



Clëntenraadpleging onder cliënten casemanagement

Geriant, 2023



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 27001:2013. Facit werkt niet met onderaannemers en voert alle cliëntenraadplegingen geheel in eigen beheer en met eigen medewerkers uit.

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

Inhoudsopgave

Inleiding.....	4
1 Cliëntenraadpleging met de PREM Wijkverpleging.....	5
1.1 De PREM Wijkverpleging	5
1.2 Doelgroep, exclusie en steekproeftrekking	5
1.3 Informatievoorziening	5
1.4 Vragenlijst	5
1.5 Dataverzameling	6
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 Weergave cliëntervaringen met de totaalscore van ZorgkaartNederland.....	10
3 Uitkomsten ervaringsvragen	11
4 Rapportcijfers en aanbevelingsvraag.....	36
5 Achtergrondkenmerken	42
6 Samenvatting van de complimenten en verbeterpunten	48
7 Conclusies.....	49
Bijlage 1: Complimenten en verbeterpunten Kop van Noord-Holland	51
Bijlage 2: Complimenten en verbeterpunten Noord-Kennemerland Noord.....	54
Bijlage 3: Complimenten en verbeterpunten Noord-Kennemerland Zuid	57
Bijlage 4: Complimenten en verbeterpunten West-Friesland	59

Inleiding

Facit heeft voor Geriant in de maanden september en oktober 2023 een cliëntenraadpleging uitgevoerd met de PREM Wijkverpleging. Voor u ligt de rapportage van deze cliëntenraadpleging.

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

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

In hoofdstuk 3 en 4 staan de uitkomsten op vraagniveau weergegeven, evenals de rapportcijfers en de aanbevelingsscore.

Hoofdstuk 5 geeft informatie over de achtergrondkenmerken van de cliënten. In hoofdstuk 6 wordt een samenvattend overzicht gepresenteerd van de complimenten en verbeterpunten die de cliënten hebben aangedragen. De rapportage sluit in hoofdstuk 7 af met de belangrijkste conclusies uit deze raadpleging.

In bijlage 1 tot en met 4 zijn de antwoorden op de vraag naar complimenten en verbeterpunten gerubriceerd naar thema.

Facit, Velsen-Noord

Eddy Stam & Dorine Duwel, december 2023

1 Cliëntenraadpleging met de PREM Wijkverpleging

1.1 De PREM Wijkverpleging

De cliëntenraadpleging met de PREM Wijkverpleging is onderdeel van de landelijke Kwaliteitsuitvraag 2023. De brancheorganisaties hebben voor deze kwaliteitsuitvraag een handboek¹ opgesteld voor zorgaanbieders van wijkverpleging en meetbureaus.

De PREM Wijkverpleging kan uitgezet worden onder alle cliënten, behalve:

- Cliënten die zijn overleden;
- Cliënten die aangeven niet mee te willen doen aan het onderzoek;
- Cliënten die op het moment van selecteren van cliënten langer dan twee maanden geleden voor het laatst persoonlijke verzorging en/of verpleging hebben gehad;
- Cliënten die minder dan één maand persoonlijke verzorging en/of verpleging hebben ontvangen;
- Cliënten die geen zorg ontvangen vanuit de Zvw;

1.2 Doelgroep, exclusie en steekproeftrekking

De doelgroep van deze cliëntenraadpleging wordt gevormd door alle cliënten van Geriant die wijkverpleging ontvangen vanuit de Zvw. Cliënten die geen persoonlijke verzorging en/of verpleging krijgen of minder dan een maand in zorg zijn worden van deelname aan de raadpleging uitgesloten.

Om de uitkomsten van de cliëntenraadpleging te kunnen gebruiken voor leren en verbeteren is het belangrijk om voldoende cliënten te betrekken. Voor zorgaanbieders met meer dan 500 cliënten geldt dat 30% van de cliënten uitgenodigd dienen te worden voor deelname aan de cliëntenraadpleging.

Voor deze raadpleging is geen steekproef getrokken. Alle cliënten die in september 2023 zorg ontvingen, zijn uitgenodigd voor deelname aan de cliëntenraadpleging.

1.3 Informatievoorziening

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

1.4 Vragenlijst

De cliëntenraadpleging is uitgevoerd met de PREM Wijkverpleging (Patient Reported Experience Measures, versie 2021). De vragenlijst richt zich op de ervaringen van cliënten die wijkverzorging ontvingen in de afgelopen 12 maanden.

De PREM Wijkverpleging bestaat uit negen gesloten vragen, een aanbevelingsvraag, twee open vragen, zes achtergrondvragen ten behoeve van case-mix controle en een vraag ten behoeve van de doorlevering van de uitkomsten naar ZorgkaartNederland. Voor Geriant zijn hier nog twee rapportcijfervragen aan toegevoegd en zes eigen extra vragen.

¹ [Handboek PREM Wijkverpleging 2021-2023](#)

1.5 Dataverzameling

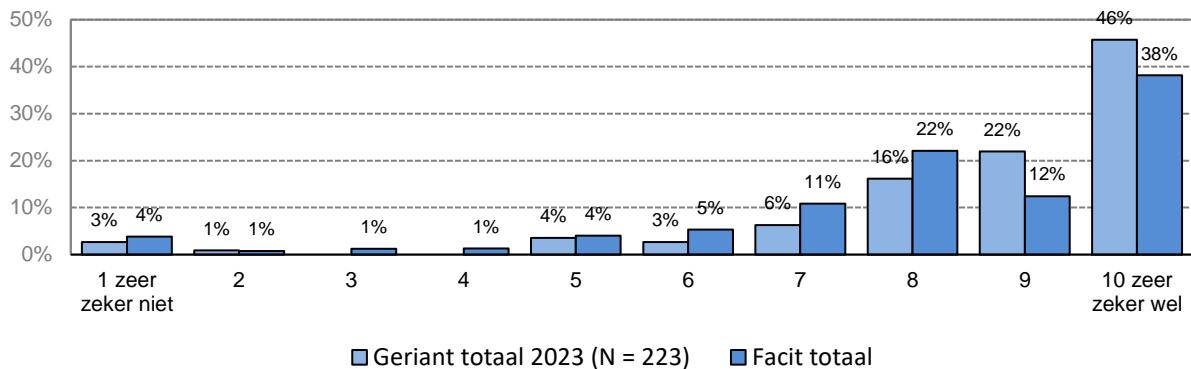
De vragenlijst kon online worden ingevuld vanaf 27 september 2023. Na twee weken is een reminder gestuurd aan alle cliënten en vertegenwoordigers die op dat moment de vragenlijst nog niet ingevuld hadden. De dataverzameling is op 24 november 2023 afgesloten.

1.6 Respons

Er zijn 1065 cliënten en vertegenwoordigers benaderd om de online vragenlijst in te vullen. In totaal hebben 266 cliënten en vertegenwoordigers de vragenlijst daadwerkelijk ingevuld. De respons voor deze raadpleging komt daarmee op 25%.

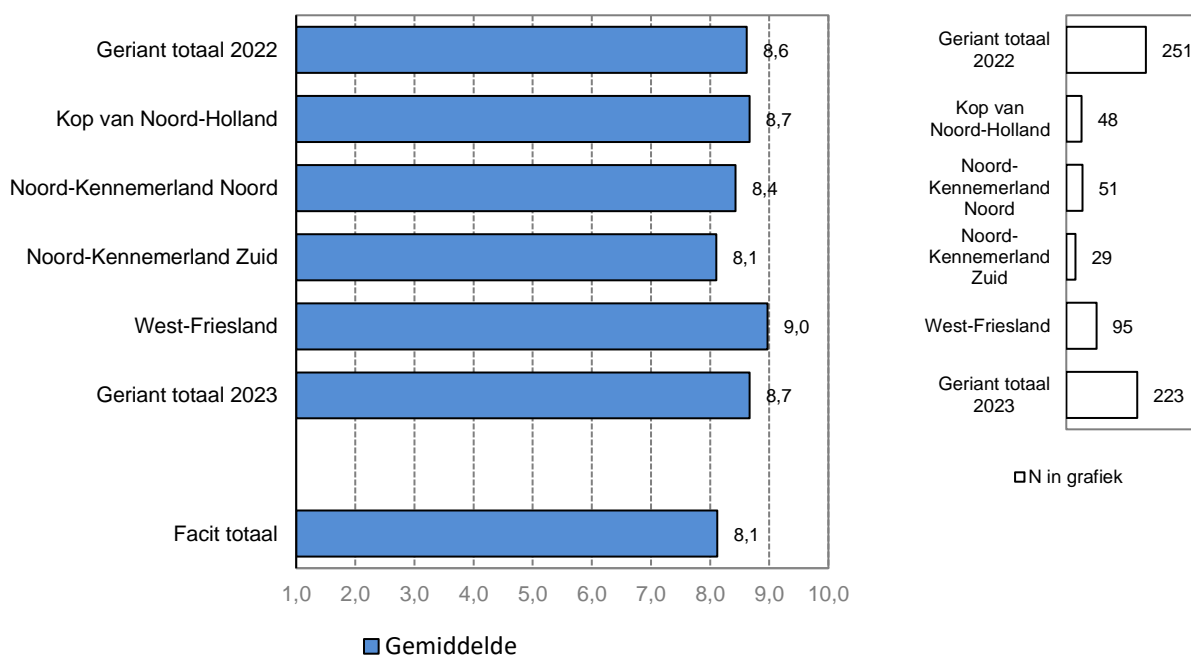
1.7 Leeswijzer

De antwoorden op de gestelde vragen worden in staafdiagrammen gepresenteerd:



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

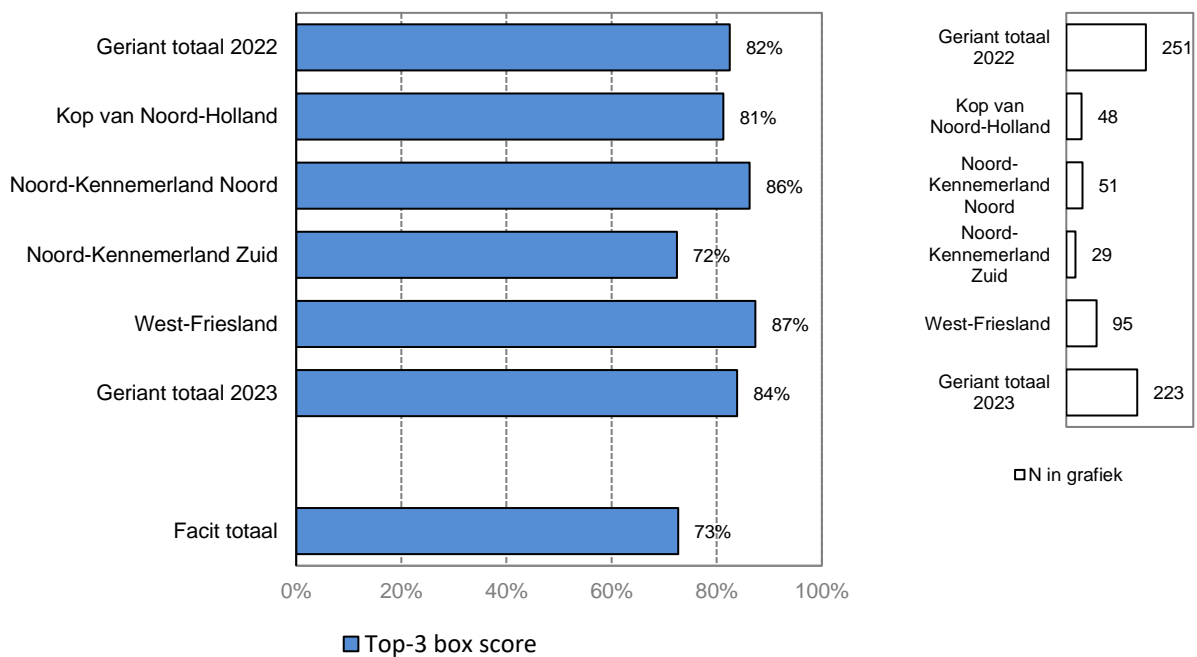
In de tweede grafiek worden de gemiddelde scores weergegeven:



In deze grafiek zijn de uitkomsten gepresenteerd voor Geriant als geheel en per locatie. Ter vergelijking zijn boven in deze grafiek ook de scores weergegeven voor de raadpleging die in 2022 is uitgevoerd.

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

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



1.8 Spiegelinformatie

Als spiegelinformatie is het Facit totaal weergegeven, wat bestaat uit de antwoorden van 7.097 cliënten die hebben meegedaan aan een van de raadplegingen die door Facit Wijkverpleging in 2022 met de PREM zijn uitgevoerd.

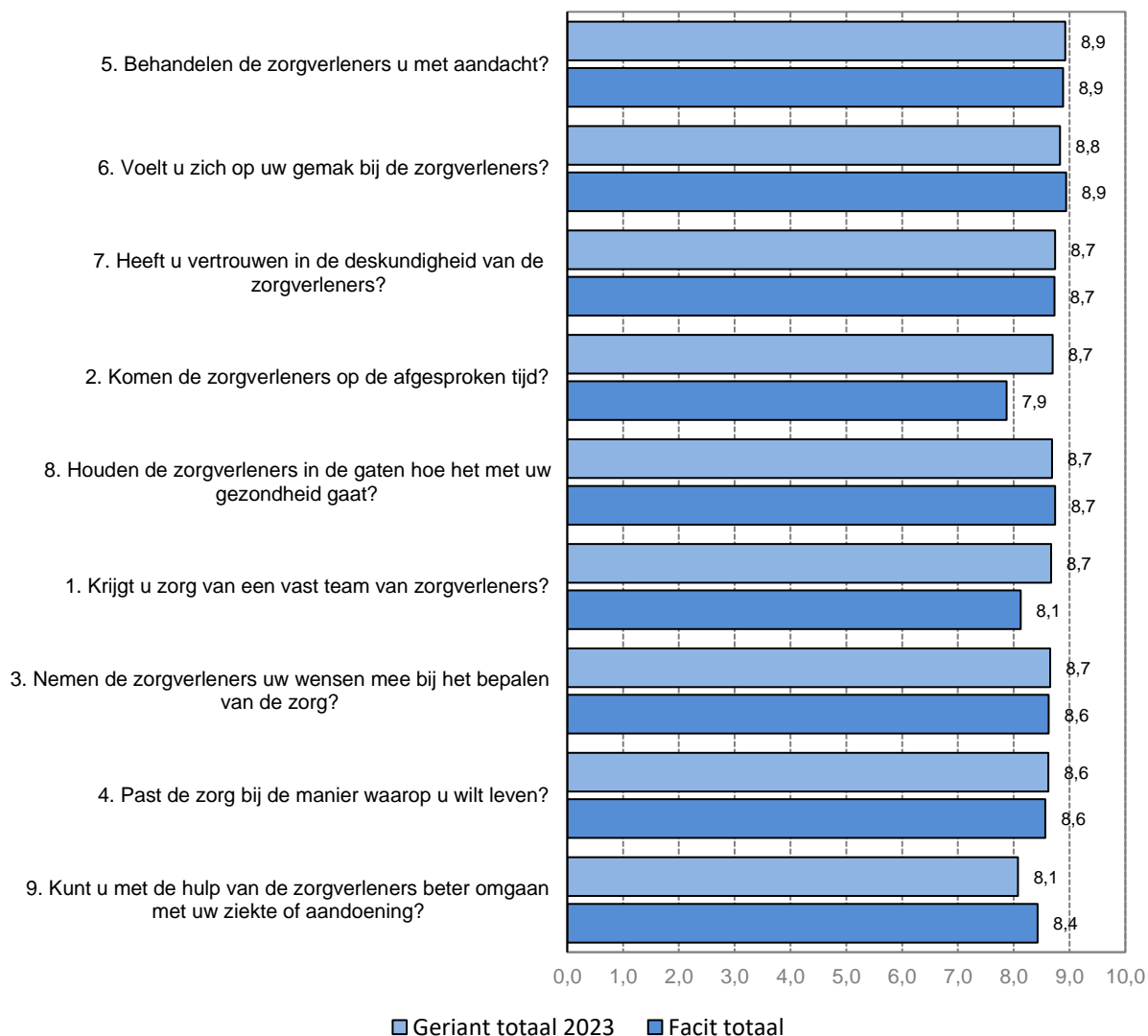
2 Samenvatting

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de uitkomsten van deze raadpleging samenvattend gepresenteerd in de vorm van gemiddelde cijfers en Top-3 Box scores.

2.2 Gemiddelde cijfer ervaringsvragen

Clënten en vertegenwoordigers konden de vragen beantwoorden middels een cijfer tussen 1 en 10. In de weergave hieronder zijn de vragen gerangschikt op het gemiddeld cijfer.



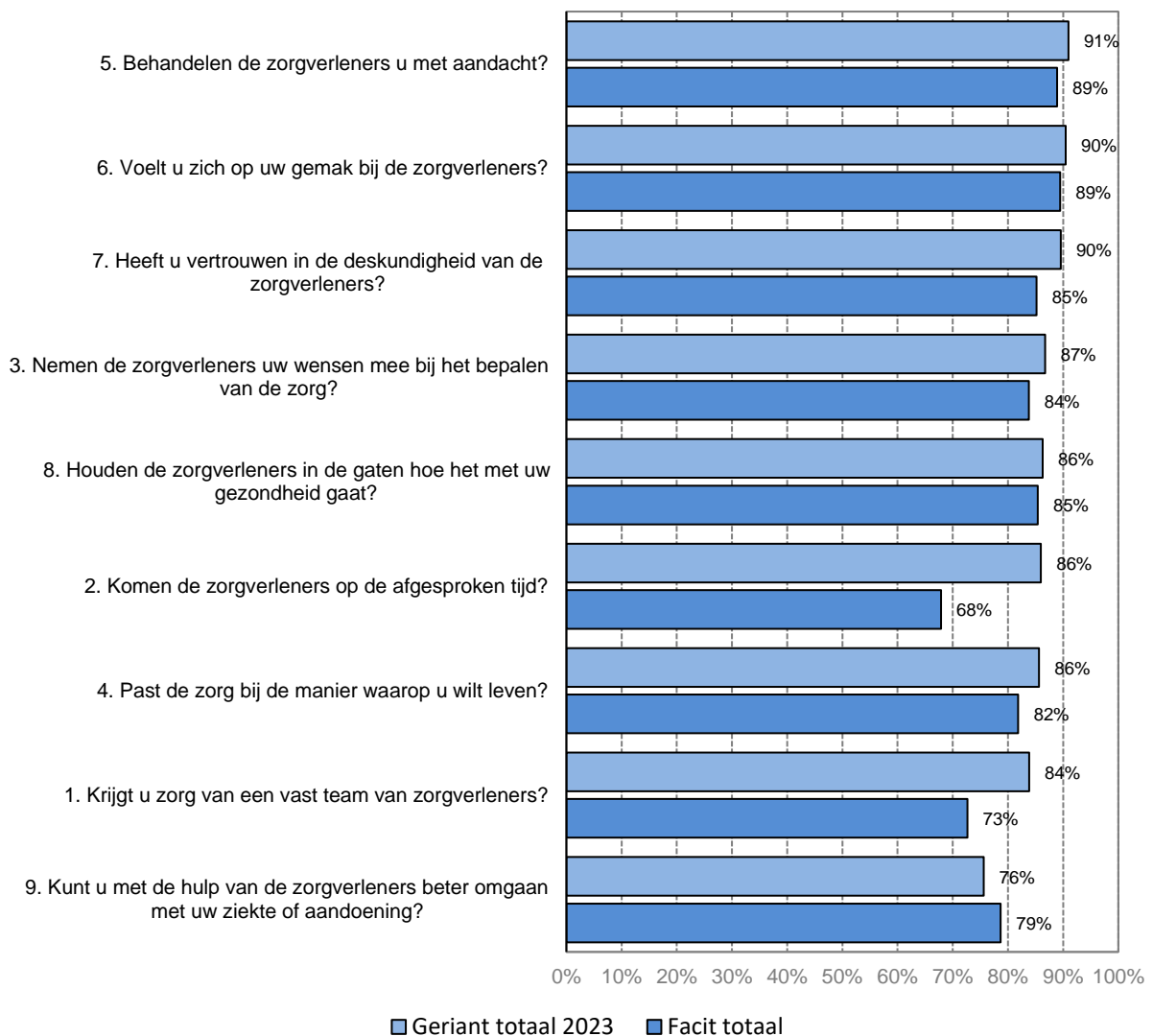
De vraag waarop gemiddeld het hoogste cijfer is gegeven, is de vraag ‘Behandelen de zorgverleners u met aandacht?’. De vraag waarop gemiddeld met het laagste cijfer geantwoord is, is de vraag ‘Kunt u met de hulp van de zorgverleners beter omgaan met uw ziekte of aandoening?’.

2.3 Top-3 box scores ervaringsvragen

Een Top-3 Box score is het percentage cliënten en vertegenwoordigers 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 cliënten en vertegenwoordigers tevreden zijn over het onderwerp of hierover een gunstige beoordeling geven. Omgekeerd kan ook direct worden afgeleid hoeveel respondenten minder positieve ervaringen hebben.

In onderstaand overzicht zijn voor de ervaringsvragen uit deze raadpleging weergegeven hoeveel cliënten en vertegenwoordigers een 8 of hoger hebben gegeven:



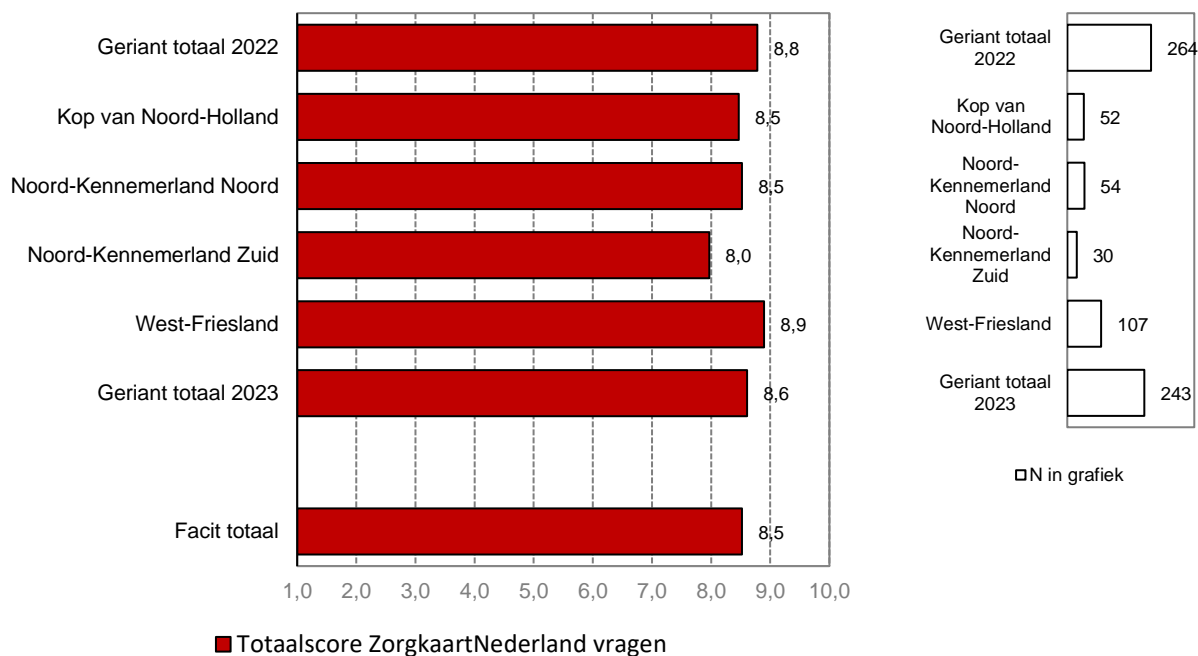
De vraag waarop de meeste cliënten en vertegenwoordigers een 8 of hoger gaven, is de vraag 'Behandelen de zorgverleners u met aandacht?'. De vraag waarop de minste cliënten en vertegenwoordigers een 8 of hoger gaven, is de vraag 'Kunt u met de hulp van de zorgverleners beter omgaan met uw ziekte of aandoening?'.

2.4 Weergave cliëntervaringen met de totaalscore van ZorgkaartNederland

De totaalscore op de ZorgkaartNederland-vragen wordt berekend in twee stappen:

- per respondent wordt een gemiddelde score berekend op alle vragen;
- op basis van alle gemiddelde score wordt de gemiddelde totaalscore berekend.

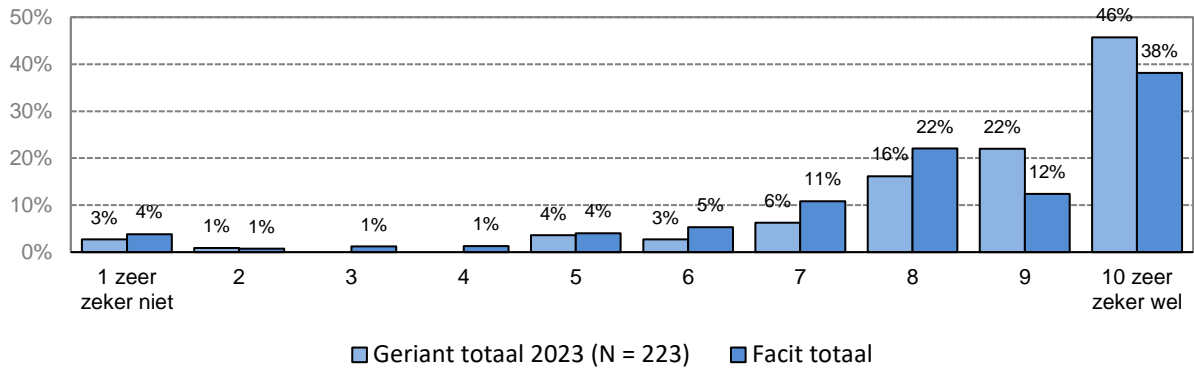
Voor deze cliëntenraadpleging is de totaalscore als volgt:



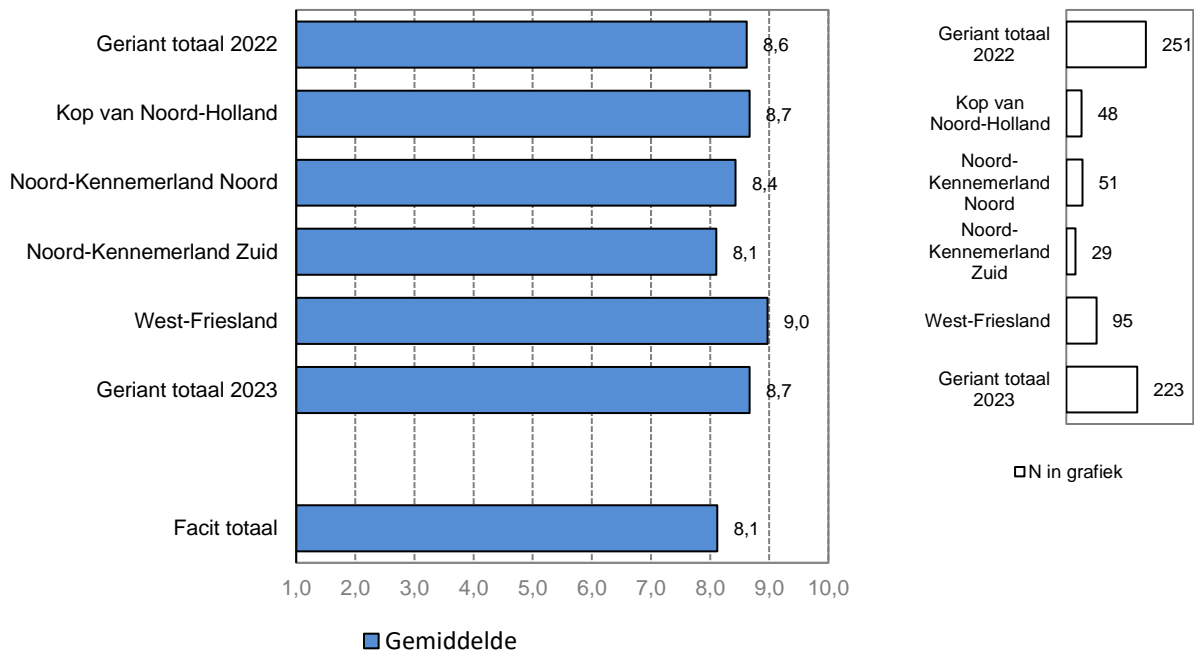
De [actuele totaalscore voor Geriant op ZorgkaartNederland](#) wordt berekend over de afgelopen 4 jaar, inclusief de huidige lopende maand. Oudere waarden blijven wel te lezen, alleen komt erbij te staan dat het om een oudere waardering gaat. Deze tellen niet meer mee voor het getoonde gemiddelde cijfer van Geriant.

3 Uitkomsten ervaringsvragen

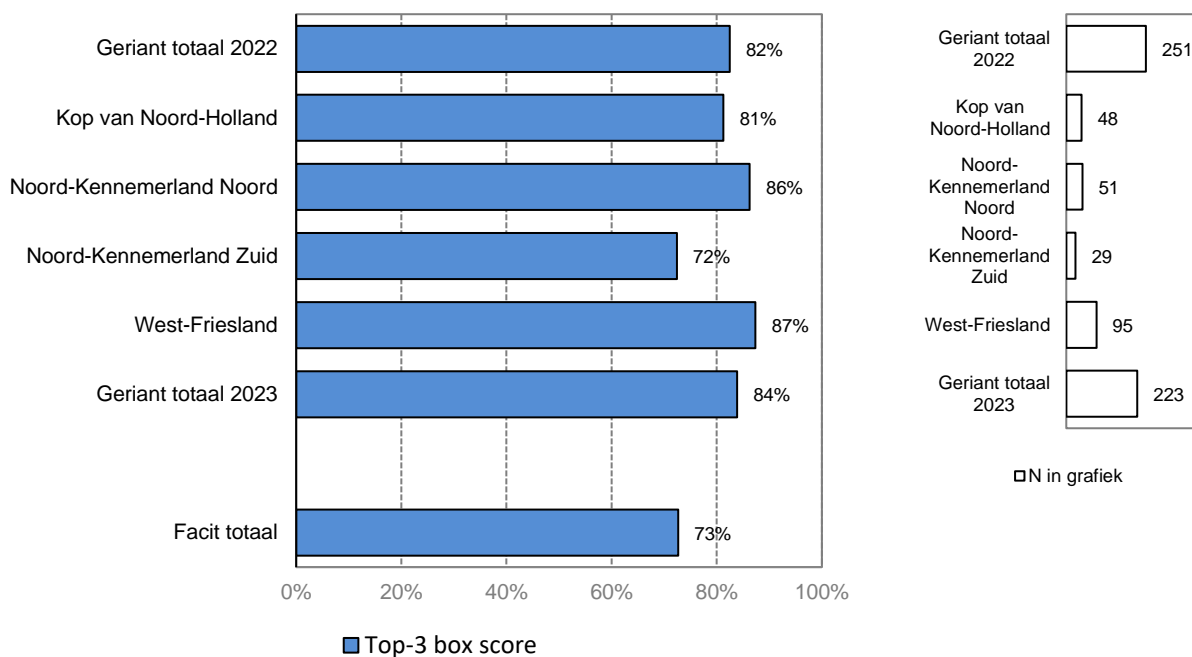
1. Krijgt u zorg van een vast team van zorgverleners?



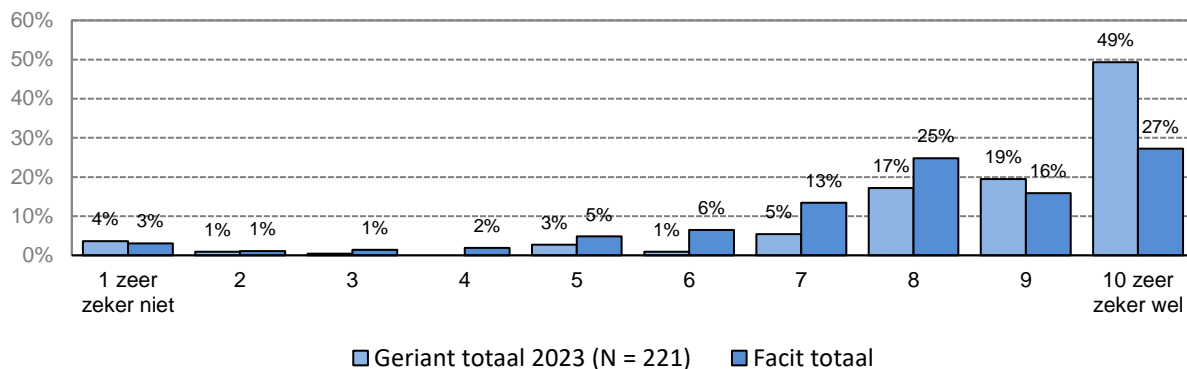
De gemiddelde waardering is als volgt:



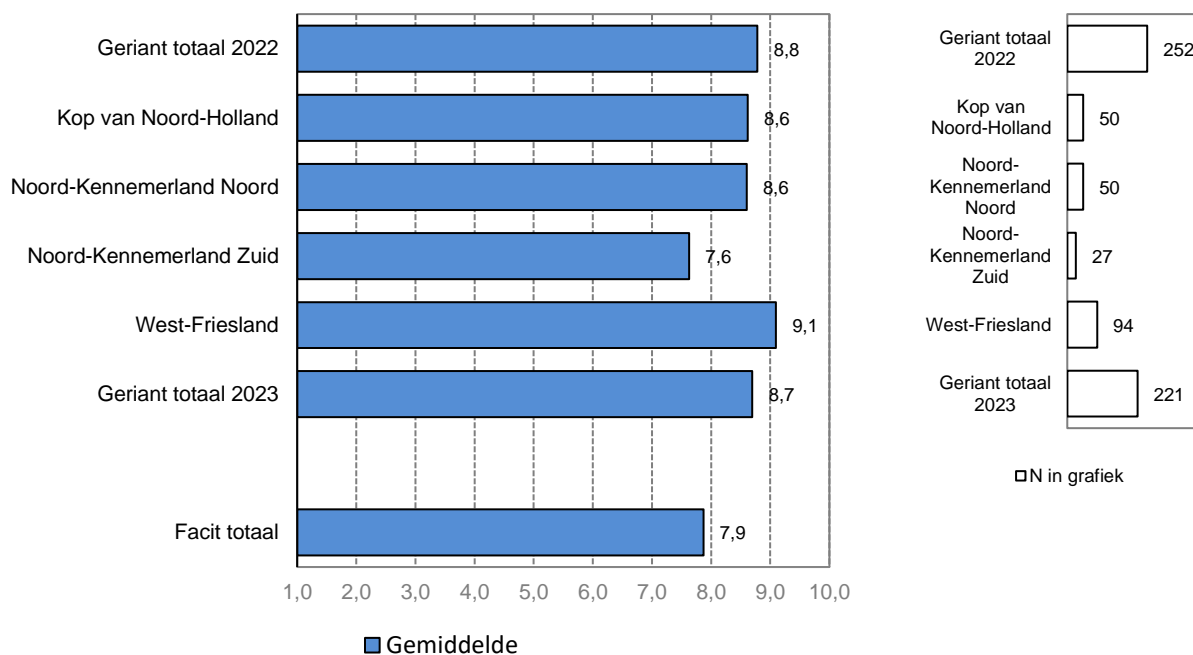
Het percentage cliënten en vertegenwoordigers dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:



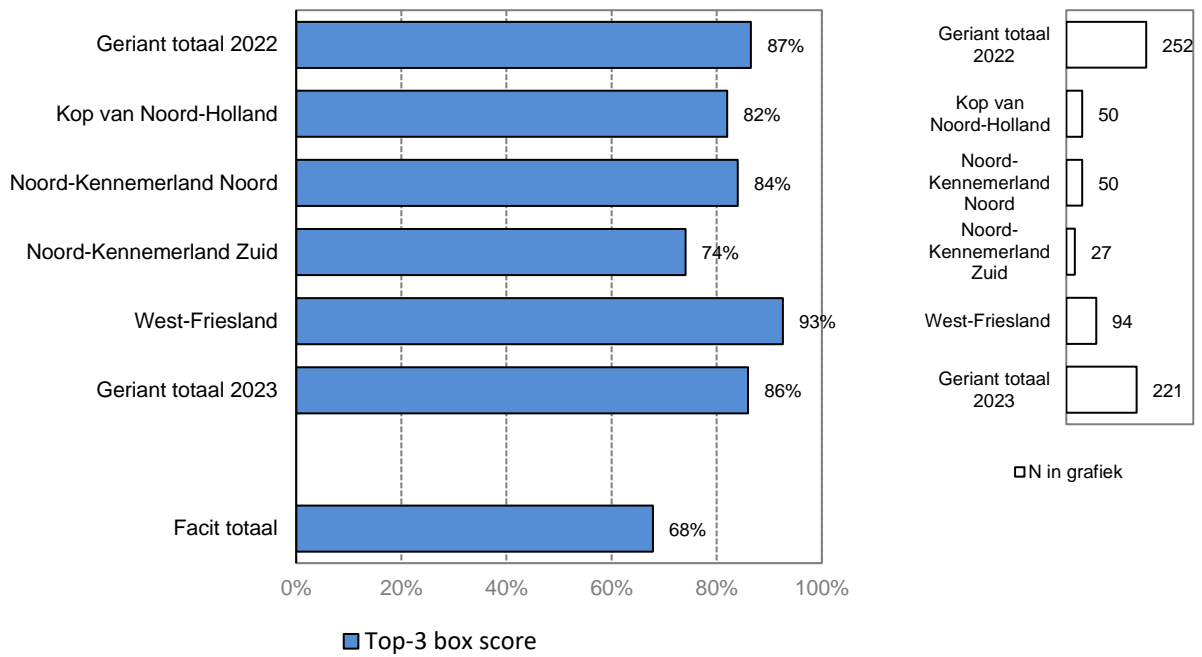
2. Komen de zorgverleners op de afgesproken tijd?



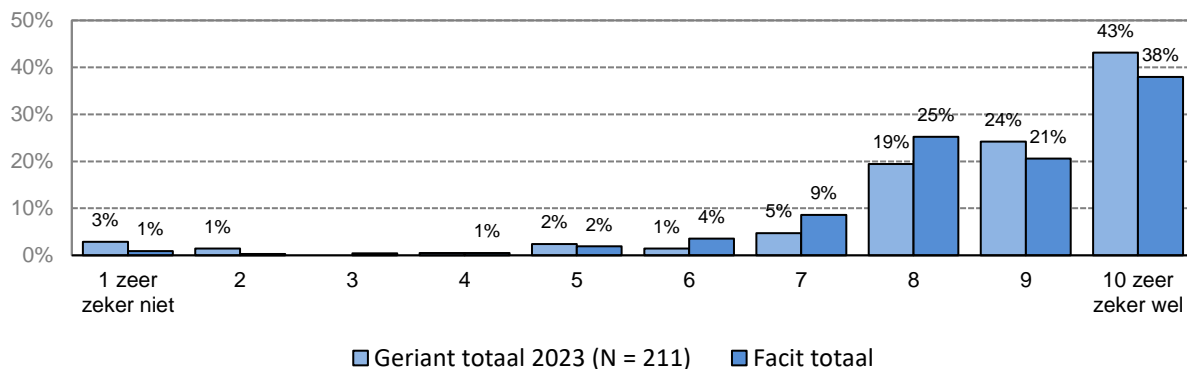
De gemiddelde waardering is als volgt:



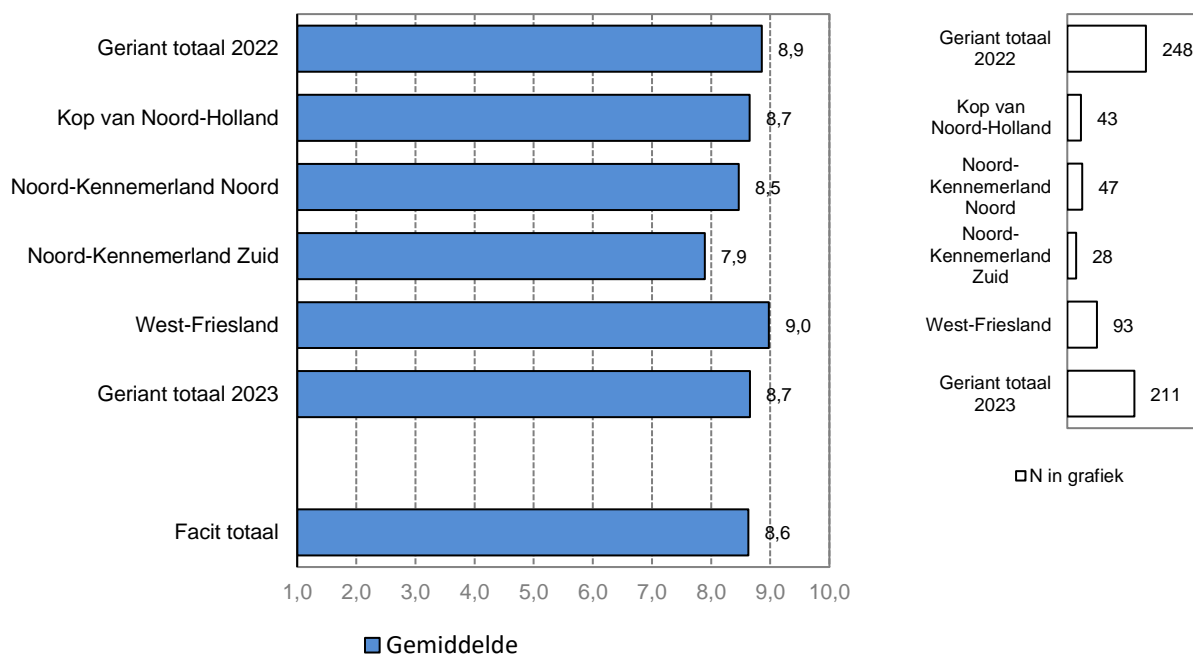
Het percentage cliënten en vertegenwoordigers dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:



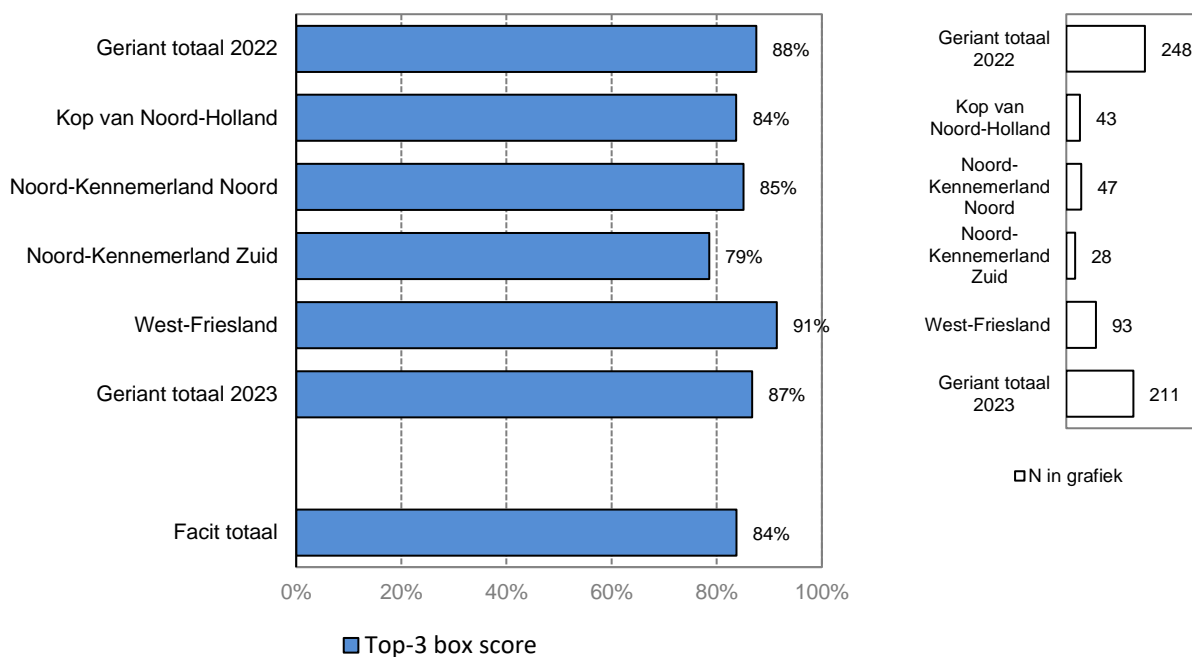
3. Nemen de zorgverleners uw wensen mee bij het bepalen van de zorg?



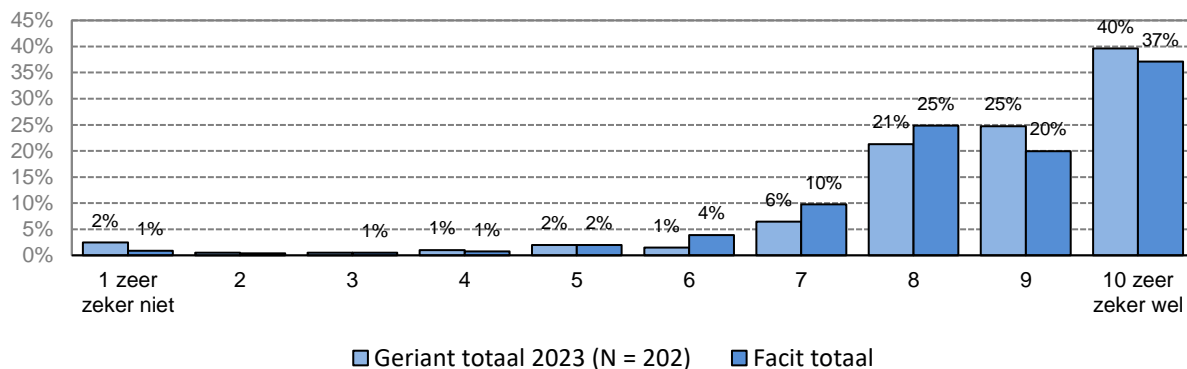
De gemiddelde waardering is als volgt:



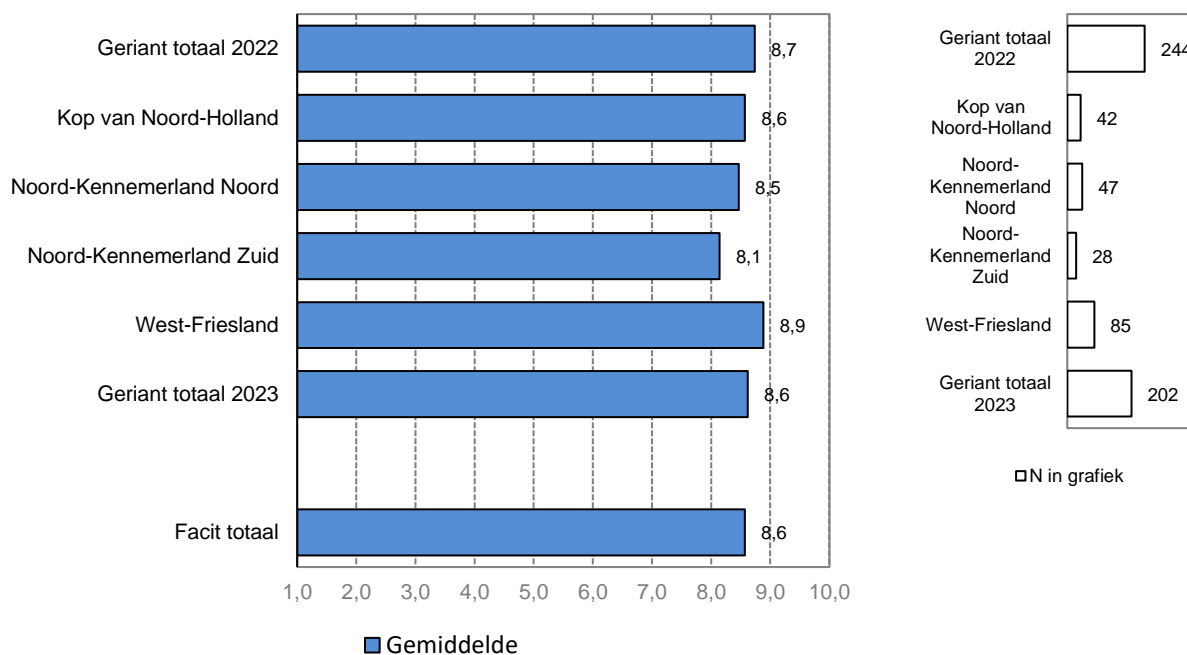
Het percentage cliënten en vertegenwoordigers dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:



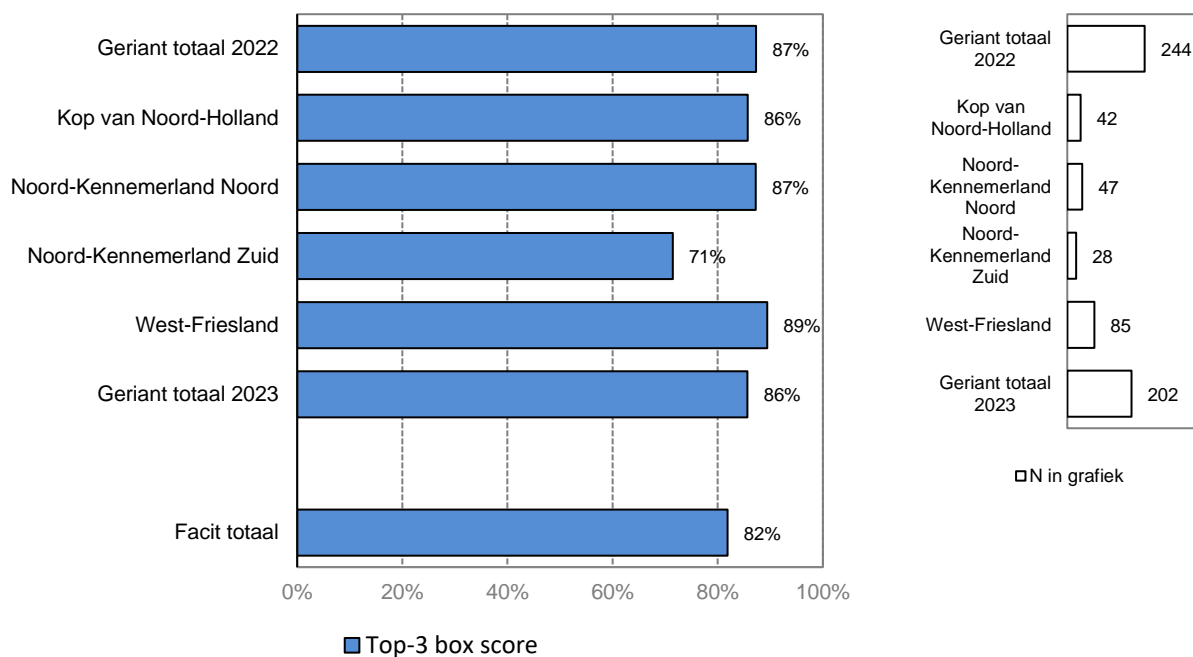
4. Past de zorg bij de manier waarop u wilt leven?



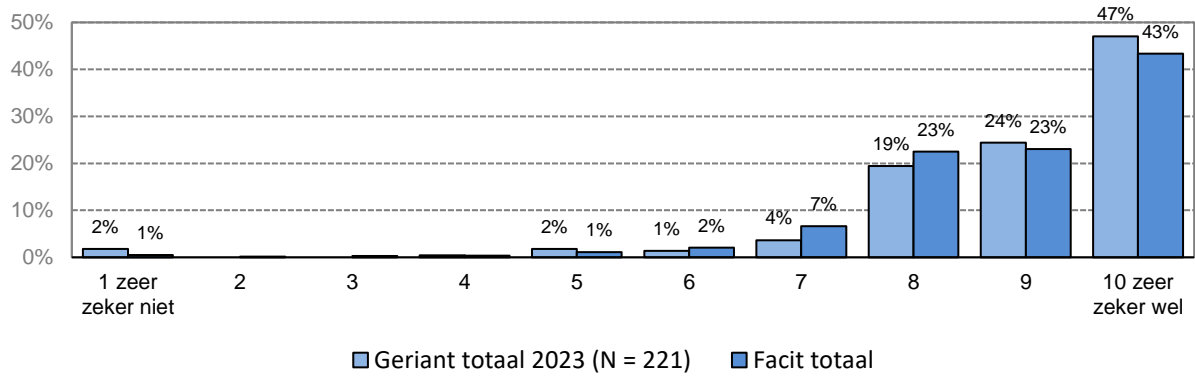
De gemiddelde waardering is als volgt:



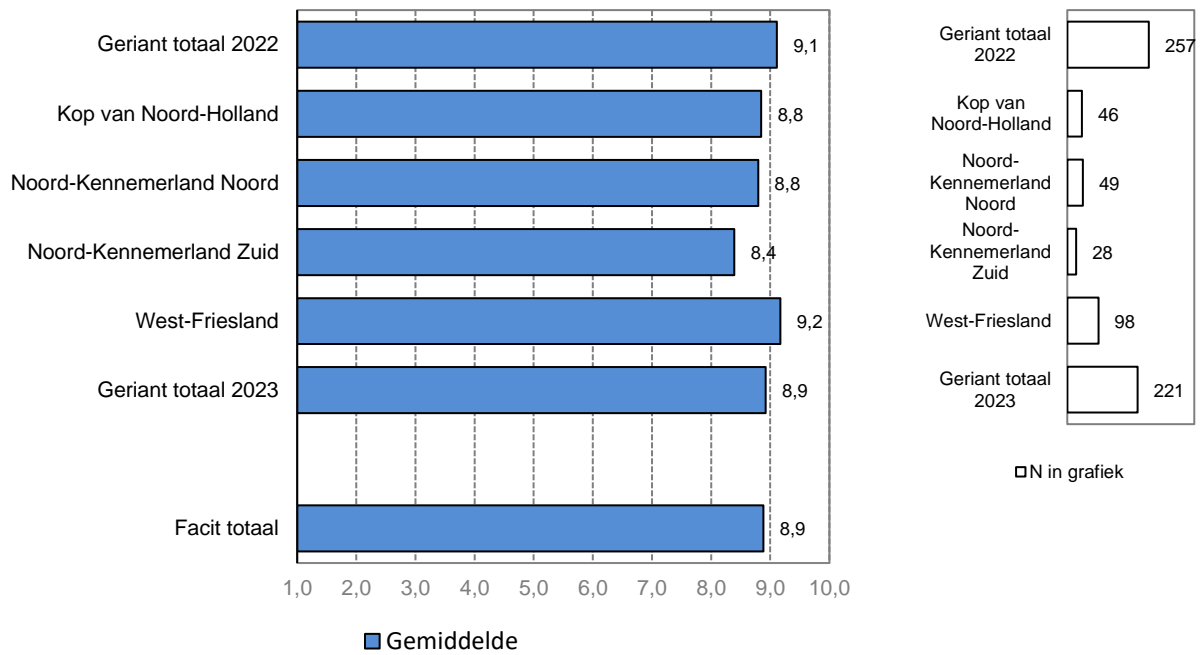
Het percentage cliënten en vertegenwoordigers dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:



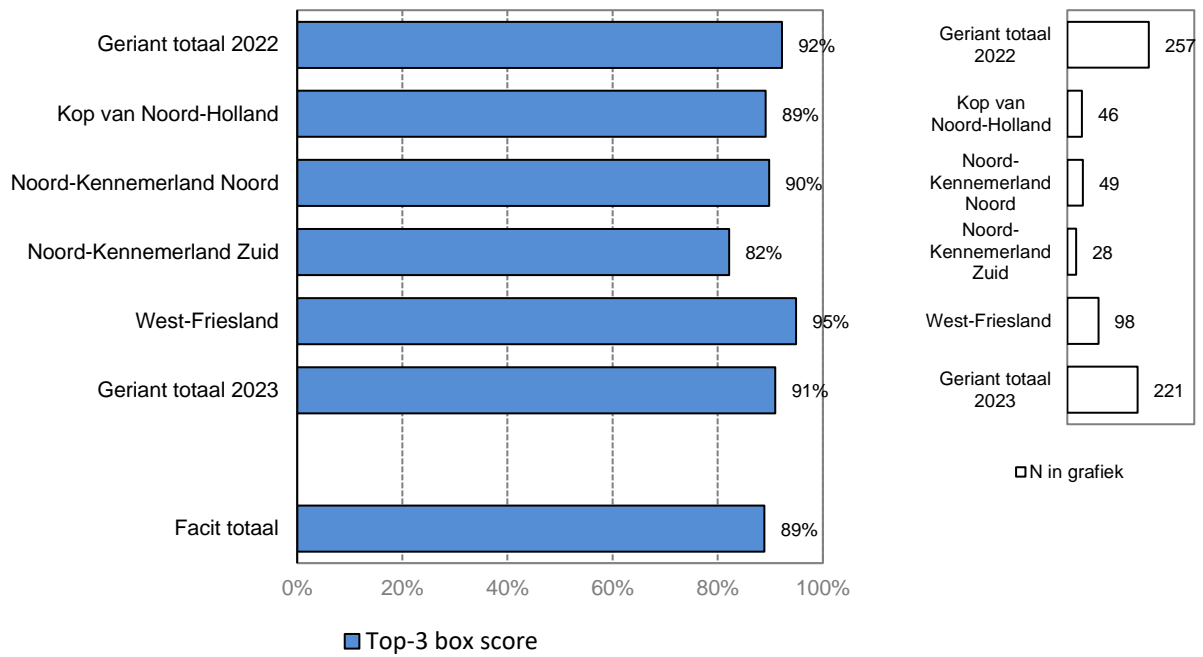
5. Behandelen de zorgverleners u met aandacht?



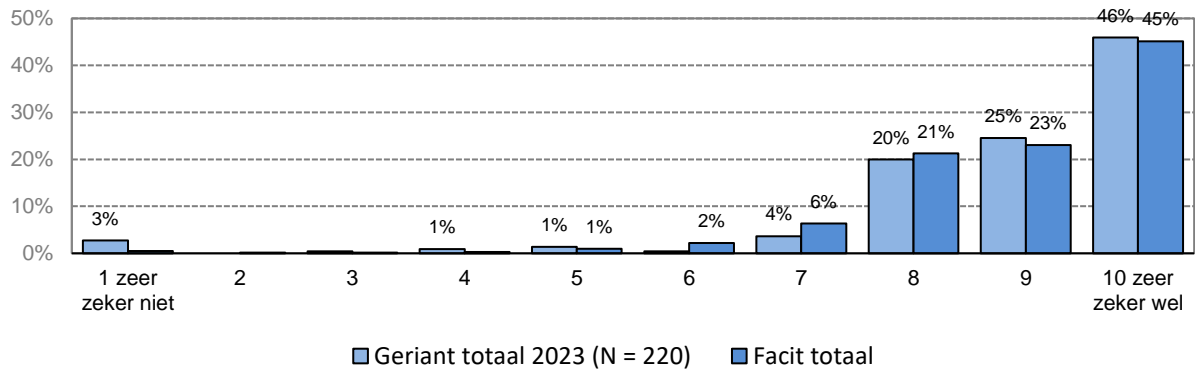
De gemiddelde waardering is als volgt:



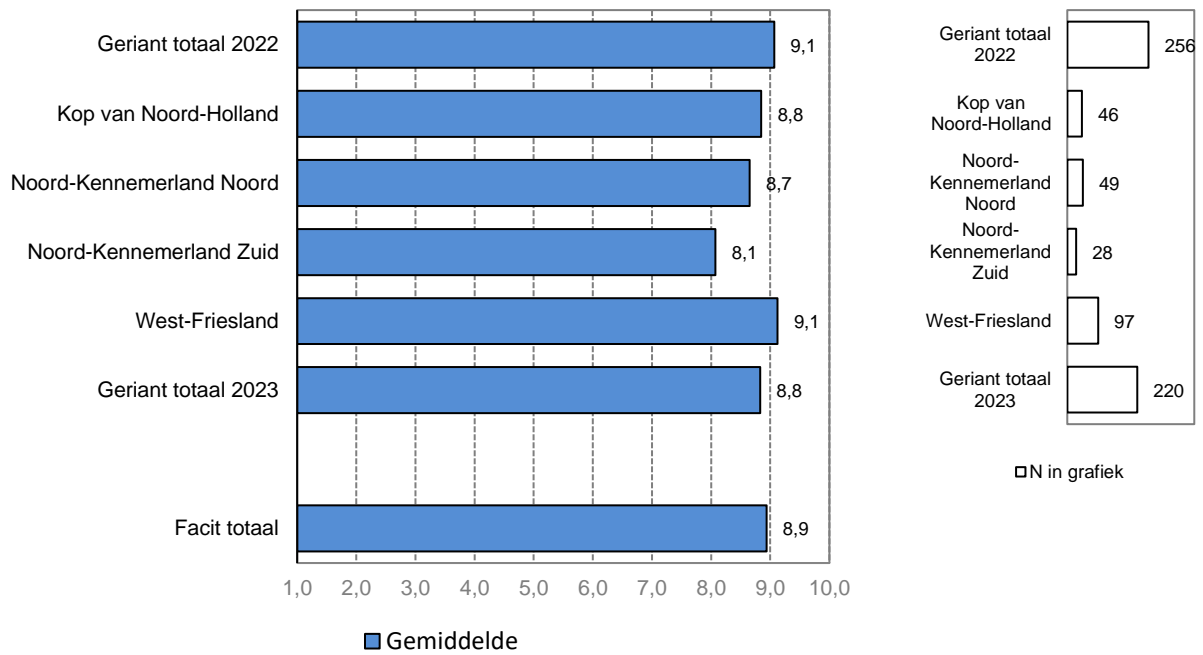
Het percentage cliënten en vertegenwoordigers dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:



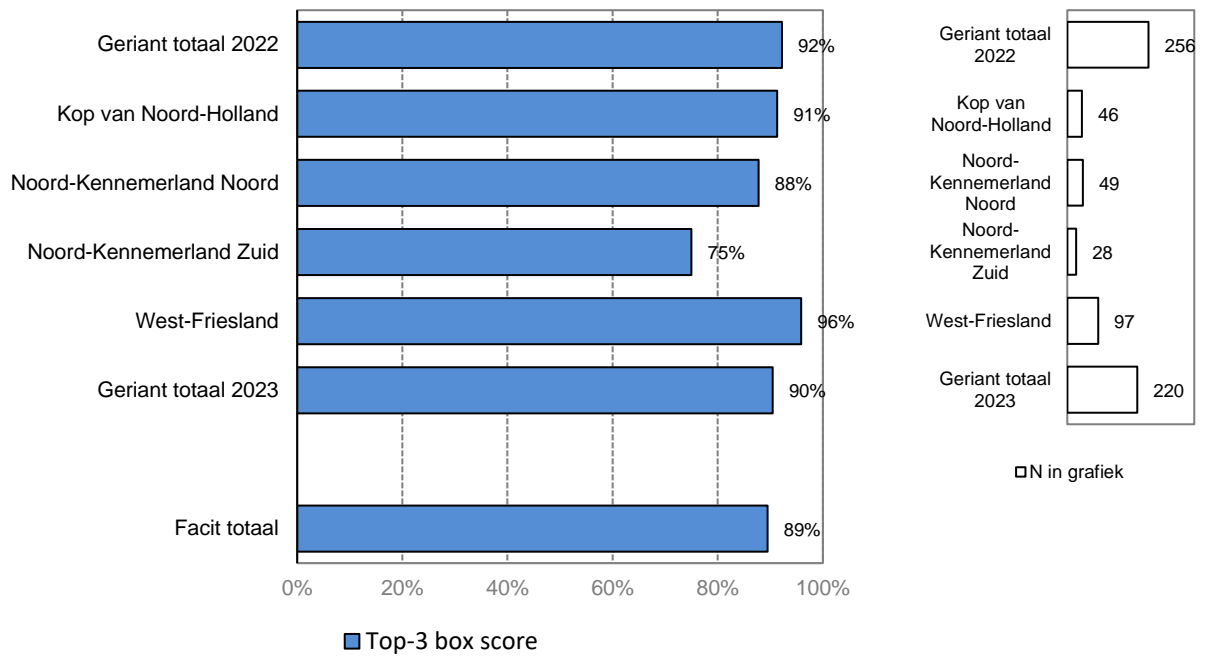
6. Voelt u zich op uw gemak bij de zorgverleners?



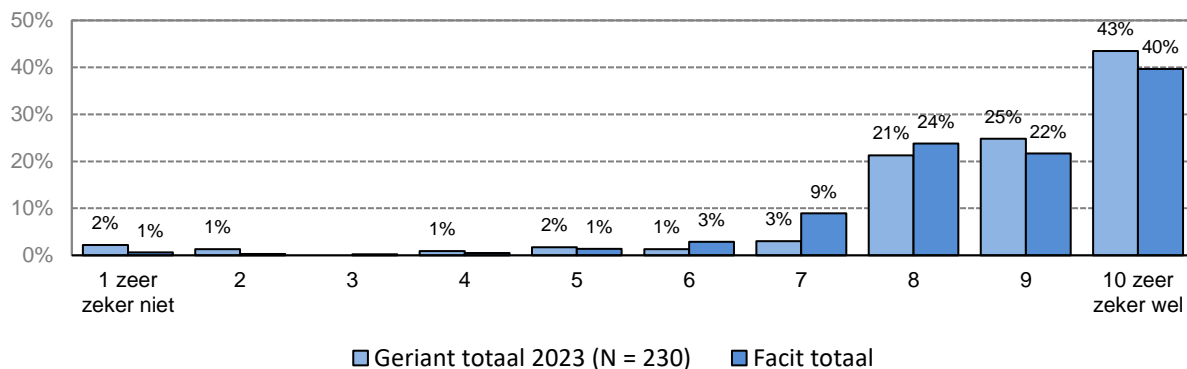
De gemiddelde waardering is als volgt:



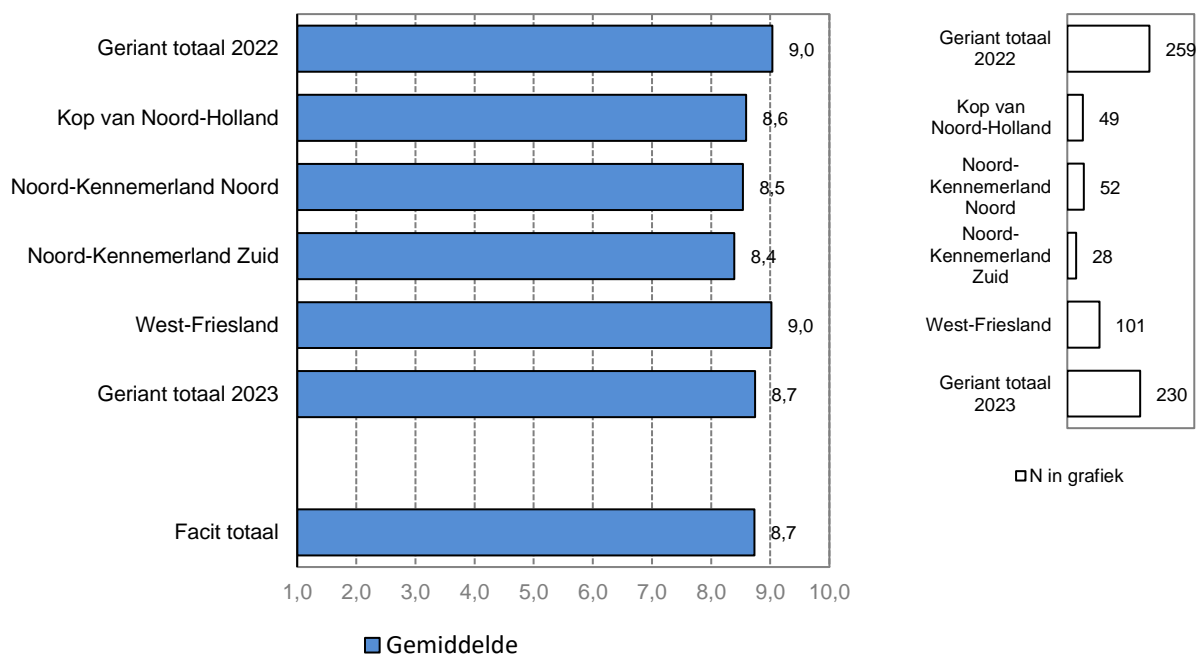
Het percentage cliënten en vertegenwoordigers dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:



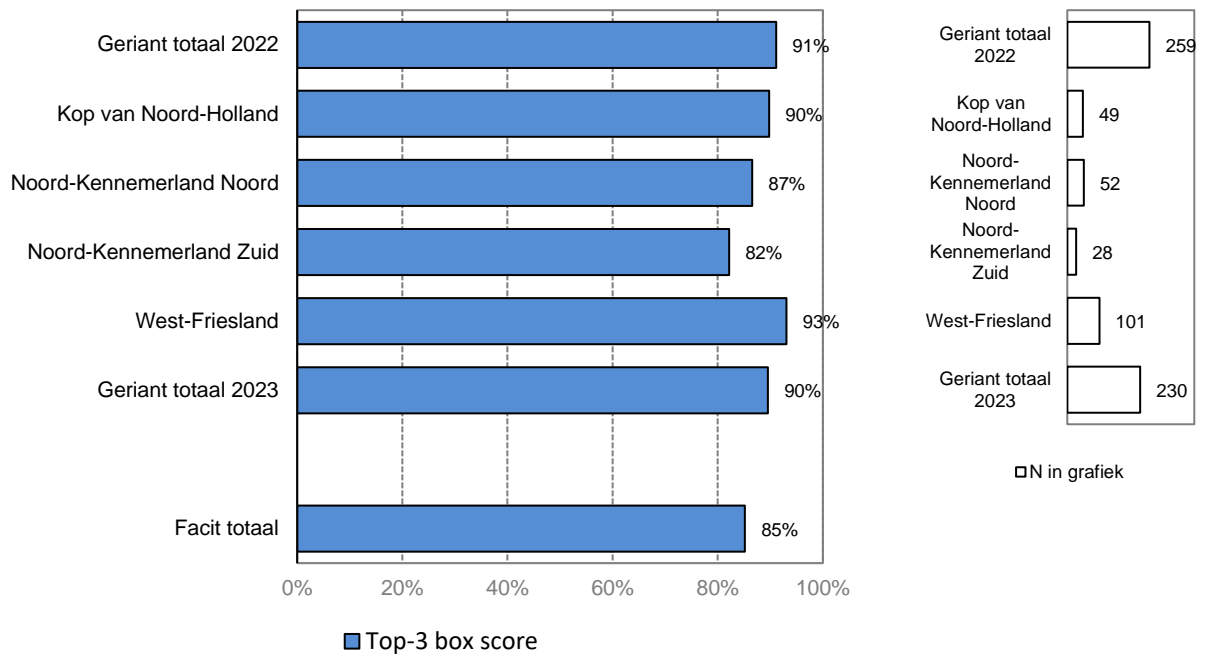
7. Heeft u vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners?



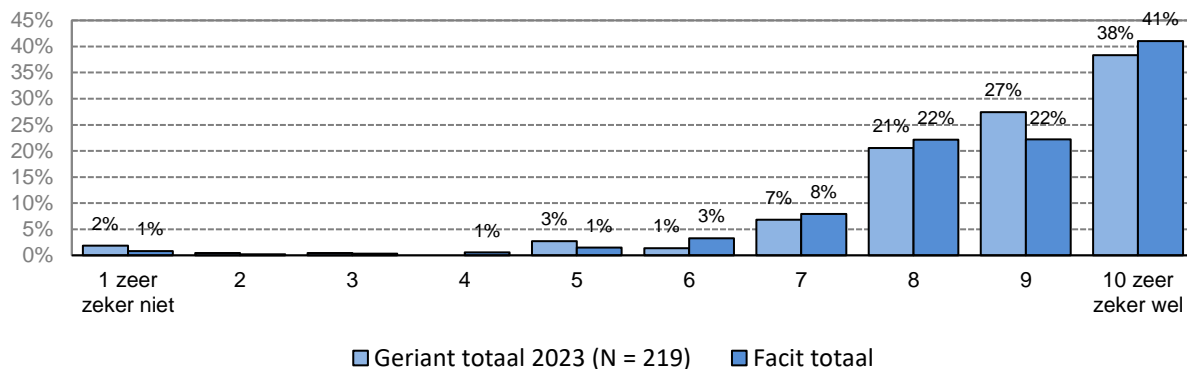
De gemiddelde waardering is als volgt:



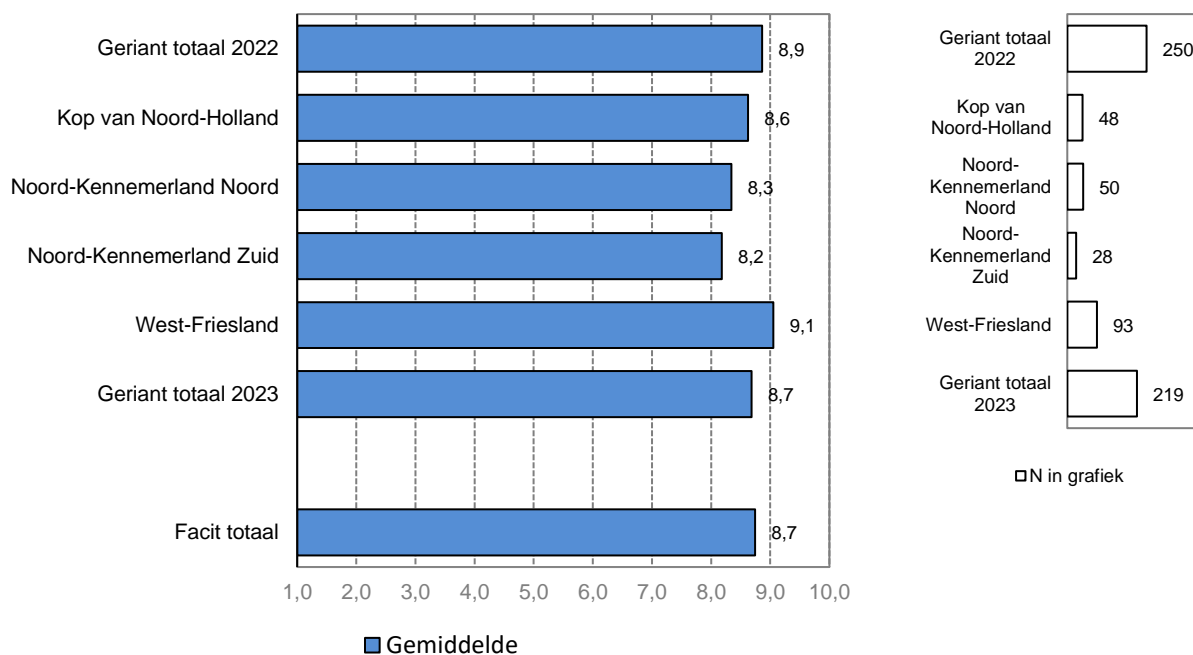
Het percentage cliënten en vertegenwoordigers dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:



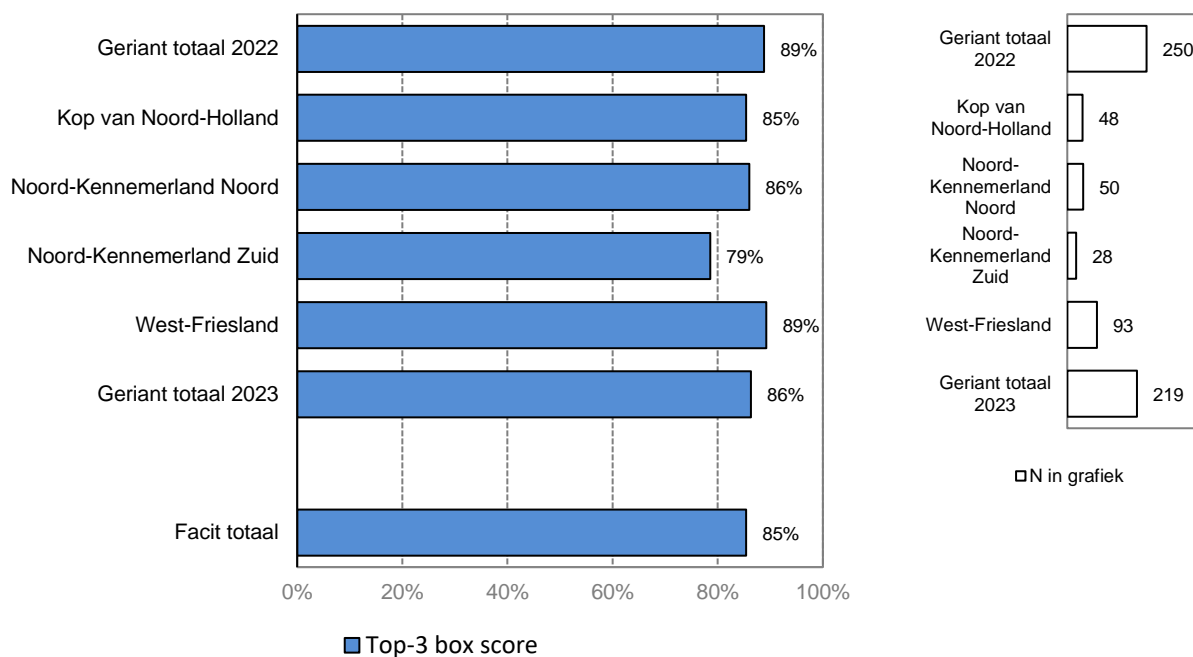
8. Houden de zorgverleners in de gaten hoe het met uw gezondheid gaat?



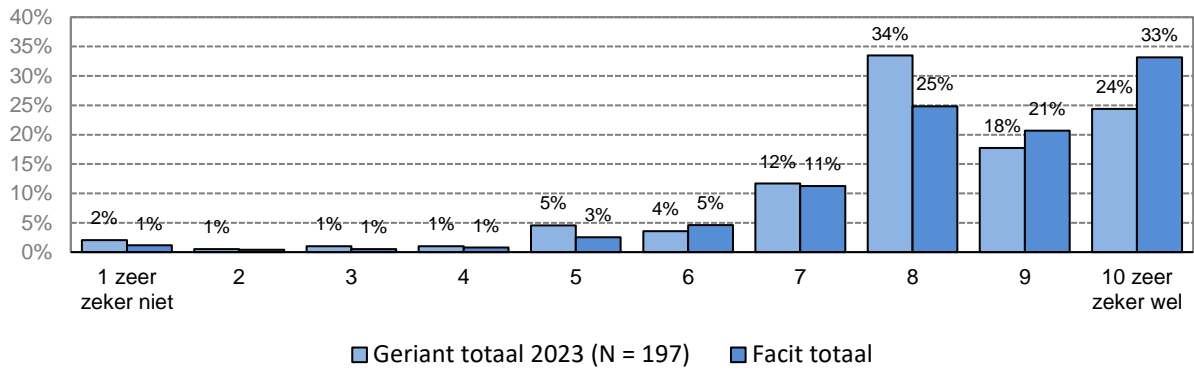
De gemiddelde waardering is als volgt:



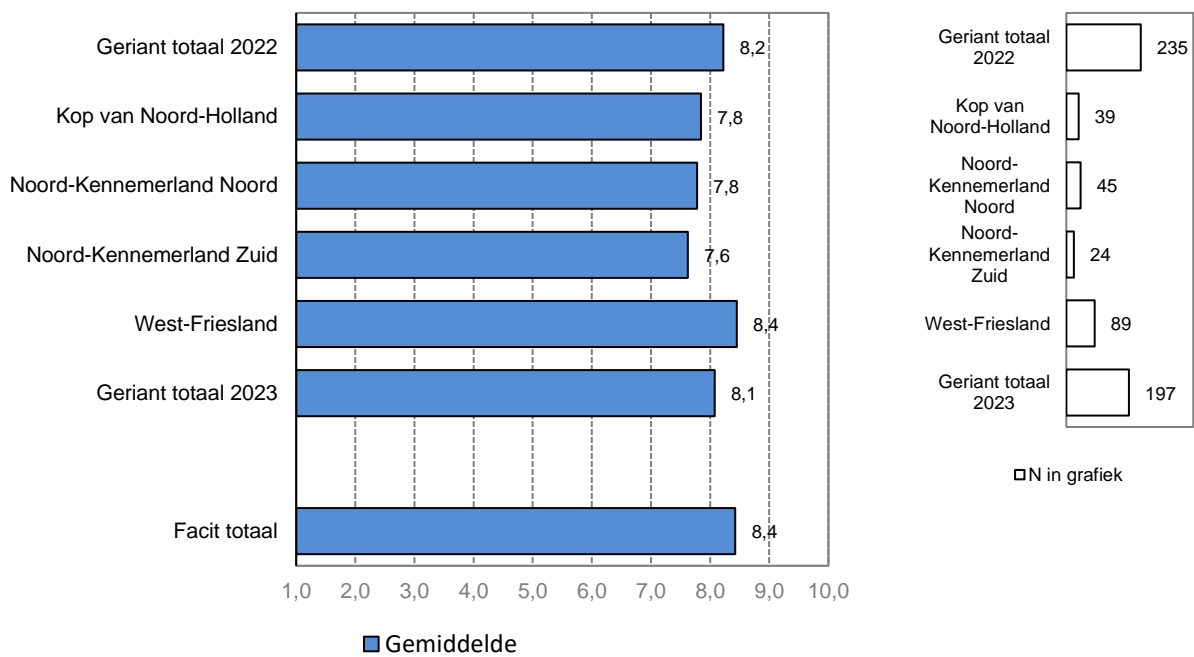
Het percentage cliënten en vertegenwoordigers dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:



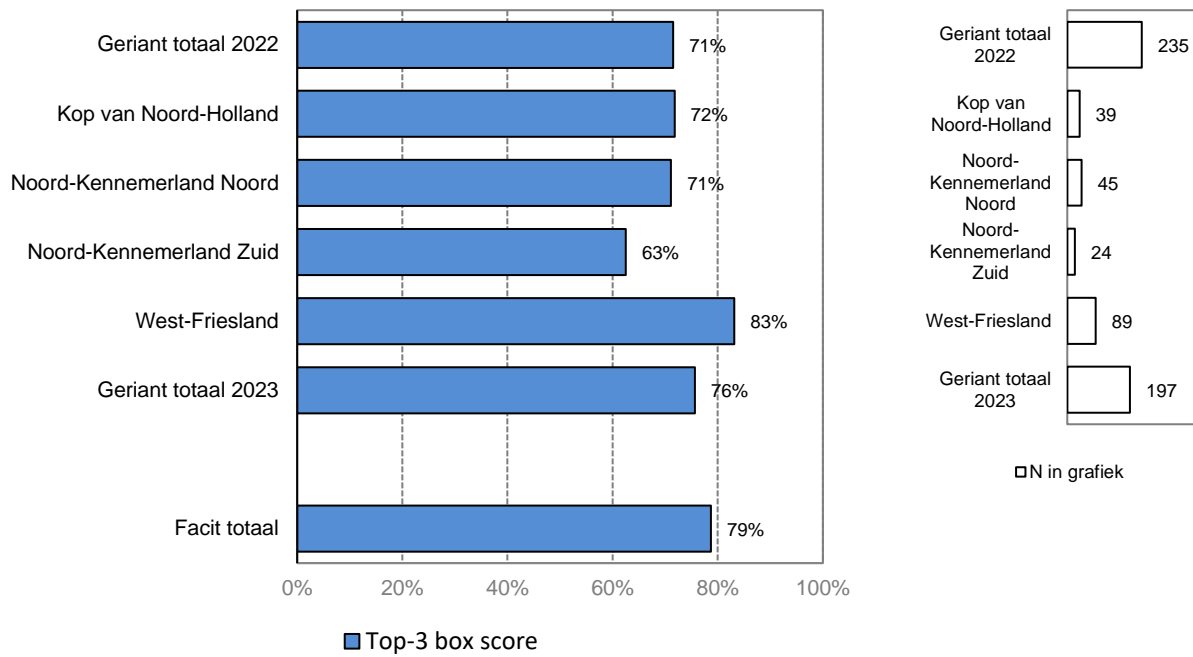
9. Kunt u met de hulp van de zorgverleners beter omgaan met uw ziekte of aandoening?



De gemiddelde waardering is als volgt:

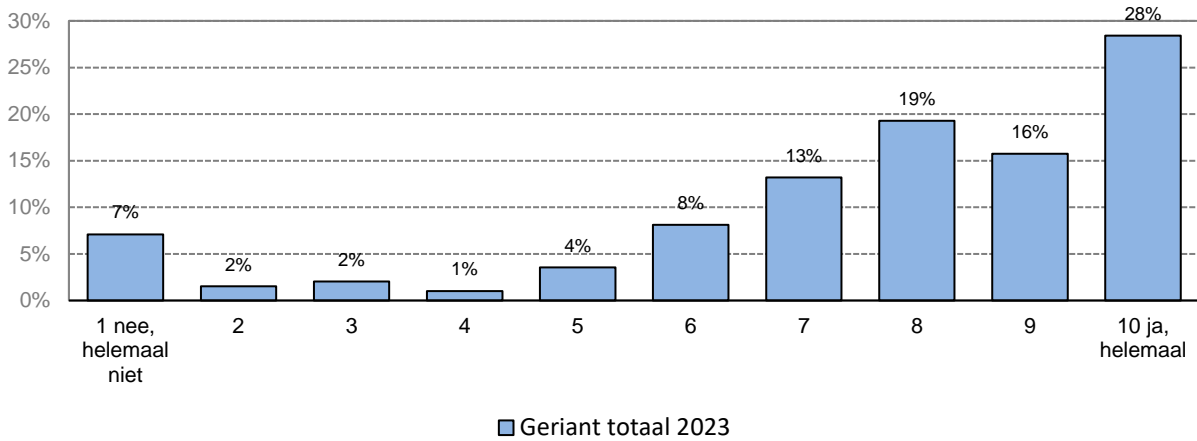


Het percentage cliënten en vertegenwoordigers dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:

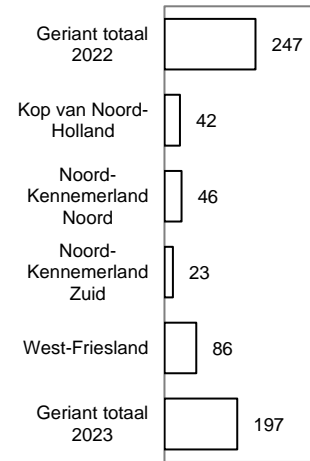
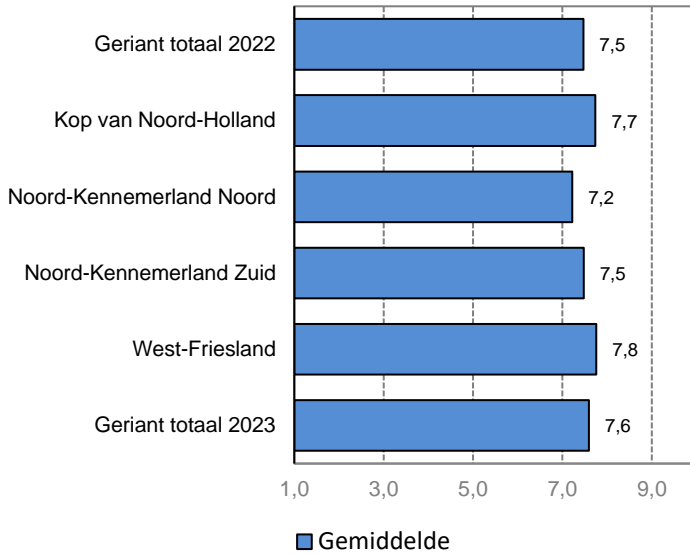


Extra vragen

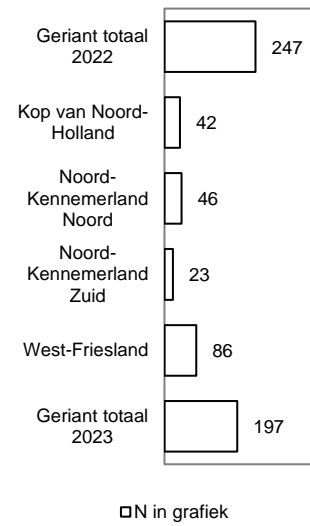
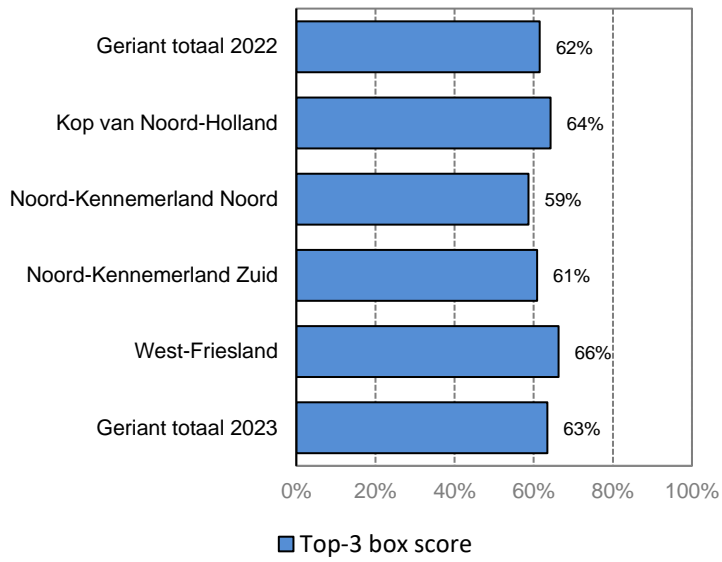
10. Kon u meebeslissen over de behandeling?



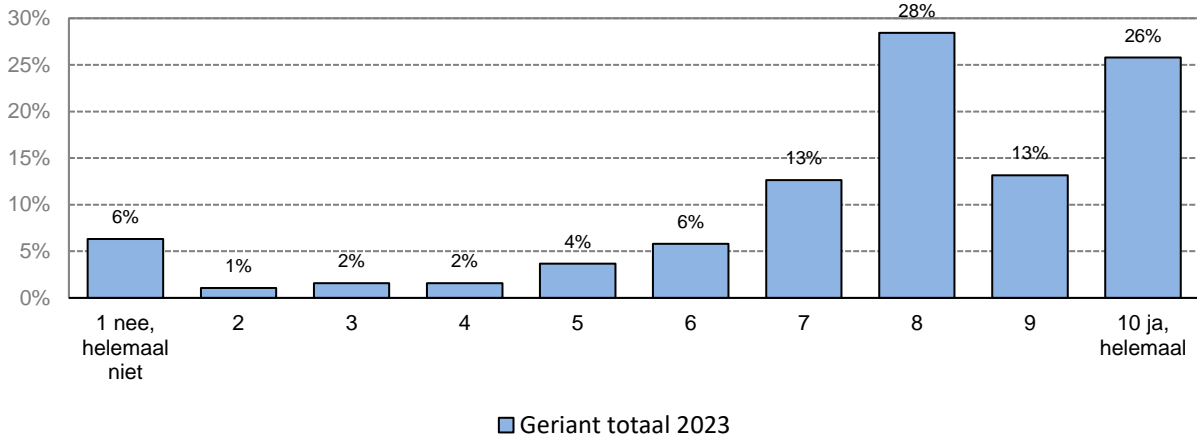
De gemiddelde waardering is als volgt:



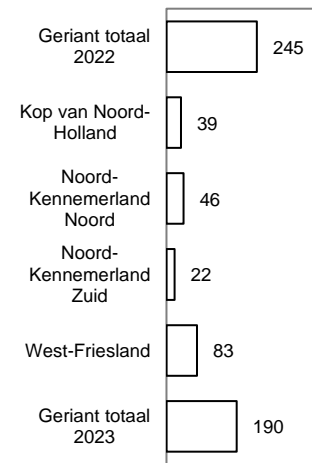
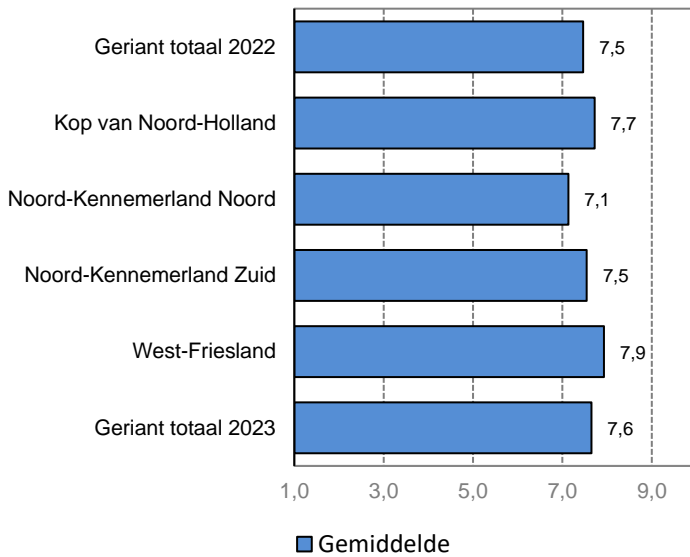
Het percentage cliënten en vertegenwoordigers dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:



11. Heeft u samen met uw casemanager het doel van de behandeling vastgesteld?

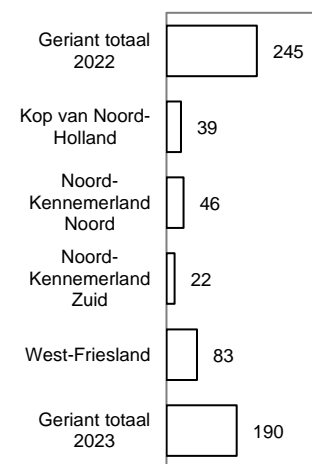
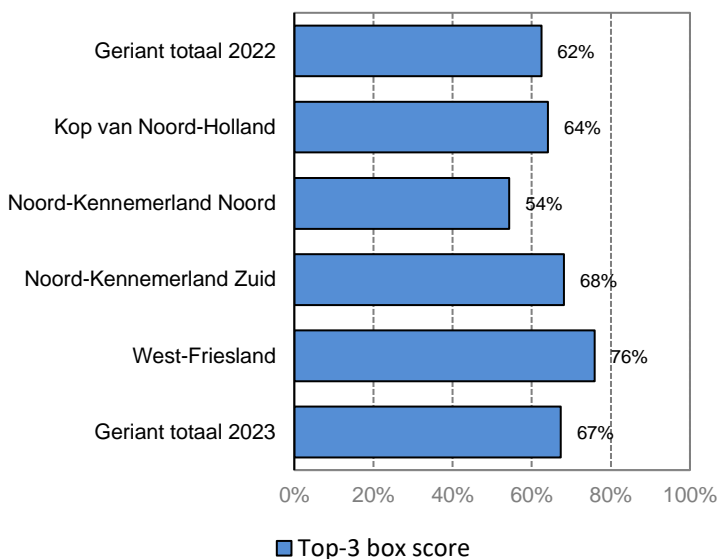


De gemiddelde waardering is als volgt:



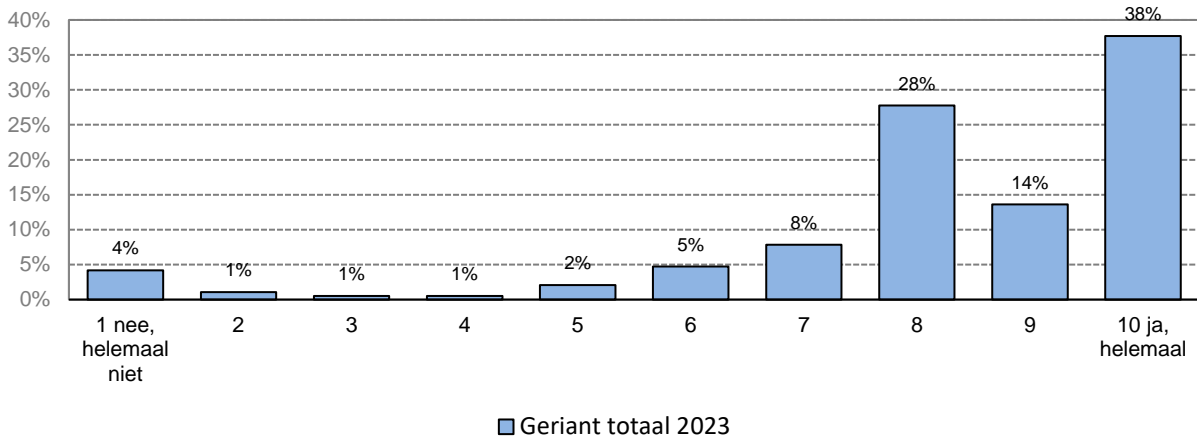
□n in grafiek

Het percentage cliënten en vertegenwoordigers dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:

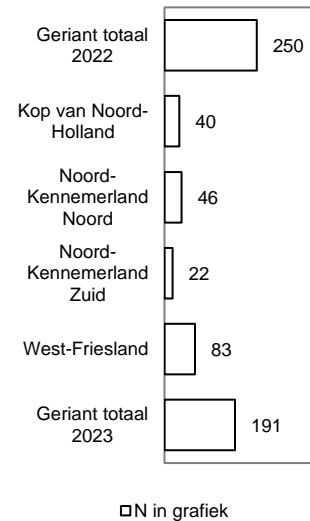
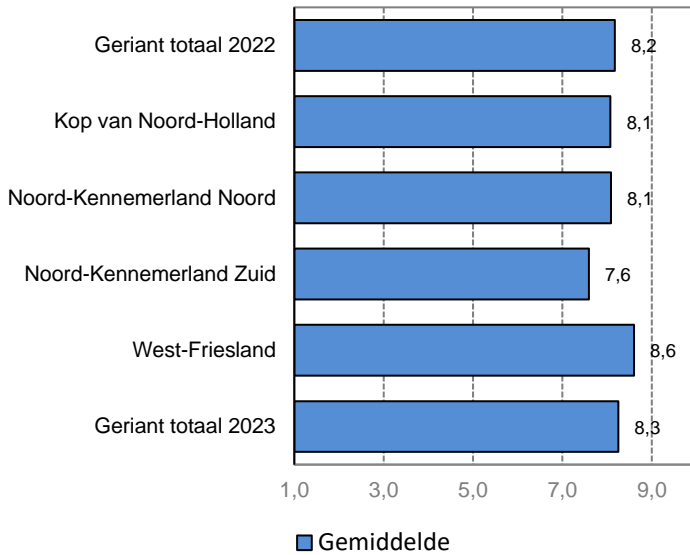


□n in grafiek

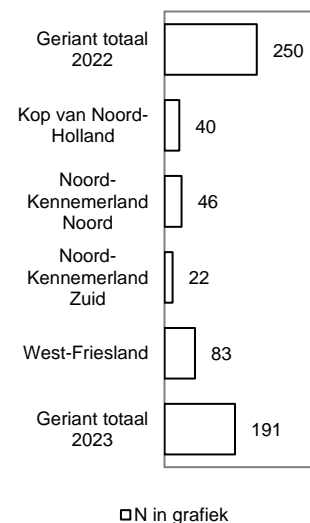
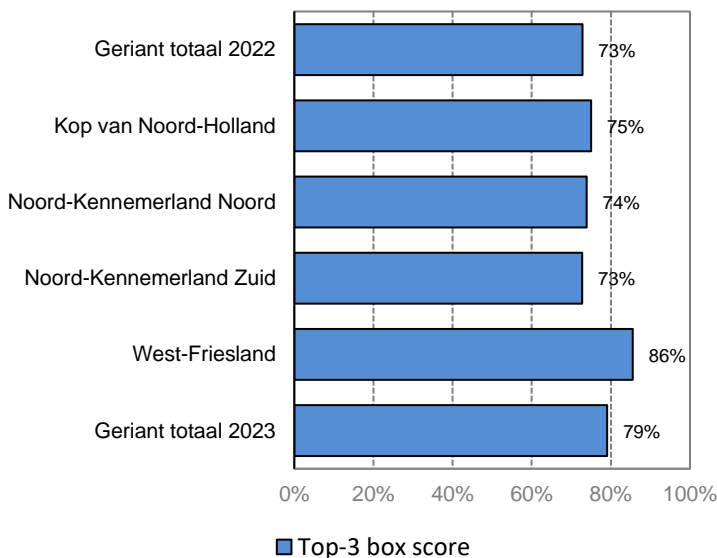
12. Is er rekening gehouden met uw wensen binnen de behandeling (bijvoorbeeld hoe vaak de casemanager langskomt en op welke dag?)



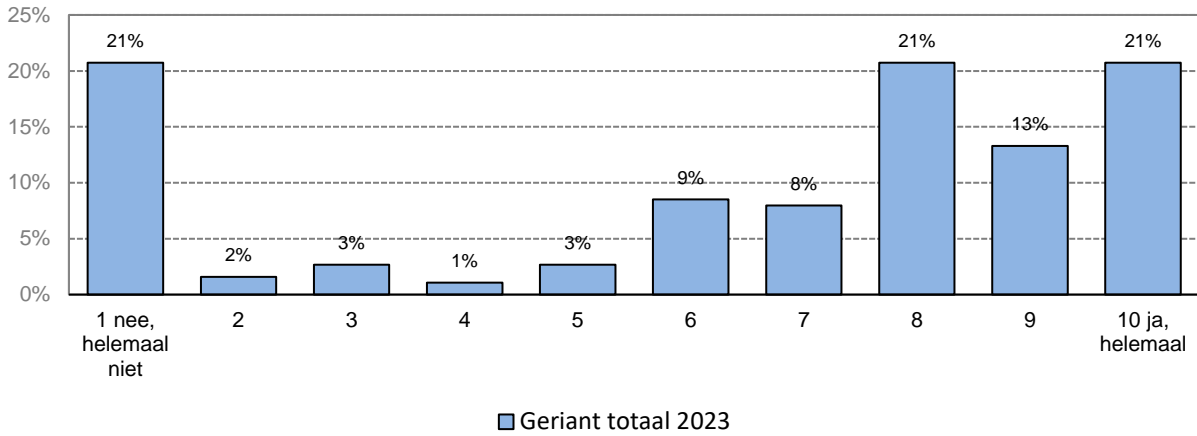
De gemiddelde waardering is als volgt:



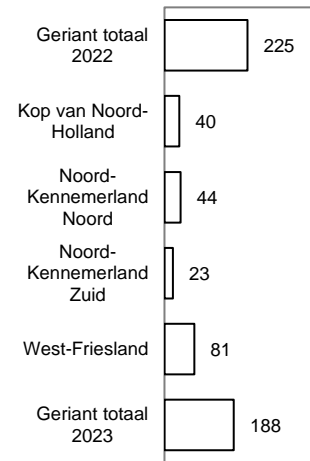
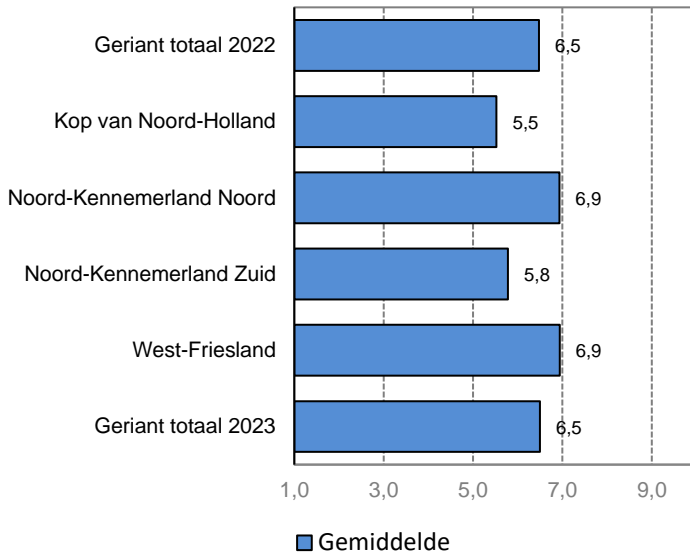
Het percentage cliënten en vertegenwoordigers dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:



13. Informeert de casemanager u over het regelen van wettelijke en financiële zaken?

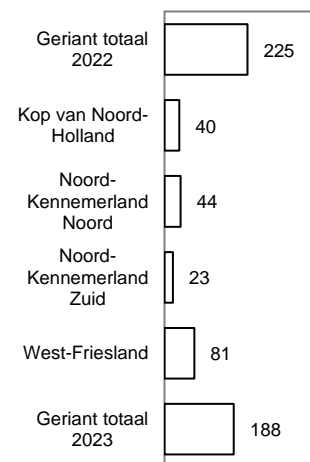
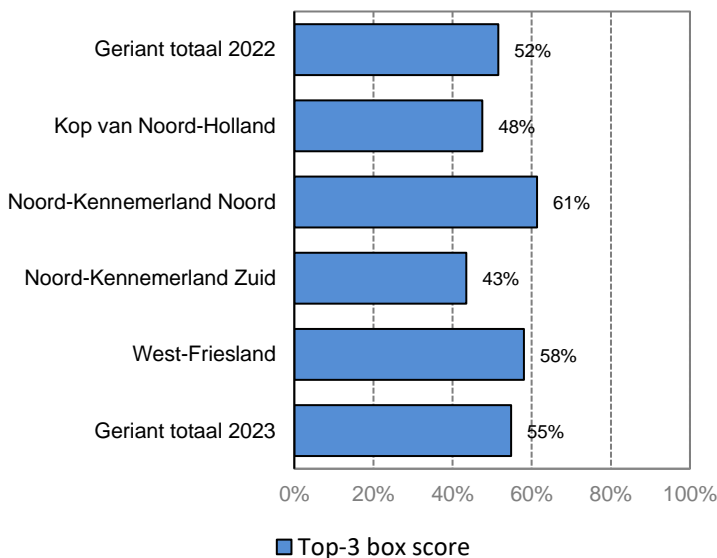


De gemiddelde waardering is als volgt:



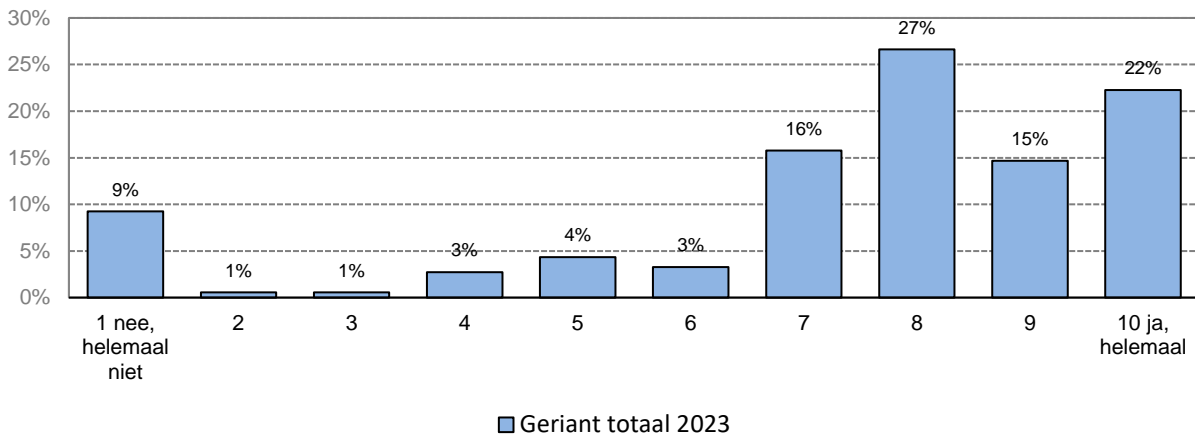
□n in grafiek

Het percentage cliënten en vertegenwoordigers dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:

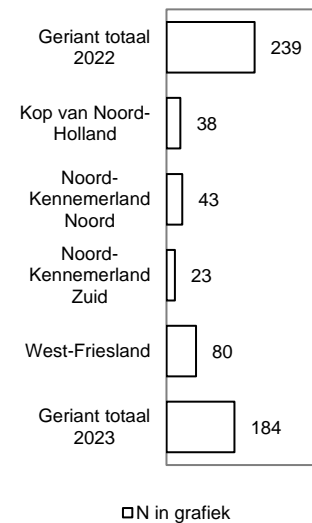
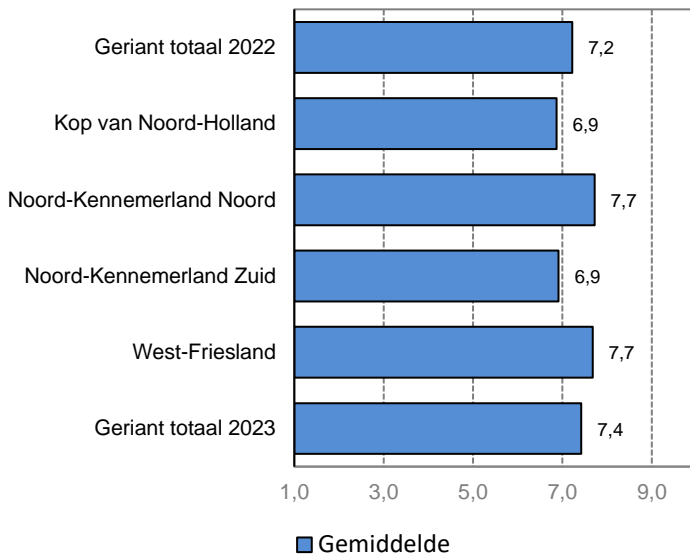


□n in grafiek

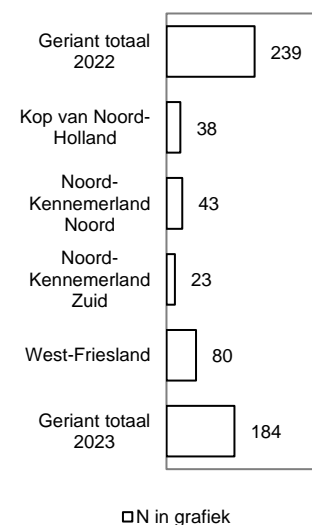
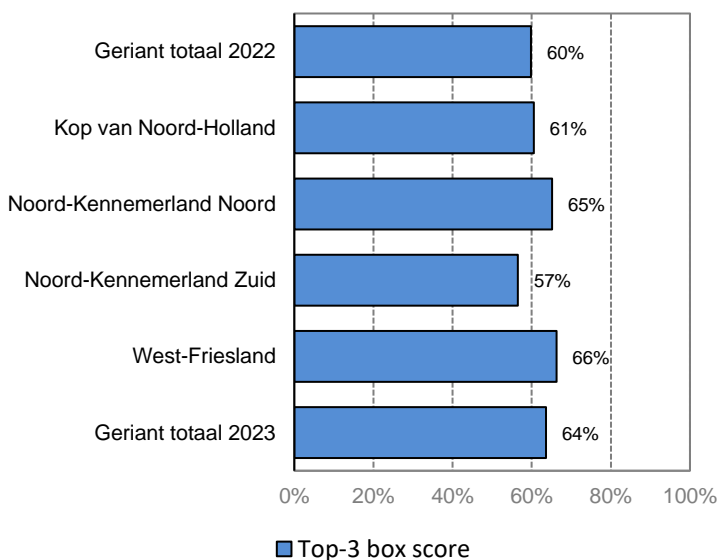
14. Geeft de casemanager adviezen of tips over hoe u met uw naaste kunt omgaan?



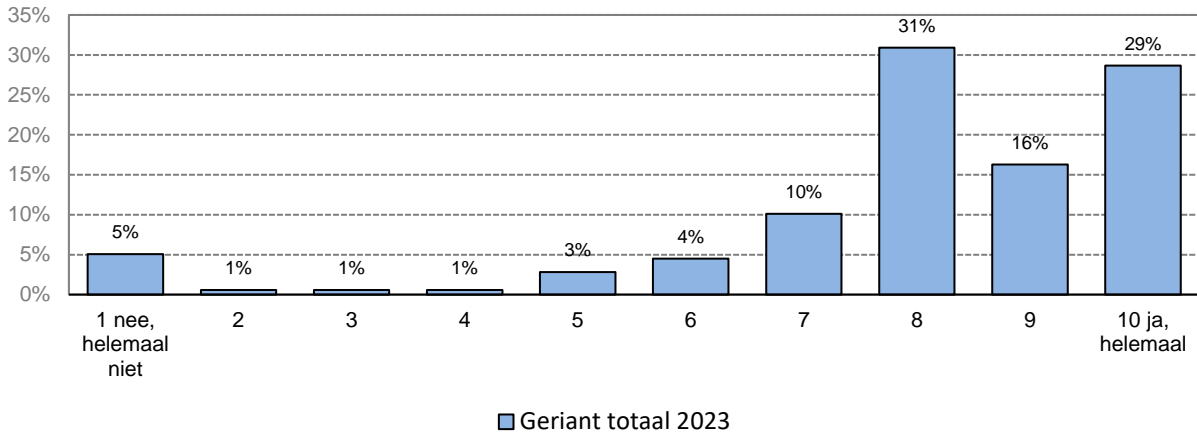
De gemiddelde waardering is als volgt:



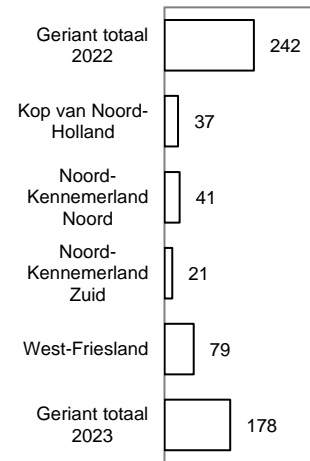
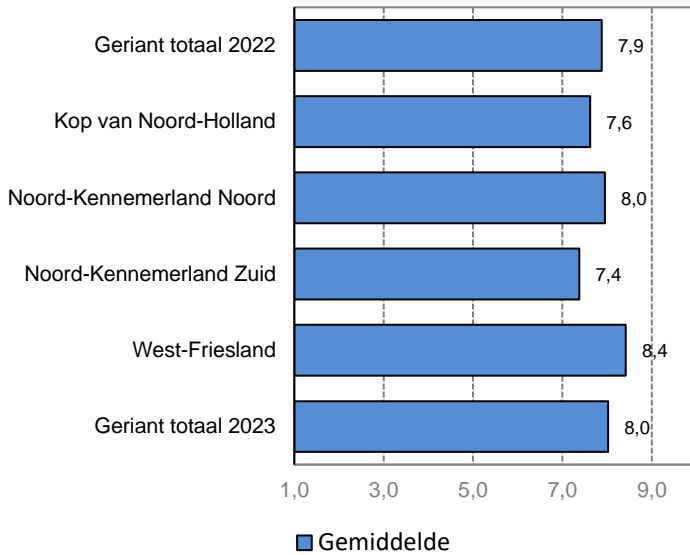
Het percentage cliënten en vertegenwoordigers dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:



15. Sluiten de informatie en adviezen van de casemanager aan op uw persoonlijke situatie?

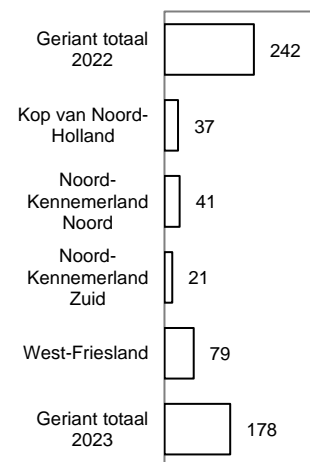
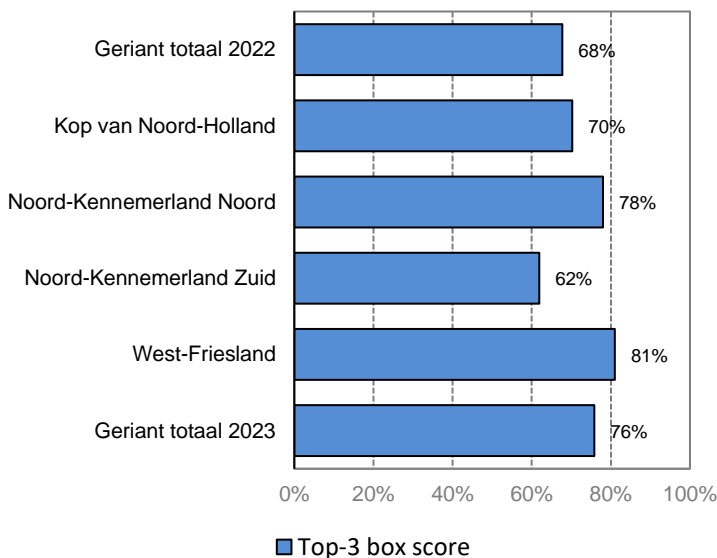


De gemiddelde waardering is als volgt:



□n in grafiek

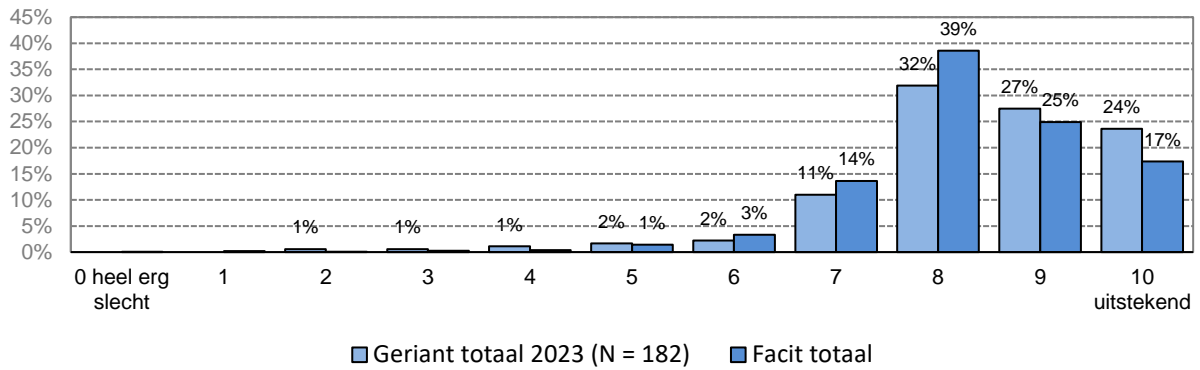
Het percentage cliënten en vertegenwoordigers dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:



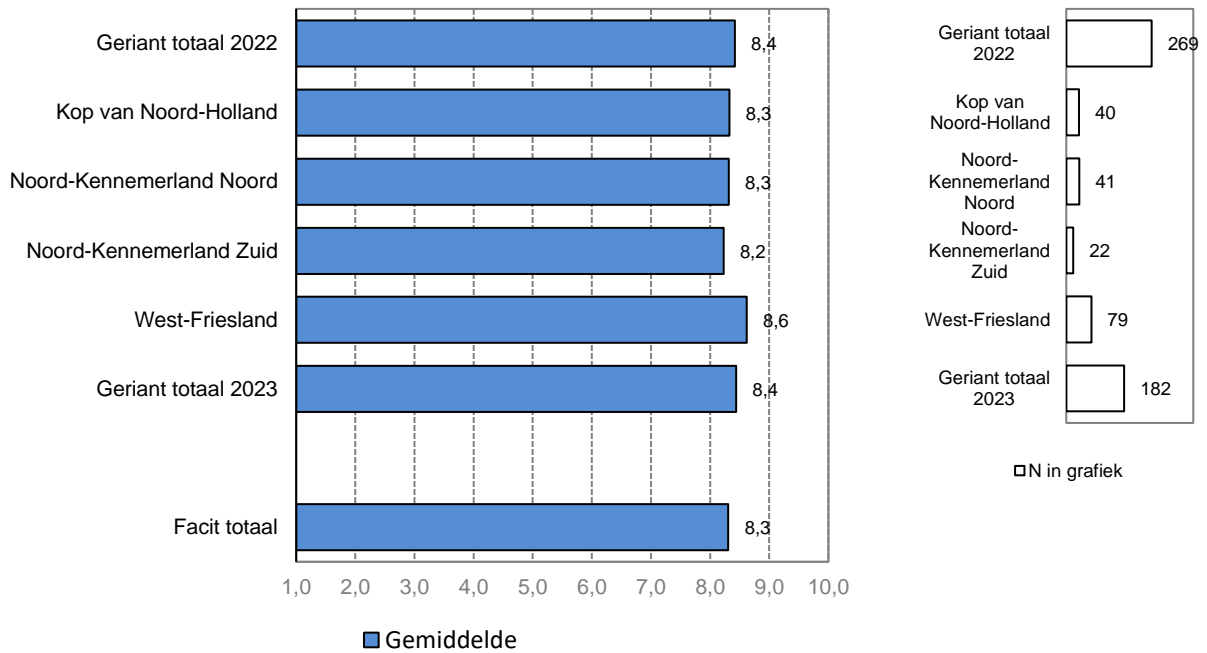
□n in grafiek

4 Rapportcijfers en aanbevelingsvraag

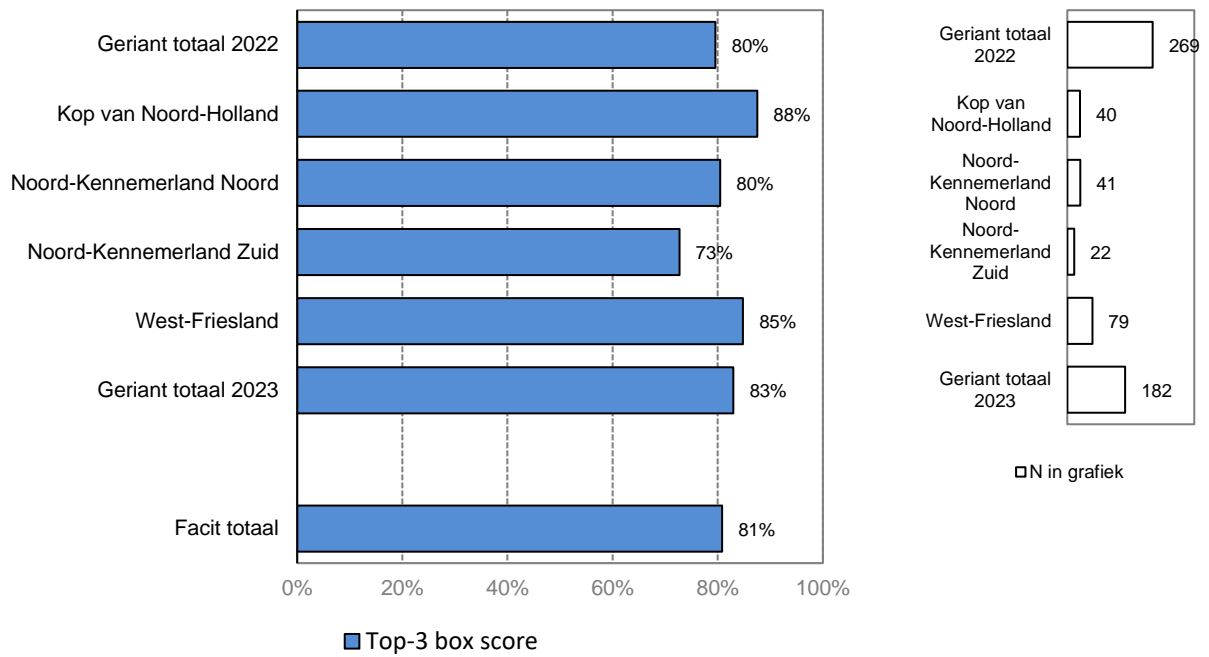
1. Welk rapportcijfer geeft u Geriant?



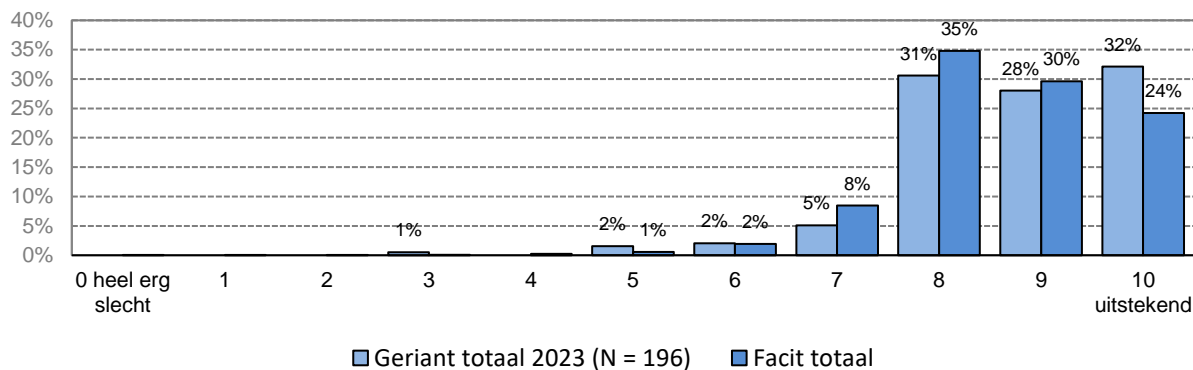
De gemiddelde waardering is als volgt:



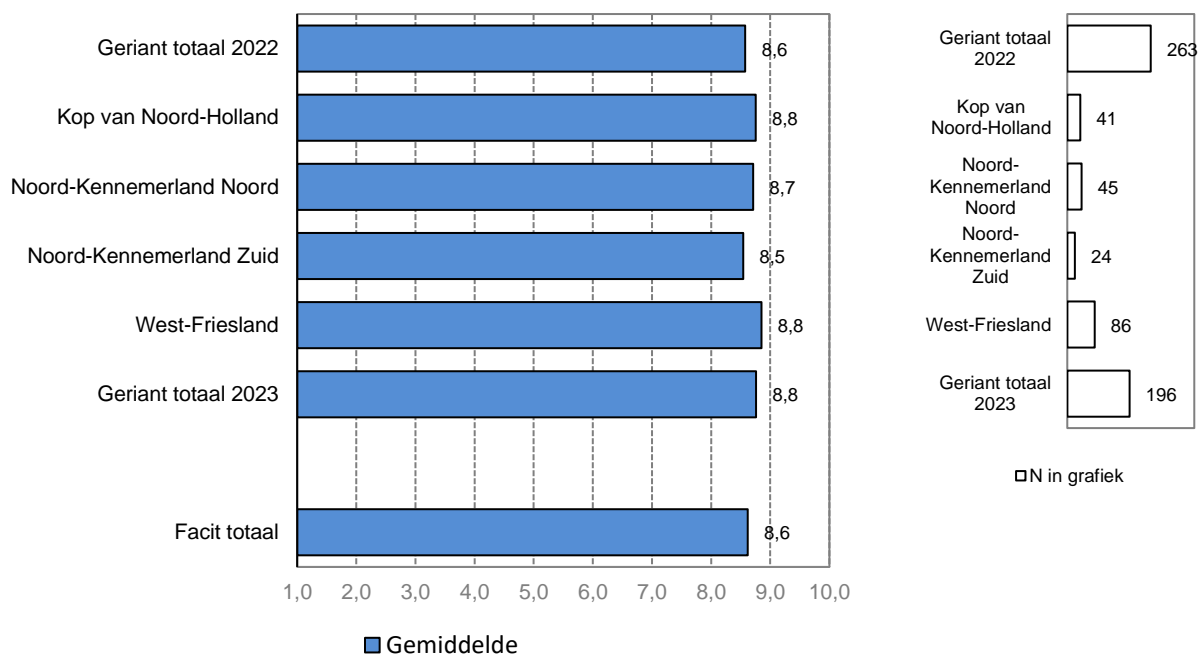
Het percentage cliënten en vertegenwoordigers dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:



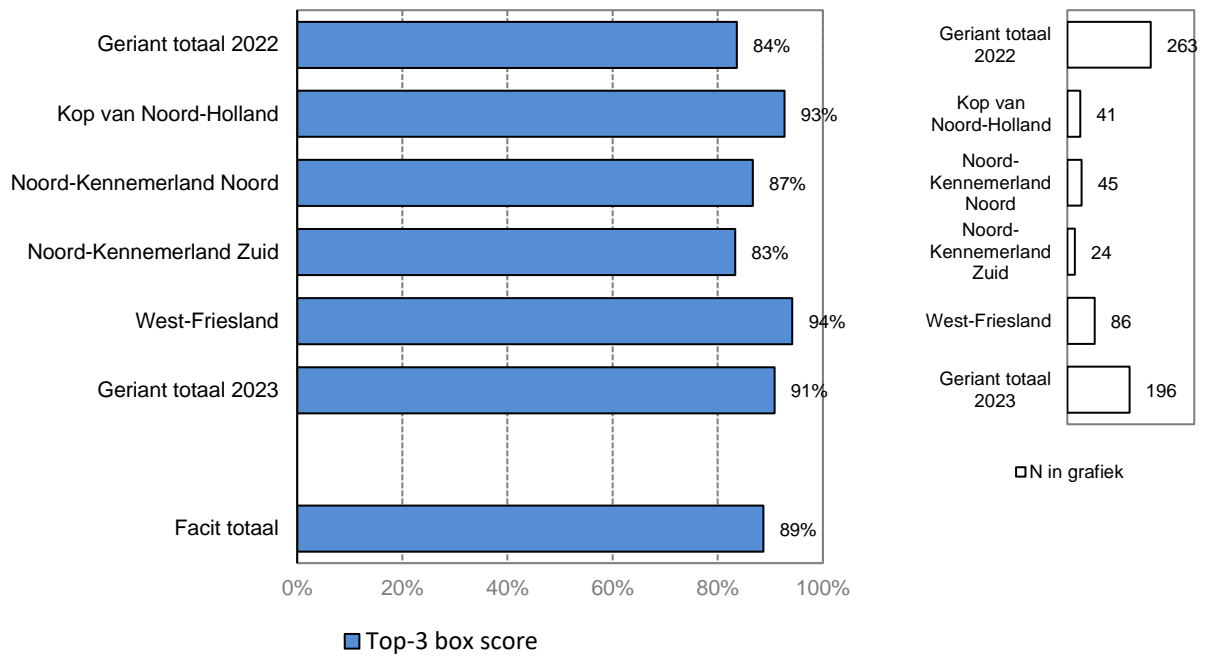
2. Welk rapportcijfer geeft u de medewerkers van Geriant?



De gemiddelde waardering is als volgt:



Het percentage cliënten en vertegenwoordigers dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:



3. In welke mate zou u deze zorgaanbieder aanbevelen bij andere mensen met dezelfde aandoening of gezondheidsklachten?

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

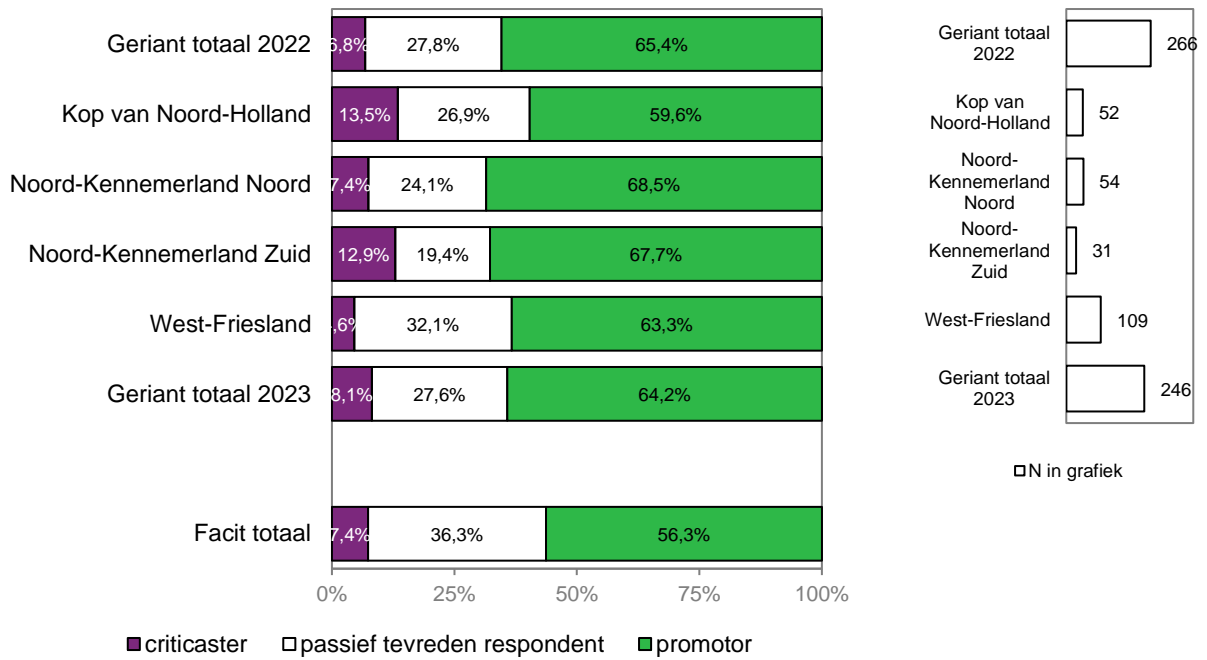
De volgende antwoorden zijn hierop gegeven:

	Facit totaal	Geriant totaal 2023	West-Friesland	Noord-Kennemerland Zuid	Noord-Kennemerland Noord	Kop van Noord-Holland	Geriant totaal 2022
0 zeker niet	0%	1%	0%	3%	0%	2%	1%
1	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%
2	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%
3	1%	2%	1%	0%	2%	6%	2%
4	0%	2%	2%	3%	0%	2%	0%
5	2%	2%	1%	6%	2%	4%	1%
6	3%	1%	0%	0%	4%	0%	2%
7	10%	6%	5%	3%	6%	10%	8%
8	26%	22%	28%	16%	19%	17%	20%
9	23%	22%	22%	16%	26%	21%	21%
10 zeker wel	33%	42%	41%	52%	43%	38%	45%

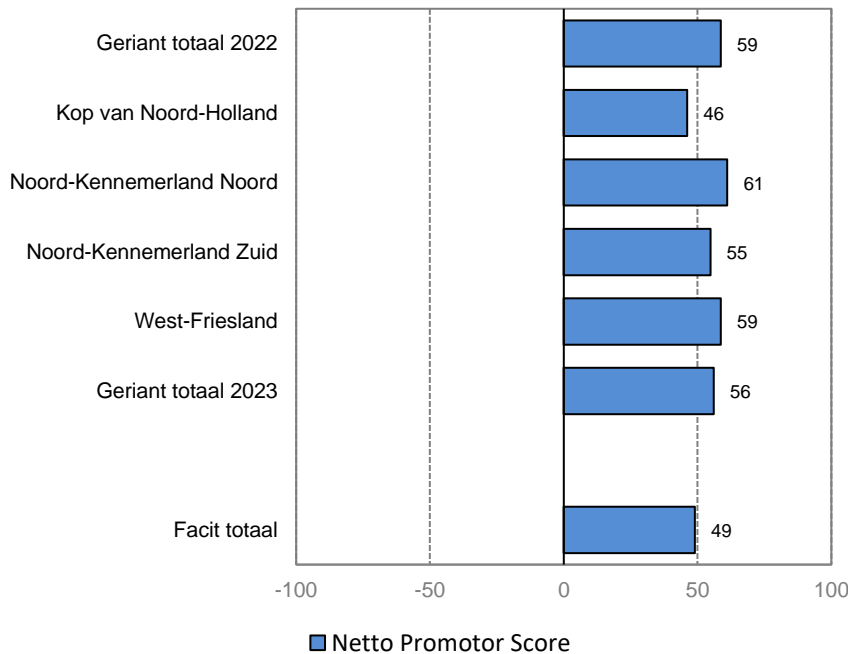
	Facit totaal	Geriant totaal 2023	West-Friesland	Noord-Kennemerland Zuid	Noord-Kennemerland Noord	Kop van Noord-Holland	Geriant totaal 2022
0 zeker niet	33	2	0	1	0	1	3
1	21	1	1	0	0	0	0
2	18	0	0	0	0	0	2
3	34	5	1	0	1	3	4
4	32	4	2	1	0	1	0
5	139	6	1	2	1	2	3
6	222	2	0	0	2	0	6
7	689	14	5	1	3	5	22
8	1771	54	30	5	10	9	52
9	1583	54	24	5	14	11	55
10 zeker wel	2232	104	45	16	23	20	119
niet ingevuld	323	20	9	2	9	0	21
N in grafiek	6774	246	109	31	54	52	266

Netto Promotor Score (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'.

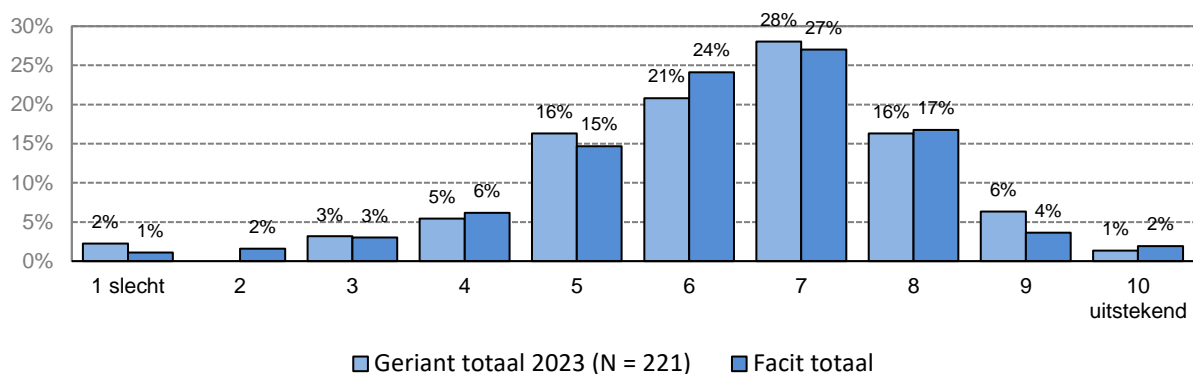


De Netto Promotor Score, het percentage cliënten en vertegenwoordigers dat een 9 of 10 heeft geantwoord op de aanbevelingsvraag minus het percentage cliënten en vertegenwoordigers dat een 0 t/m 6 heeft geantwoord op de aanbevelingsvraag, is als volgt:

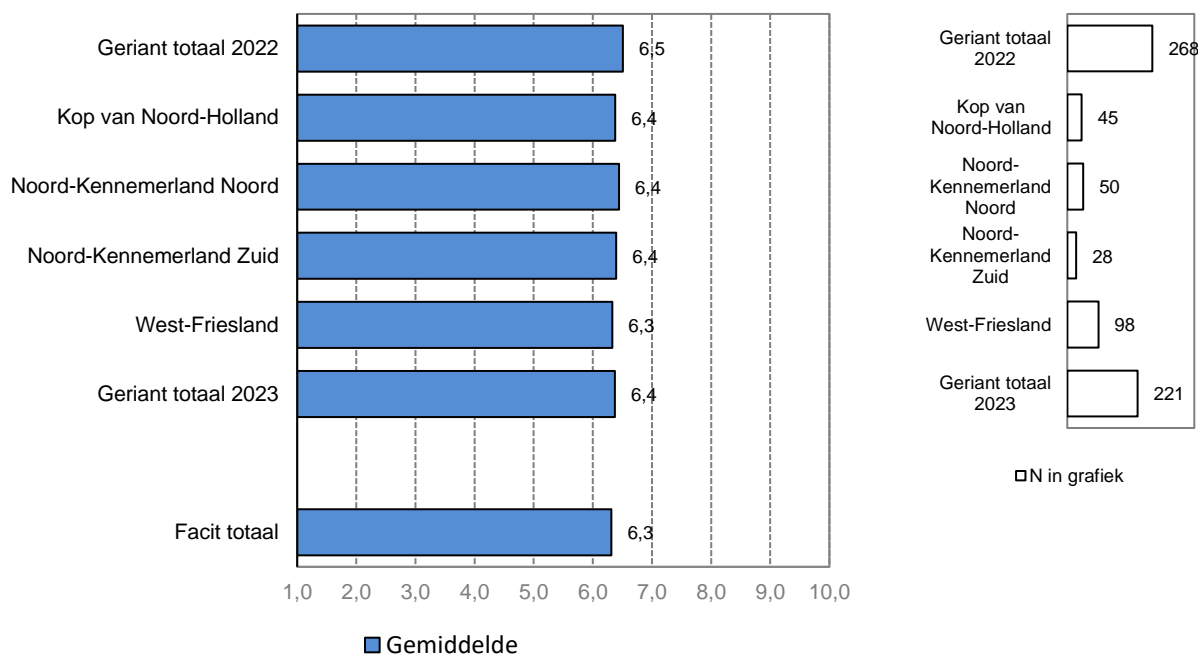


5 Achtergrondkenmerken

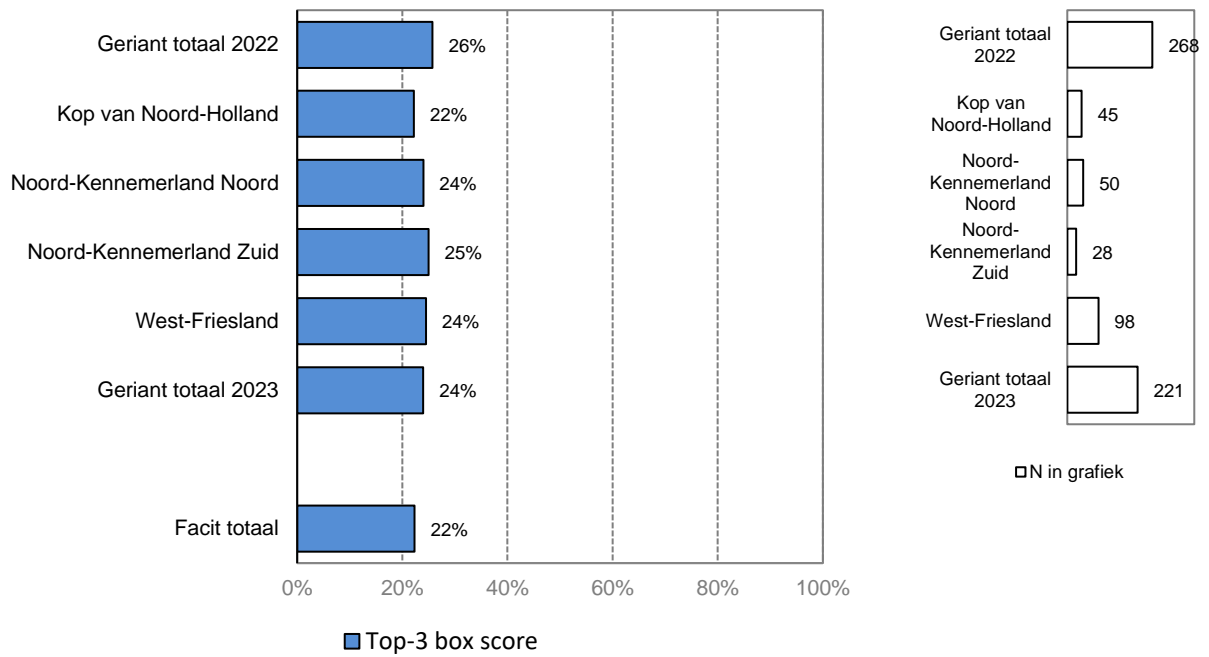
1. Hoe vindt u over het algemeen uw gezondheid?



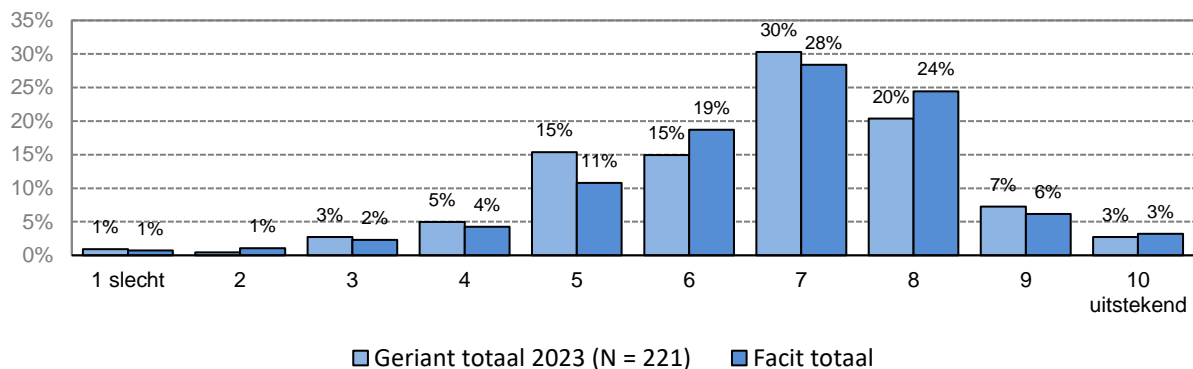
De gemiddelde waardering is als volgt:



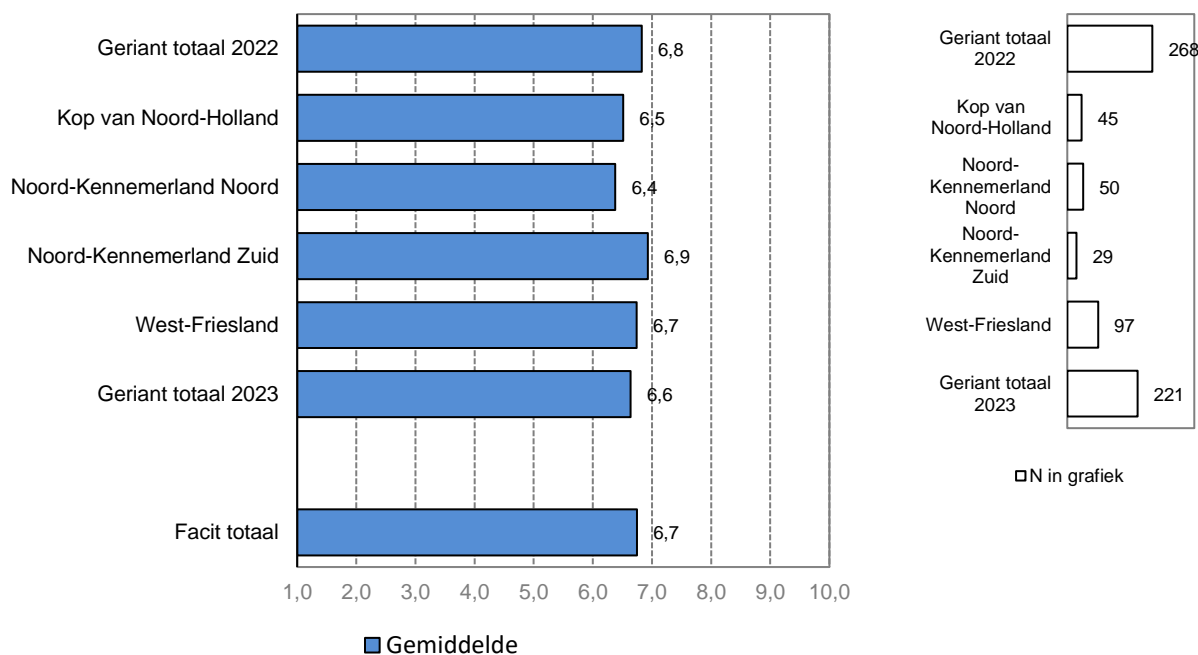
Het percentage cliënten en vertegenwoordigers dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:



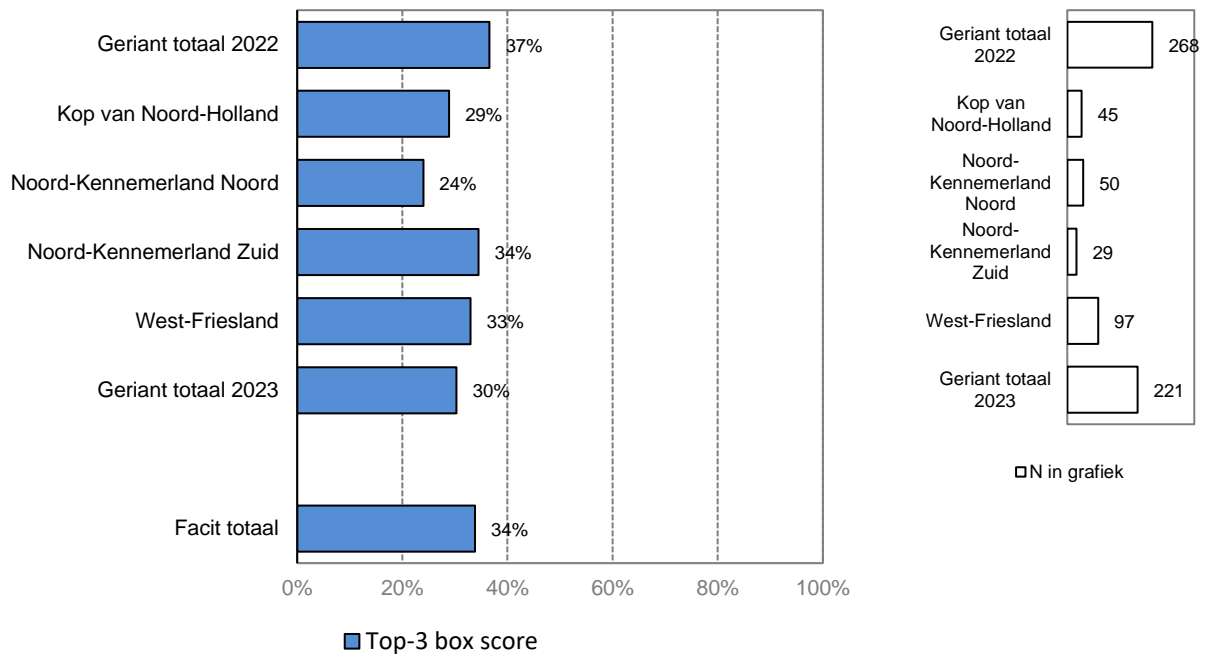
2. Hoe vindt u over het algemeen uw kwaliteit van leven?



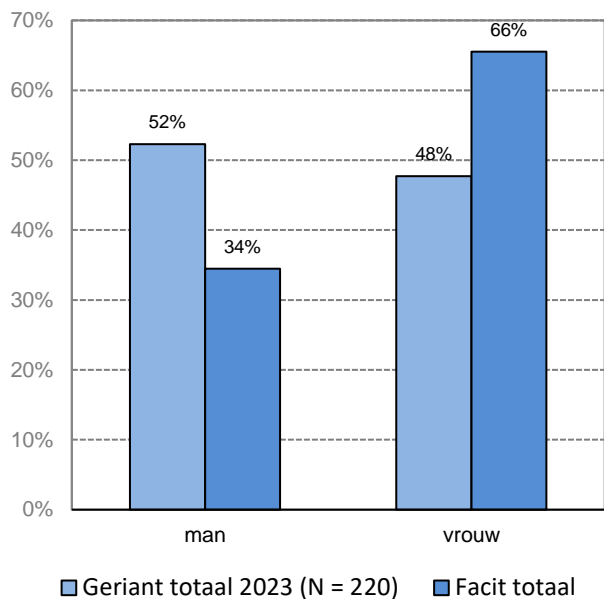
De gemiddelde waardering is als volgt:



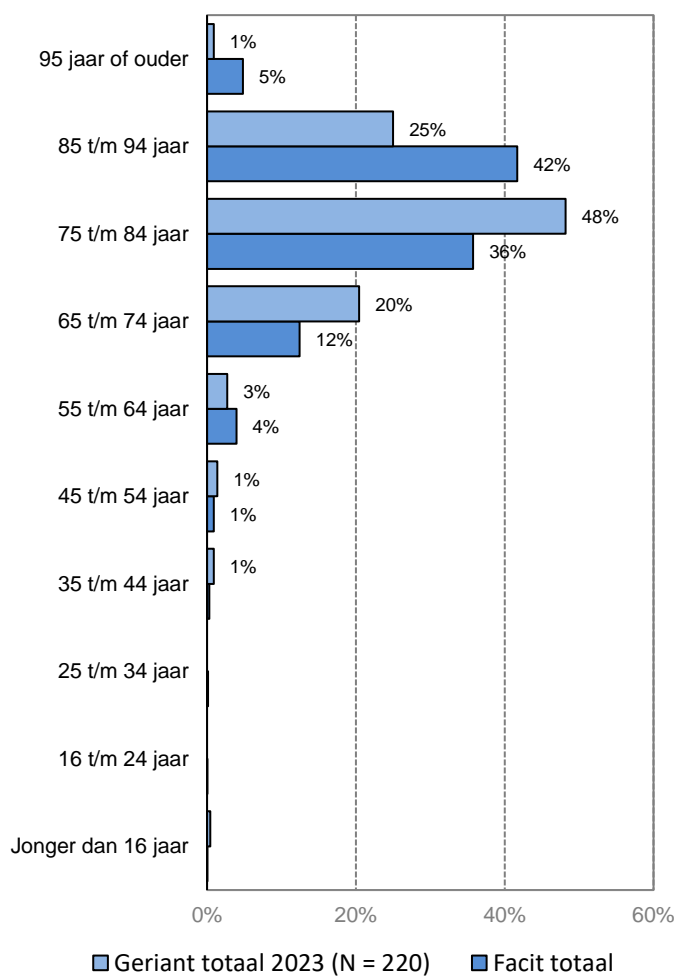
Het percentage cliënten en vertegenwoordigers dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:



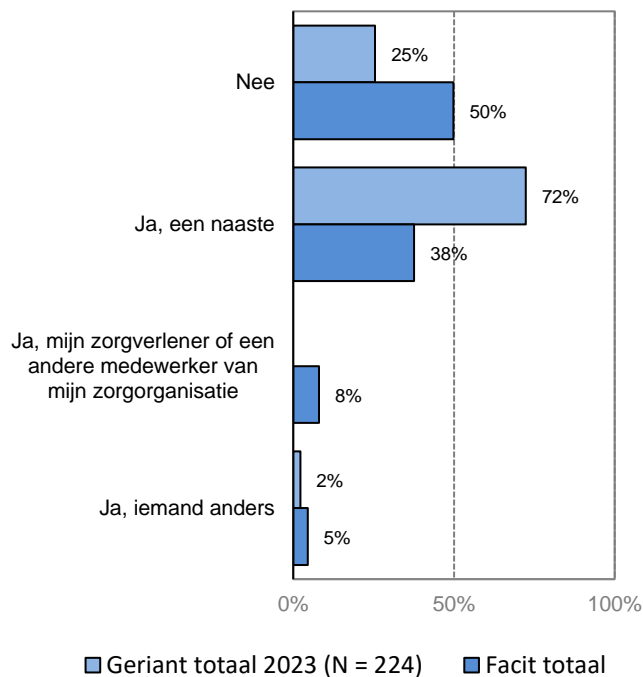
3. Wat is uw geslacht?



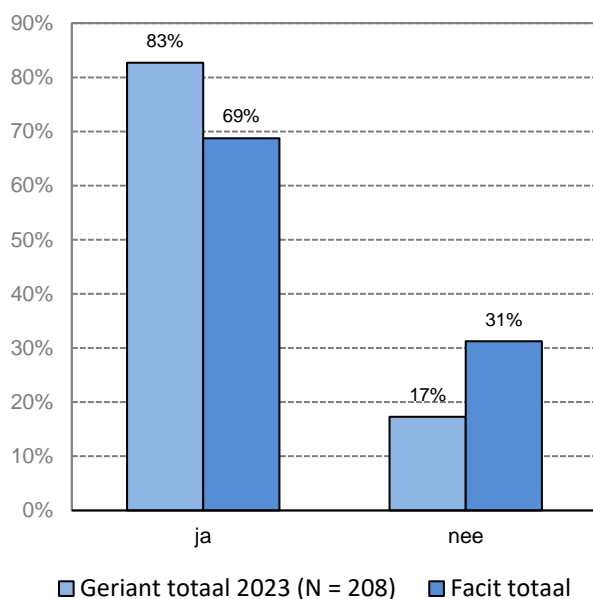
4. Wat is uw leeftijd?



5. Heeft iemand u geholpen om deze vragenlijst in te vullen?



6. Mogen uw antwoorden geanonimiseerd vermeld worden op ZorgkaartNederland?



Niet alle waarderingen die cliënten in deze cliëntenraadpleging gegeven hebben, kunnen door Facit bij ZorgkaartNederland aangeleverd worden. Dit kan alleen als cliënten en vertegenwoordigers voldoende vragen hebben beantwoord, met publicatie hebben ingestemd en hun contactgegevens hebben doorgegeven, zodat ZorgkaartNederland hun waardering desgewenst kan verifiëren.

De waarderingen die vanuit deze cliëntenraadpleging naar ZorgkaartNederland doorgezet kunnen worden, zijn te herkennen aan het groene label 'geverifieerd'.



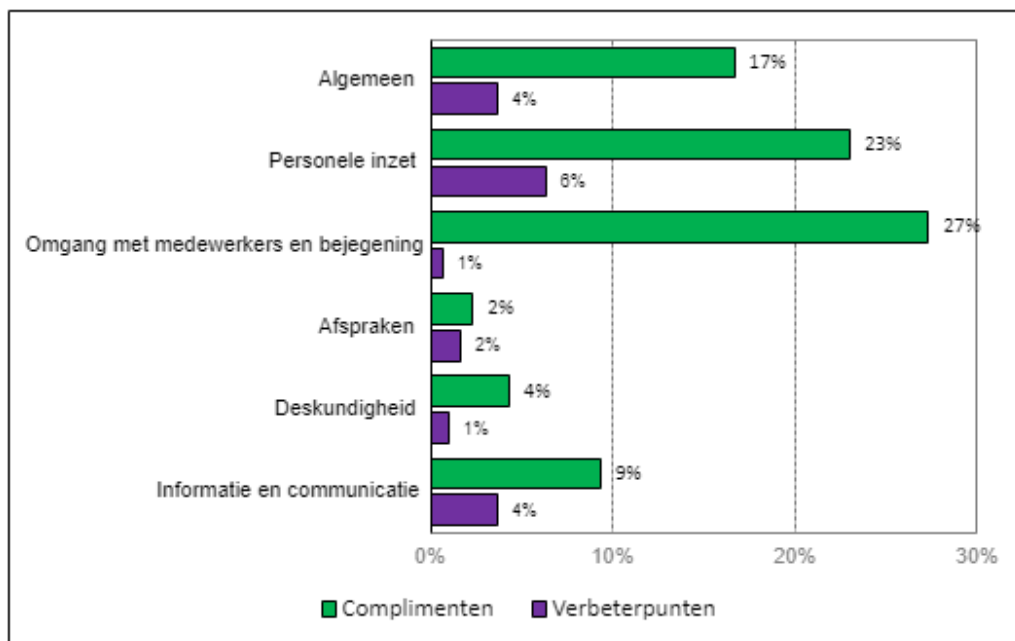
6 Samenvatting van de complimenten en verbeterpunten

De antwoorden op de vragen ‘Waarover bent u zeer tevreden wat betreft de zorgverlening?’ en ‘Wat kan er volgens u beter in de zorgverlening?’ zijn verwerkt in onderstaande grafiek.

In totaal zijn er op bovenstaande twee vragen 249 positieve antwoorden gegeven en 51 verbeterpunten:

	Complimenten	Verbeterpunten
Algemeen	50	11
Personele inzet	69	19
Omgang met medewerkers en bejegening	82	2
Afspraken	7	5
Deskundigheid	13	3
Informatie en communicatie	28	11

Grafisch weergegeven ziet het er als volgt uit:



In de bijlagen bij deze rapportage zijn de antwoorden van de open vragen per locatie en per thema uitgeschreven.

7 Conclusies

Over het algemeen kan geconcludeerd worden dat er in deze cliëntenraadpleging veel positieve antwoorden gegeven zijn en dat de cliënten die wijkverpleging ontvangen over het algemeen erg tevreden zijn over Geriant.

86% van de geraadpleegde cliënten geeft een 8 of hoger op de vraag of de zorg past bij de manier waarop zij willen leven. 86% van de geraadpleegde cliënten geeft een 8 of hoger als hen gevraagd wordt of zorgverleners op de afgesproken tijd komen en 84% geeft een 8 of hoger als het gaat over zorg krijgen van een vast team van zorgverleners.

87% van de geraadpleegde cliënten geeft een 8 of hoger als het gaat over de ervaring dat zorgverleners hun wensen meenemen bij het bepalen van de zorg. 90% van de geraadpleegde cliënten geeft een 8 of hoger als het gaat over het vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners van Geriant. 76% van de geraadpleegde cliënten geeft met een 8 of hoger aan dat ze met de hulp van de zorgverleners beter kunnen omgaan met hun ziekte of aandoening.

90% van de geraadpleegde cliënten heeft met een 8 of hoger aangegeven dat ze zich op hun gemak voelen bij de zorgverleners van Geriant, 91% ervaart met een 8 of hoger dat zorgverleners hen met aandacht behandelen en 86% van de cliënten geeft een 8 of hoger als hen gevraagd wordt of de zorgverleners in de gaten houden hoe het met hun gezondheid gaat.

24% van de geraadpleegde cliënten waardeert hun gezondheid met een 8 of hoger en 30% scoort een 8 of hoger op de vraag wat ze over het algemeen vinden van hun kwaliteit van leven.

63% van de geraadpleegde cliënten heeft met een 8 of hoger aangegeven dat zij kunnen meebeslissen over de behandeling die ze krijgen en 67% van de cliënten ervaart met een 8 of hoger dat zij samen met de casemanager het doel van de behandeling vastgesteld hebben. 79% van de geraadpleegde cliënten geeft met een 8 of hoger aan dat er binnen de behandeling rekening is gehouden met hun wensen.

55% van de geraadpleegde cliënten geeft met een 8 of hoger aan dat de casemanager hun informeert over het regelen van wettelijke en financiële zaken. 64% van de geraadpleegde cliënten heeft met een 8 of hoger aangegeven dat de casemanager adviezen of tips aan de naasten hebben meegegeven hoe om te gaan met de cliënt, waarbij 76% van de geraadpleegde cliënten met een 8 of hoger aangeeft dat de informatie en adviezen van de casemanager aansluiten op hun persoonlijke situatie.

Gevraagd naar een rapportcijfer voor Geriant is het hoogst gegeven cijfer een 10 en het laagste cijfer een 2. Gemiddeld krijgt Geriant een 8,4 als rapportcijfer. Gevraagd naar een rapportcijfer voor de medewerkers van de wijkverpleging is het hoogst gegeven cijfer een 10 en het laagste cijfer een 3. Gemiddeld krijgen de medewerkers van Geriant een 8,8.

Als cliënten gevraagd wordt een cijfer te geven aan de mate waarin ze Geriant zouden aanbevelen, geeft 8% een zes of lager en toont zich daarmee een criticaster. 28% geeft een

7 of een 8 en is een passief tevreden respondent en de overige cliënten (64%) geven een 9 of 10 op de aanbevelingsvraag, wat hen een promotor maakt.

Bijlage 1: Complimenten en verbeterpunten Kop van Noord-Holland

Onderstaand zijn de antwoorden op de open vragen 'Waarover bent u zeer tevreden wat betreft de zorgverlening?' en 'Wat kan er volgens u beter in de zorgverlening?' per thema weergegeven.

Algemeen

Complimenten

- Alles gaat goed. (4x)
- Alles is goed geregeld.
- Alles is prima geregeld.
- Het kan niet beter wat mij betreft. (2x)
- Ik ben tevreden.
- Ik ben vooral heel tevreden over het feit dat ik de regie over mijn eigen leven houd. Wat je niet wilt, hoeft niet te gebeuren. In mijn geval denk ik dan aan de dagopvang, dat wil ik nog helemaal niet en vind ik nog niet nodig. Ik kan mijn dag nog goed vullen met van alles en nog wat, zoals tuinieren, puzzelen, lezen en televisiekijken.
- Wij zijn tevreden. (2x)

Personele inzet

Complimenten

- Altijd dezelfde casemanager voor m'n ouders en mij.
- Blij dat we zorgverleners hebben.
- De wijkverpleegkundige is geweldig.
- Een goede wijkverpleegkundige komt hier een keer per week.
- Er is goede ondersteuning voor mijn kinderen en zij kunnen met hun vragen bij jullie terecht.
- Ik ben heel erg tevreden en op mijn gemak met mijn casemanager.
- Ik ben tevreden over de begeleiding.
- Ik ben tevreden over de casemanager.
- Wij zijn heel tevreden, aangezien de medewerkers altijd te bereiken zijn en een luisterend oor bieden.
- Ze doen hun best.

Verbeterpunten

- Luister naar de patiënt en naar de familie. Werk niet volgens een lijstje, maar volgens de situatie die er is. Er zijn geestelijke en lichamelijke klachten.
- Meer tijd en sneller.
- Meerdere bezoeken.
- Persoonlijke contactmomenten vermeerderen.
- Hoger salaris.
- Voor ons is het nog te nieuw om alle antwoorden goed over te kunnen brengen.

Omgang met medewerkers en bejegening

Complimenten

- De medewerkers bieden een luisterend oor en geven handvatten om met dingen om te gaan.

- De medewerkers hebben veel aandacht, luisteren goed naar wensen en klachten en handelen adequaat.
- De medewerkers zeggen iedere keer op een vriendelijke wijze dat de vragen en de waargenomen gegevens doorgegeven zullen worden.
- De medewerkers zijn belangstellend.
- De medewerkers zijn bereikbaar en betrouwbaar.
- De medewerkers zijn erg vriendelijk, meedenkend en handelen adequaat.
- De medewerkers zijn vol aandacht tijdens het gesprek.
- Fijn dat je gehoord wordt door de mensen van Geriant, dat maakt het al een beetje lichter.
- Het personeel denkt met mij mee.
- Het zijn vriendelijke mensen.
- Ik ben tevreden over de aandacht die ik krijg. (2x)
- Ik ben tevreden over de tijd die aan ons besteed wordt en de vriendelijkheid van de medewerkers.
- Ik ben tevreden over de vriendelijke omgang.
- Ik ben tevreden met de persoonlijke aandacht.
- Ik word behandeld met eigenwaarde.
- Ik word serieus genomen.
- Wij zijn erg tevreden over onze casemanager en hoe zij omgaat met onze persoonlijke situatie. Erg vriendelijk en heel menselijk. Ook rekening houdend met onze wensen.

Afspraken

Complimenten

- Alles gaat volgens afspraak, goed geregeld allemaal.
- Ze doen wat we hebben afgesproken.
- Ze zijn altijd op tijd. (2x)

Verbeterpunten

- Beter de afgesproken acties opvolgen.

Deskundigheid

Complimenten

- Snel en vakkundig handelen.

Verbeterpunten

- Wat beter kan is een juiste indicatie. Dat de patiënt ondanks, of misschien beter juist met, handicap verder wel als een autonoom mens wordt gezien. Praktische zorg die aansluit bij de behoeften van de patiënt.

Informatie en communicatie

Complimenten

- Er is goede communicatie.
- Het overleg gaat goed. Bij twijfel nemen ze altijd contact op.
- Ik ben tevreden met het contact.

Verbeterpunten

- Als geld van de bankrekening afgeschreven wordt, is het nodig dat dit op schrift staat en dat dit duidelijk en transparant is.

- De verslaglegging kan beter, maar gezien de tijd die ze maar krijgen, is dit voldoende voor mij.
- Jammer dat Geriant geen toegang heeft tot documenten van de cliënt bij andere disciplines.

Bijlage 2: Complimenten en verbeterpunten Noord-Kennemerland Noord

Onderstaand zijn de antwoorden op de open vragen 'Waarover bent u zeer tevreden wat betreft de zorgverlening?' en 'Wat kan er volgens u beter in de zorgverlening?' per thema weergegeven.

Algemeen

Complimenten

- Alles verloopt soepel.
- Het gaat goed. (2x)
- Het gaat prima. (2x)
- Ik ben tevreden over de ontmoetingsgroepen.
- Ik ben over het algemeen tevreden.
- Wij zijn tevreden.

Verbeterpunten

- Dagbesteding zou beter op maat gemaakt kunnen worden.
- Dagopvang voor "hoogbegaafden" met een programma dat voor die groep is aangepast, dus geen zorgboerderij.
- De patiënt wordt vaak benaderd door of namens Geriant en de heeft meestal geen interesse om daar op te reageren, dus doet de mantelzorger dat dan maar. Een voorbeeld hiervan is deze vragenlijst. Is dat zinvol of verloren moeite?
- Er zou nog een tweede gesprek over de scootmobiel komen, maar ik heb al vijf weken niks meer gehoord.

Personele inzet

Complimenten

- De coördinator, welke de enige zorgverlener van Geriant is waarmee we te maken hebben, is erg toegewijd, neemt alle tijd, komt met passende suggesties en regelt die ook meteen. Heel fijn.
- De medewerkers handelen snel.
- De zorgverlening vind ik uitstekend, zeer betrokken en informatief.
- Ik ben tevreden over de begeleiding. (2x)
- Ik ben tevreden over de begeleiding van de arts.
- Ik ben tevreden over de psycholoog. (2x)
- Ik heb het eerste gesprek met de arts en de casemanager gehad. Dat voelde als een warm bad. Ik heb ook het eerste

Verbeterpunten

- De casemanager mag wel iets vaker langskomen.
- De casemanager neemt te weinig initiatief.
- Binnen de acht jaren dat mijn moeder ziek is, hebben wij zeven casemanagers gehad. Ik vind dat erg veel. Met de vorige casemanager hebben we contact via de mail gehad, waarbij zij absoluut niet correct met ons communiceerde. Zij reageerde bijvoorbeeld in de mail met beste mijnheer, terwijl ze met mij als vrouw communiceerde. De casemanager die wij daarvoor hadden, had zich niet goed ingelezen in ons dossier en wist niet waar ze over sprak. Bij een afspraak om negen uur 's ochtends was haar laptop leeg. Ze regelde niet de indicatie wanneer wij hierom vroeg, maar met aandringen uiteindelijk wel.
- Meer personeel.

bezoek gehad van de casemanager, wat wederom een fijne ervaring was.

- Met de beschikbare middelen wordt het maximale bereikt. Natuurlijk wil je altijd meer, echter moet dat ook betaalbaar zijn.
- Persoonlijke en zeer goede dienstverlening met meer dan meedenkende medewerkers. Topteam.
- We zijn zeer tevreden met de inzet van de coördinator.
- Wij zijn heel erg tevreden over hoe we zijn geholpen door Geriant. We kregen een casemanager toegewezen waar het mee klikte en die ons uitstekend kon begeleiden. Ze regelde van alles voor ons, zoals de dagbesteding voor mijn man, hulp van HomeInstead voor andere ochtenden, hielp mij met waar ik terecht kon voor bijvoorbeeld de kosten van zijn verblijf en dergelijke. Mede doordat zij de paperassen inmiddels rond had voor de zorginstelling, kon mijn man al snel geplaatst worden. Al met al veel dank voor Geriant.
- Wij zijn tevreden met onze casemanager.
- Wij zijn tevreden over de persoon met wie wij contact hebben.

- Minder ziekteverzuim.

Omgang met medewerkers en bejegening

Complimenten

- De medewerkers werken zorgvuldig.
- Het personeel is empathisch en meedenkend.
- Ik ben tevreden over de behulpzaamheid van het personeel.
- Ik ben tevreden over de betrokkenheid. (3x)
- Ik ben tevreden over de persoonlijke aandacht. (5x)
- Ik ben tevreden over de persoonlijke en goede afhandeling.
- Ik ben tevreden over de steun vanuit het personeel.
- Prettige en vriendelijke mensen.
- Vriendelijk, meelevend en meedenkend personeel.

Afspraken

Complimenten

- Ik vind het fijn dat ze iedere dag langskomen.

Verbeterpunten

- De frequentie van bezoek.

Deskundigheid

Complimenten

- Het personeel heeft kennis van zaken.
- Wij hebben nu kennis gemaakt met een nieuwe casemanager. Deze meneer komt deskundig over en heeft zich ingelezen in het dossier van onze moeder. Hij stelt gerichte, goede vragen. Voor onze moeder hopen wij dat de casemanager lang mag blijven.

Verbeterpunten

- Aan haar linkerarm heeft zij een grote rode plek en daar is nooit enige reactie op gegeven.

Informatie en communicatie

Complimenten

- De casemanager was direct toegankelijk. Ondanks dat zij parttime werkt, stond dit het snelle contact niet in de weg.
- De communicatie is informatief, duidelijk en helder.
- Het bekijken van het online dossier was fijn, deze was namelijk up-to-date.
- Het contact met de casemanager is zeer goed.
- Het contact verloopt soepel.
- Ik ben heel goed op weg geholpen en wist waarop ik kon rekenen.
- Ik ben tevreden over het contact dat ik zelf en mijn kinderen hebben met Geriant.
- Ik ben tevreden over het eerste gesprek.

Verbeterpunten

- Het was op een gegeven moment verwarrend met welke vragen we bij de huisarts of specialist ouderen geneeskunde terecht konden. De uiteindelijke overdracht terug naar huisarts was wel heel duidelijk.
- Meer regelmatig contact met de casemanager.

Bijlage 3: Complimenten en verbeterpunten Noord-Kennemerland Zuid

Onderstaand zijn de antwoorden op de open vragen 'Waarover bent u zeer tevreden wat betreft de zorgverlening?' en 'Wat kan er volgens u beter in de zorgverlening?' per thema weergegeven.

Algemeen

Complimenten

- Alles is prima. (2x)
- Het gaat goed.
- Ik ben zeer tevreden.
- Uiteraard ben ik tevreden en dankbaar dat jullie bestaan. Gelukkig kan ik nog veel en heb een hele lieve en zorgzame man om mij heen.
- Wij zijn zeer tevreden.

Personele inzet

Complimenten

- De casemanager is geweldig. Ze is betrokken en geeft nuttige informatie. Het is fijn om haar als contactpersoon te hebben.
- Er is continuïteit in de begeleiding, aangezien steeds dezelfde medewerker het werk uitvoert en dus goede kennis heeft van het ziekteproces.
- Er wordt zeer zorgvuldig en goed meegedacht. Uitstekend. Wij zijn ontzettend blij met jullie zorgverlening, alle tips en adviezen, zeker gezien onze gecompliceerde (familie)omstandigheden. Veel dank en gaan zo door.
- Het is natuurlijk fantastisch dat jullie er zijn om het in de gaten te houden. Jullie zijn een steun voor ons. Jullie houden ook mijn man goed in de gaten en dat is top. Dankjewel.
- Het personeel is bereikbaar en beschikbaar.
- Ik ben erg tevreden over de aan mijn vader verleende zorg. De zorg staat voor de bijna onmogelijke taak om tijd en aandacht te verdelen over kwetsbaren en dat in een uitgestrekt

Verbeterpunten

- Het is te lang geleden dat de Geriant mijn vader heeft bezocht. Wellicht heeft dit te maken met het feit dat hij nu ergens anders woont, maar dan heeft hij toch geen laatste bezoek gehad.
- Misschien kan het personeel mij meer motiveren met bijvoorbeeld het naar boven gaan om lekker te gaan boetsen. Desnoods samen, dat zou heel leuk zijn.
- Voor thuisblijvende mensen zou meer hulp met huishouden en persoonlijke hygiëne fijn zijn.

gebied. Heimwee naar de bejaardentehuizen.

- Ik ben tevreden over de algehele begeleiding.

Omgang met medewerkers en bejegening

Complimenten

- De medewerkers geven de juiste aandacht.
- De medewerkers hebben begrip voor de situatie.
- De medewerkers zijn betrokken.
- De omgang verloopt respectvol.
- Ik ben tevreden over de persoonlijke aandacht. (5x)
- Ik ben tevreden over de persoonlijke benadering.
- Het personeel geeft liefdevolle aandacht.
- Het personeel is zorgzaam en heel aardig.
- Het personeel zorgt ervoor dat er nog een sociaal leven en interactie bestaat.
- Ze geven aandacht aan de punten die wij nodig vinden.

Verbeterpunten

- Het doorvragen is ook een punt van aandacht voor diegene die hier komt. Soms lijkt het anders dan dat het in werkelijkheid is.

Deskundigheid

Complimenten

- De medewerkers zijn deskundig.
- De medewerkers zijn professioneel.
- De ondersteuning is deskundig.
- Ik ben tevreden over de expertise van het personeel.

Informatie en communicatie

Complimenten

- Elke keer dat ze geweest zijn, appen ze naar onze dochters om een samenvatting te geven. Dat is zeer geruststellend.

Verbeterpunten

- Iets meer inzicht in de mogelijkheden van de medewerker.

Bijlage 4: Complimenten en verbeterpunten West-Friesland

Onderstaand zijn de antwoorden op de open vragen 'Waarover bent u zeer tevreden wat betreft de zorgverlening?' en 'Wat kan er volgens u beter in de zorgverlening?' per thema weergegeven.

Algemeen

Complimenten

- Alles gaat goed. (3x)
- Eigenlijk is alles is een dikke tien.
- Het eten is goed.
- Het kan niet beter.
- Ik ben heel tevreden. (4x)
- Ik ben tevreden. (7x)
- Ik heb een prima ervaring met Geriant.
- Ik heb zo'n goede ervaring met Geriant, dat ik het ook een tien zou kunnen geven.
- Ik was voordien niet bekend met deze instantie, maar ik ben tevreden over alle facetten.
- In het proces worden ook de andere gezinsleden betrokken.
- We zitten er pas net bij, dus alles verloopt soepel.
- Wij zijn zeer tevreden. (2x)

Verbeterpunten

- De bepaling van het aantal uren zorg naar het Centraal Administratie Kantoor toe had beter gemoeten. Wij krijgen vanaf het begin minder dan twintig uur zorg en via het Centraal Administratie Kantoor moeten wij een hoge bijdrage betalen omdat zij ons op meer dan twintig uur hadden ingedeeld. Ik heb zelf contact opgenomen met het Centraal Administratie Kantoor, maar zij gaven een afkeuring want zij geloofden ons niet. Naderhand dit bij jullie neergelegd en toen werd het begin juni goedgekeurd, oftewel het Centraal Administratie Kantoor pikt een paar maanden. Dit had vanaf het begin ondervangen kunnen worden.
- De huisarts heeft aangekaart dat we betere huisvesting, oftewel een gelijkvloerse woning, zouden moeten krijgen. Echter bemiddelt Geriant daar niet in. Ze proberen wel de omstandigheden in de huidige woning te verbeteren, maar die kosten zijn mijns inziens verspilling, ondanks de diverse subsidies.
- Een verbeterpunt is de keuze in deze enquête door de antwoordopties met cijfers te vervangen met ja/nee antwoorden.
- Ik hoop dat Geriant alles voor mij kan regelen, zodat ik niet meer met al die zorgloketten en -instanties te maken krijg.
- Ik wil beter beziggehouden worden.
- Ik wil een indicatie naar de dagopvang.
- Stoppen met de privatisering van de zorg. Het zorgt voor versnippering en is kosten verhogend. Men kan beter centraal aansturen met een verdeling

van districten. Dat is goedkoper en effectiever, door minder administratie ten faveure van het doel en er is dan meer inhoudelijke hulp.

Personele inzet

Complimenten

- Alles wordt zeer snel opgepakt en geregeld.
- De begeleiding is goed.
- De medewerkers bieden ondersteuning naar mij en mijn partner.
- De verzorging is goed. (2x)
- De zorgverleners vragen altijd wat wij nodig hebben.
- De zorgverlening is goed geregeld.
- De zorg die nu gegeven wordt is prima.
- De zorg van de verleners is goed.
- Er is altijd tijd voor een gesprek.
- Er wordt met ons meegeacht en voor ons gehandeld. Aanvragen aan derden worden gedaan voor ons.
- Geriant regelt dingen, dat hoeft je dan zelf niet te doen.
- Geweldig team.
- Goede bereikbaarheid bij problemen.
- Het is fijn dat ik steeds bij dezelfde persoon mij ei kwijt kan en kan praten, plus dat zij het vaste aanspreekpunt is.
- Het personeel helpt ons en reikt ons ideeën aan.
- Ik ben heel tevreden over Geriant en de mensen die daar werken.
- Ik ben tevreden met het optreden van de casemanager en de arts.
- Ik ben tevreden over de goede adviezen en hulp van de casemanager.
- Ik ben tevreden over de huidige zorgverlening.
- Ik ben tevreden over de nachtzorg.
- Ik ben tevreden over de wijze hoe wij zijn geholpen met het aanvragen van Wet maatschappelijke ondersteuning. Mede door deze hulp zijn onze aanvragen gehonoreerd.
- Ik ben tevreden over het begeleidingstraject.

Verbeterpunten

- Het is te druk en daarom is er vaak onvoldoende tijd om aandacht te geven of simpelweg te blijven tot bijvoorbeeld de drinkvoeding opgedronken is.
- Ik heb de afgelopen anderhalf jaar drie keer een andere casemanager gehad, dat vond ik niet fijn.
- Ik moet zelf achter het herhaalrecept aan.
- Meer dan een maal per week.
- Meer mensen.

- Ik ben zeer tevreden met de zorg die ik krijg.
- Ik kan altijd bij mijn casemanager terecht. Ze is lekker praktisch en maakt dingen snel in orde.
- Ik vind het fijn dat ik er niet alleen voor sta.
- Tot nu toe is de zorg naar wens verlopen.
- We hoeven maar te bellen en ze regelen wat ze kunnen of geven tips. We voelen ons gesteund.
- We krijgen de tijd om vragen te stellen.
- We zijn zeer tevreden met de hulp die we krijgen.
- We zijn zeer tevreden over de casemanager.
- Wij zijn heel tevreden met de zorg.
- Wij zijn tevreden omdat ze altijd te bereiken zijn. (2x).
- Ze kijkt naar het geheel, ook de gezondheid van de mantelzorger/contactpersoon.
- Ze regelen afspraken voor je.
- Zo fijn dat er mee gekeken wordt met wat nu nodig is en dat er dingen geregeld worden die anders moeten

- Het is jammer dat onze geweldige casemanager ziek is geworden, maar daar is niets aan te doen. We missen haar heel erg.

Omgang met medewerkers en bejegening

Complimenten

- Als zij komt voelt het als visite.
- Cliënt wordt met respect en veel persoonlijk aandacht behandeld.
- De aandacht en het serieus genomen worden doet mij goed.
- De casemanager is empathisch.
- De wijze waarop zorgvuldig wordt afgestemd en gekeken naar onze behoeftes, is fijn. Ik ervaar de contacten als respectvol, informatief en persoonlijk.
- Er wordt geluisterd naar mijn wensen.

Verbeterpunten

- Er mag een opener klimaat komen.

- Het personeel biedt een luisterend oor, ook voor mensen in de omgeving. Ze geven goede adviezen.
- Het personeel is attent en met begripvolle aandacht aanwezig.
- Het personeel is vriendelijk.
- Het personeel toont begrip.
- Het zijn hele lieve meiden.
- Ik ben tevreden met de ruimte die ze mij geven.
- Ik ben tevreden over de belangstelling.
- Ik ben tevreden over de omgangsnorm.
- Ik ben tevreden over de persoonlijke aandacht. (10x)
- Ik ben tevreden over het huisbezoek en de persoonlijke gesprekken.
- Ik ben zeer tevreden over de manier van benadering. (2x)
- Ik vind het heel erg gezellig als de medewerkers bij mij thuis langskomen.
- Je wordt serieus genomen als persoon en waar je tegenaan loopt. Ook wordt hier gelijk naar gehandeld.
- Meedenkend team, ik ben zeer tevreden.
- Mijn broer is zeer tevreden met de algehele aandacht die hij krijgt.
- Wij zijn tevreden omdat ze erg meeleven.
- Ze bieden een luisterend oor.
- Ze stralen veel rust uit.
- Ze zijn allemaal even lief en aardig.

Afspraken

Complimenten

- Afspraken worden goed nagekomen.
- Altijd op tijd volgens afspraak.

Verbeterpunten

- De afspraken omtrent bezoeken van Geriant kunnen beter. Ze komen aan huis. Ik heb de behoefte om haar alleen te spreken, zonder mijn man erbij.
- De contactmomenten zijn de laatste tijd nogal summier geworden. Dit is niet erg, want het gaat de laatste tijd qua gezondheid redelijk goed.
- Meer op een vaste tijd komen.

Deskundigheid

Complimenten

- De casemanager is deskundig.
- De vakkennis is redelijk.
- Geriant is goed op de hoogte en kent de weg.
- Het personeel is bekwaam.
- Ik ben tevreden over de deskundigheid.
- Ze heeft verstand van zaken.

Verbeterpunten

- Samenwerking met ziekenhuis tijdens vakantieperiodes kan beter, maar dat is dan meer aan het ziekenhuis geadresseerd.

Informatie en communicatie

Complimenten

- Bij vragen komen er altijd antwoorden.
- De contacten hebben tot op heden slechts telefonisch plaatsgevonden. Deze telefonische gesprekken over de medicatie van mijn vrouw zijn uitstekend verlopen.
- De medewerker houdt voortdurend de vinger aan de pols bij veranderingen. Ik kan altijd contact leggen en de medewerker maakt altijd tijd vrij als dat nodig is.
- De mogelijkheid dat mantelzorgers snel en direct contact hebben met de casemanager is echt een plus. Er komt niet altijd direct een oplossing, maar het feit dat er even gepraat kan worden over ontwikkelingen is heel belangrijk.
- Goede gesprekken.
- Goede voorlichting.
- Het contact verloopt goed.
- Heel fijn contact en er wordt echt naar me geluisterd.
- Het gesprek verliep tot onze tevredenheid.
- Ik ben tevreden over de duidelijke voorlichting.
- Ik ben tevreden over de gesprekstechniek.
- Ik ben tevreden over de wijze waarop gereageerd wordt op problemen en vragen, met de daarbij behorende oplossing.

Verbeterpunten

- De telefonische bereikbaarheid is niet optimaal.
- Het zou beter zijn als er voor afspraken op kantoor een dag van tevoren een sms-bericht kwam als herinnering.
- Nog iets meer voorlichting geven betreffende de toekomst. Welke instanties zijn de juiste om te benaderen bij eventuele vragen.
- Onderlinge verslaglegging kan beter. Het is voorgekomen dat de arts/begeleiding niet wist wat een ander heeft gedaan.
- Wat meer informatie voor de mantelzorger.

- Om de drie maanden wordt contact met je opgenomen en wordt alles besproken.
- Wanneer er zaken zijn waar de casemanager nodig is, dan is zij makkelijk bereikbaar en kan er overleg plaatsvinden. De samenwerking is prima.
- We hebben een intakegesprek gehad en alles wat daarbij hoort. Wij vonden dat prima, correct en vriendelijk verlopen. Eenmaal thuis kwam het toch wel even binnen.
- Ze luisteren heel goed en leggen heel goed uit.