waardering zeker is dat de inzender daadwerkelijk zorg bij Residentie Molenwijk heeft afgenomen.



Aan de bewoners is gevraagd: 'Heeft iemand u geholpen om deze vragenlijst in te vullen?'
4% van de respondenten heeft aangegeven dat ze geholpen zijn door een medewerker van Residentie Molenwijk:



Als de waarderingen van deze bewoners die bij het invullen van de vragenlijst geholpen zijn door een medewerker van De Zorgcirkel in aanmerking komen voor doorlevering aan ZorgkaartNederland, dan komt er boven de waardering deze toelichting:

Deze waardering is tot stand gekomen in een gesprek tussen een cliënt en een medewerker van deze organisatie. Dit kan invloed hebben op de inhoud van deze waardering.

De [actuele totaalscore voor Residentie Molenwijk op ZorgkaartNederland](#) wordt berekend over de afgelopen vier jaar, inclusief de huidige lopende maand. Waarderingen ouder dan vier worden door ZorgkaartNederland offline gehaald en tellen niet meer mee voor het getoonde gemiddelde cijfer van Residentie Molenwijk.

6. Conclusies

Luisteren

Aan de bewoners is gevraagd of zij het idee hebben dat de zorgverleners naar hen luisteren. 80% van de geraadpleegde bewoners geeft een 8 of hoger. De laagste waardering is een 7, de hoogste waardering is een 10 en de gemiddelde score op deze vraag is een 8,4. Dit is hoger dan het Facit gemiddelde, wat een 7,7 is.

Vragen stellen

Op de vraag of de bewoners met hun vragen terecht kunnen bij de zorgverleners, geeft 87% een 8 of hoger. De laagste waardering is een 6, de hoogste waardering is een 10 en de gemiddelde waardering komt uit op een 8,6. Dit is hoger dan het Facit gemiddelde van 7,8.

Kennis over situatie

80% van de geraadpleegde bewoners geeft een 8 of hoger op de vraag of de zorgverleners weten wat de situatie van de bewoner is. Het laagst gegeven waarderingscijfer is een 5, het hoogst gegeven cijfer is een 10 en de gemiddelde waardering is een 8,4. Dit is hoger dan het Facit gemiddelde bij deze vraag van 7,8.

Helpen omgaan met situatie

Als aan bewoners wordt gevraagd of de zorgverleners de bewoner helpen om te gaan met de situatie, geeft 89% een 8 of hoger. De laagste waardering is een 5, de hoogste waardering is een 10, de gemiddelde score op deze vraag is een 8,5. Dit is hoger dan het Facit gemiddelde, wat een 7,7 is.

Zorgafspraken

84% van de geraadpleegde bewoners geeft met een 8 of hoger aan dat de zorg samen met hen, hun naasten en de zorgverleners wordt afgesproken. Het laagst gegeven cijfer is een 2 en het hoogst gegeven cijfer is een 10. De gemiddelde score komt uit op een 8,2. Dit is hoger dan het Facit gemiddelde bij deze vraag van 7,6.

Afspraken

Van de bewoners geeft 81% met een 8 of hoger aan dat de zorgverleners zich houden aan de gemaakte afspraken. De laagste waardering is een 5, de hoogste waardering is een 10 en de gemiddelde score is een 8,4. Het Facit gemiddelde bij deze vraag is een 7,6.

Kwaliteit van leven

Als aan bewoners gevraagd wordt of de zorg past bij de manier waarop de bewoner wil leven, dan geeft 76% een 8 of hoger. De laagst gegeven waardering voor dit thema is een 4, de hoogste waardering een 10 en de gemiddelde score op deze vraag is een 8,2. Het Facit gemiddelde bij deze vraag is een 7,6.

Motiveren

Aan de bewoners is gevraagd of de zorgverleners de bewoners motiveren om zo veel mogelijk zelf te blijven doen. 76% van de geraadpleegde bewoners geeft een 8 of hoger. De laagste waardering is een 4, de hoogste waardering is een 10 en de gemiddelde score op deze vraag is een 8,2. Het Facit gemiddelde bij deze vraag is een 7,8.

Kennis en ervaring

Op de vraag of de bewoners vertrouwen hebben in de kennis en ervaring van de zorgverleners, geeft 74% een 8 of hoger. De laagste waardering is een 5, de hoogste waardering is een 10 en de gemiddelde score is een 8,4. Het Facit gemiddelde bij deze vraag is een 7,7.

In de gaten houden

87% van de geraadpleegde bewoners geeft met een 8 of hoger aan dat de zorgverleners in de gaten houden hoe het met de bewoner gaat. De laagste waardering is een 7 en de hoogste waardering is een 10. De gemiddelde score op deze vraag is een 8,6. Het Facit gemiddelde bij deze vraag is 7,9.

Ervaringen van mantelzorgers/naasten

De bewoners waarvan de mantelzorgers/naasten de vragen hebben beantwoord⁵, geven in antwoord op de vraag of ze zich als naaste gehoord worden door de zorgverleners, gemiddeld een 8,6. 93% van de mantelzorgers/naasten geeft een 8 of hoger. De laagste waardering is een 7 en de hoogste waardering is een 10. Het Facit gemiddelde bij deze vraag is 7,9.

Als aan mantelzorgers/naasten gevraagd wordt of er afspraken gemaakt zijn over hun rol in de zorg voor hun naaste, dan geven zij als gemiddeld waarderingcijfer een 7,5. 67% van de mantelzorgers/naasten geeft een 8 of hoger. De laagste waardering bij deze vraag is een 1 en de hoogste waardering is een 10. Het Facit gemiddelde bij deze vraag is 7,0.

Appartement

Gevraagd hoe tevreden bewoners zijn over hun appartement is het hoogste cijfer een 10 en het laagste cijfer een 6. 84% geeft op deze vraag een 8 of hoger. Het gemiddelde cijfer komt hiermee uit op een 8,4.

Thuis voelen

52% van de geraadpleegde bewoners geeft aan zich altijd thuis te voelen in Residentie Molenwijck. 44% geeft aan zich meestal thuis te voelen en 4% antwoordt zich soms thuis te voelen. Geen van de bewoners voelt zich nooit thuis in Residentie Molenwijck.

Veilig voelen

96% van de bewoners beantwoordt de vraag of ze zich veilig voelen in het gebouw en het appartement met een 8 of hoger. Het hoogste cijfer is hier een 10 en het laagste cijfer is een 6, met als gemiddelde een 8,9.

Maaltijden

Als aan bewoners gevraagd wordt of ze tevreden zijn over de kwaliteit van de maaltijden is het gemiddelde cijfer een 7,5, met als hoogste cijfer een 9 en als laagste cijfer een 3. 57% van de bewoners geeft hierbij een 8 of hoger.

⁵ In de vragenlijst zijn ook twee vragen opgenomen, die door mantelzorgers/naasten beantwoord moesten worden. Als bewoners geen mantelzorger/naaste hadden of als hun mantelzorger/naaste deze vraag niet konden beantwoorden, zijn deze vragen onbeantwoord gebleven.

Als gevraagd wordt hoe tevreden zij zijn over de menukeuze, is het gemiddelde cijfer ook een 7,5. Hier is het hoogste cijfer een 10 en het laagste cijfer een 3. 58% van de bewoners geeft een 8 of hoger.

Activiteiten

Het gemiddelde cijfer voor de tevredenheid over de activiteiten is een 8,1. 76% van de bewoners geeft hiervoor een 8 of hoger, met als hoogste cijfer een 10 en als laagste cijfer een 5.

Sociale contacten

91% van de geraadpleegde bewoners geeft aan voldoende sociale contacten te hebben binnen Molenwijk. 9% antwoordt dat dit niet zo is.

Servicezorg

Als gevraagd wordt hoe tevreden de bewoners zijn over de servicezorg is het hoogste cijfer een 10 en het laagste cijfer een 1. 90% geeft hier een 8 of hoger, met als gemiddelde cijfer een 8,6.

Gasrekening

Op de vraag of bewoners het eens zijn met het toepassen van het solidariteitsprincipe op de berekening voor de gasrekening, geeft 65% aan dat zij het hiermee eens zijn. 35% van de bewoners zou het graag anders willen zien.

Cijfers voor onderdelen van de dienstverlening

De receptie wordt beoordeeld met een gemiddelde van 8,9. 97% van de bewoners geven hiervoor een 8 of hoger, met als hoogste cijfer een 10 en als laagste cijfer een 7.

Het restaurant wordt beoordeeld met gemiddeld een 8,6. Hier is het hoogste cijfer een 10 en het laagste cijfer een 6. 90% van de bewoners geeft een 8 of hoger.

De huishoudelijke dienst krijgt als hoogste cijfer een 10 en als laagste cijfer een 4. 89% geeft een 8 of hoger en het gemiddelde komt uit op een 8,5.

De technische dienst krijgt gemiddeld een 8,8. 92% van de bewoners geeft hiervoor een 8 of hoger. Het hoogste cijfer is een 10 en het laagste cijfer is een 5.

Het management krijgt als hoogste cijfer een 10 en als laagste cijfer een 3. Het gemiddelde cijfer is een 8,4. 87% van de bewoners geeft een 8 of hoger.

Voor verhuur geeft 79% van de cliënten een 8 of hoger. Het hoogste cijfer is hier een 10 en het laagste cijfer is een 3, wat uitkomt op een gemiddelde van 8,3.

Communicatie

Gevraagd hoe tevreden bewoners zijn met de communicatie vanuit Molenwijk, geeft 76% een 8 of hoger. Het gemiddelde cijfer is een 8,1, met als hoogste cijfer een 10 en als laagste cijfer een 5.

De communicatie vanuit de bewonersraad krijgt gemiddelde een 7,8. Het hoogste cijfer is hier een 10 en het laagste cijfer is een 3. 67% van de cliënten geeft dit een 8 of hoger.

Rapportcijfers

Gevraagd naar een rapportcijfer voor Residentie Molenwijck is het hoogst gegeven cijfer een 10 en het laagste cijfer een 7. Gemiddeld krijgt Residentie Molenwijck een 8,6 als rapportcijfer. Het Facit gemiddelde bij deze vraag is 7,7.

Gevraagd naar een rapportcijfer voor de medewerkers van Residentie Molenwijck is het hoogst gegeven cijfer een 10 en het laagste cijfer een 7. Gemiddeld krijgen de medewerkers van Residentie Molenwijck een 8,6. Het Facit gemiddelde bij deze vraag is 8,1.

NPS-vraag

Europese NPS

Als aan de geraadpleegde bewoners gevraagd wordt of zij Residentie Molenwijck zouden aanbevelen bij andere mensen in dezelfde situatie, geeft N<1 een 5 of lager, wat hen criticasters maakt. 6,4% geeft een 6 of een 7 en is daarmee een passief tevreden respondent. De overige cliënten (93,6%) geven een 8, 9 of 10 op de aanbevelingsvraag; dit zijn de promotors van Residentie Molenwijck. Ter vergelijking: Onder alle respondenten die Facit heeft bevraagd voor alle klanten samen, was 9,2% een criticaster, 24,1% een passief tevreden respondent en 66,7% een promotor.

Traditionele NPS

Als aan de geraadpleegde bewoners gevraagd wordt of zij Residentie Molenwijck zouden aanbevelen bij andere mensen in dezelfde situatie, geeft 1,3% een 6 of lager, wat hen criticasters maakt. 35,7% geeft een 7 of een 8 en is daarmee een passief tevreden respondent. De overige bewoners (63,1%) geven een 9 of 10 op de aanbevelingsvraag; dit zijn de promotors van Residentie Molenwijck. Ter vergelijking: Onder alle respondenten die Facit heeft bevraagd voor alle klanten samen, was 16,1% een criticaster, 49,6% een passief tevreden respondent en 34,3% een promotor.