

Cliënttevredenheidsonderzoek

cto

DeSeizoenen 2025

Bronlaak
Corisberg
Elivagar
Gennep
Overkempe
Verdandi



DE SEIZOENEN

Geeft de dag zin.



Leeswijzer

In de periode november – december 2025 is voor elke locatie van DeSeizoenen afzonderlijk een clienttevredenheidsonderzoek (cto) uitgevoerd.

Dit document is een samenvatting van alle eindrapporten per locatie en de daarbij behorende kwaliteitverbeterkaarten (kvk's), die zijn opgesteld door het onderzoeksbureau Quality Qube.

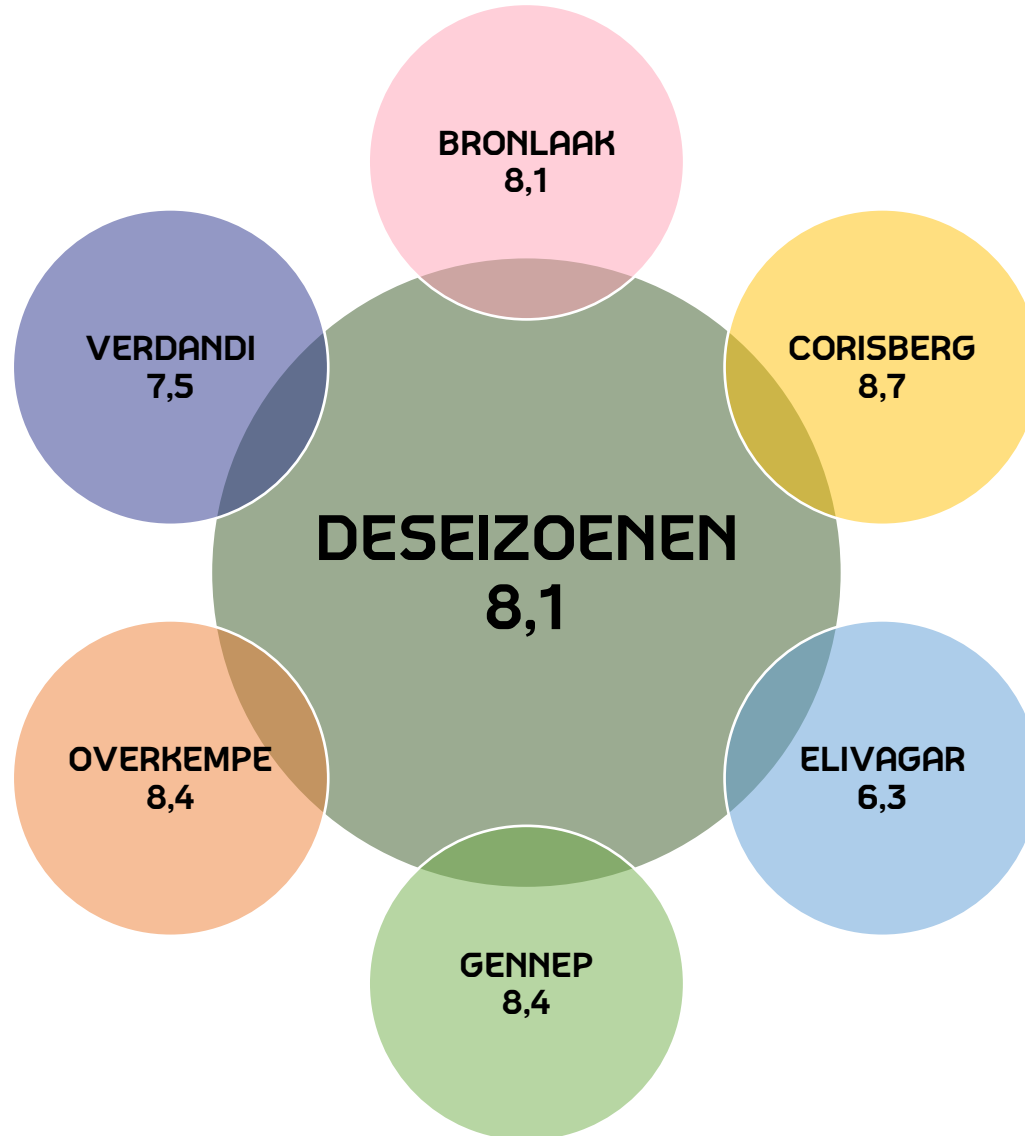
Bij de in deze samenvatting gebruikte cijfers is het gewicht van de antwoorden van cliënten (bewoners en deelnemers) gelijkgesteld aan de antwoorden van hun verwanten. Alle waarderingen worden uitgedrukt in een cijfer tussen 1 en 10.

Voor een aantal locaties, woonhuizen en/of werkgebieden is het responspercentage laag. Bij een percentage lager dan 20% zijn de resultaten minder representatief zijn. Dit wordt telkens aangegeven met een *-teken en hiermee moet rekening worden gehouden bij het interpreteren van deze samenvatting.

Een waarderingscijfer van 8 of hoger wordt aangeduid met een 😊 en de kleur **groen**. Een waardering tussen 6 en 8 wordt weergegeven met een 😐 / **oranje**. Een 😞 / **rood** wordt gebruikt bij een cijfer **lager dan 6**.



Waardering door cliënten & verwanten samen



Respons

Locatie	Type	% respons cliënten	% respons verwanten
Bronlaak	Wonen	22,9%	43,4%
Bronlaak	Werken	0,9%*	3,4%*
Corisberg	Wonen	74,2%	38,7%
Corisberg	Werken	22,0%	10,0%*
Elivagar	Wonen	26,5%	41,2%
Elivagar	Werken	14,7%*	0,0%*
Gennep	Wonen	27,8%	0,0%*
Gennep	Werken	18,8%*	31,3%
Overkempe	Wonen	0,0%*	48,2%
Overkempe	Werken	11,1%*	0,7%*
Verdandi	Wonen	7,1%*	25,0%
Verdandi	Werken	2,5%*	2,5%*

*) Resultaten verminderd representatief



Duiding respons

127 Cliënten hebben deelgenomen aan het cto; 86 bewoners van in totaal 16 verschillende woonhuizen en 41 deelnemers van een werkgebied. Bewoners en deelnemers samen zijn werkzaam bij 23 werkgebieden.

Geen van de bewoners van Overkempe heeft deelgenomen aan het cto.

227 Verwanten hebben de vragenlijsten van het cto beantwoord; zij vertegenwoordigen 188 bewoners van 48 woonhuizen en 25 deelnemers van een werkgebied. Gezamenlijk vertegenwoordigen verwanten de cliënten van 31 verschillende werkgebieden.

Verwanten van de bewoners van Gennep hebben niet geantwoord op het cto.

Het totaal aantal respondenten (bewoners en verwanten samen) is voldoende voor een representatief beeld over wonen.

De respons van cliënten (bewoners en deelnemers) en verwanten samen is voldoende voor een representatief beeld over werken bij DeSeizoenen als geheel en bij de locaties Corisberg en Gennep. De resultaten over werken voor de locaties Bronlaak, Elivagar, Overkempe en Verdandi zijn verminderd representatief door de lagere respons.



DeSeizoenen – 2025 (2021/2022)

DeSeizoenen			
8,1 (8,5)			
Wonen		Werken	
7,9 (8,3)		8,6 (8,6)	
Clënten (bewoners)	Verwanten	Clënten (bewoners & deelnemers)	Verwanten
8,2 (8,9)	7,1 (7,7)	8,7 (9,4)	7,5 (7,8)



Waardering - Bronlaak

Bronlaak			
8,1			
Wonen		Werken*	
8,1		8,0	
Clënten (bewoners)	Verwanten	Clënten* (bewoners & deelnemers)	Verwanten*
8,5	8,0	7,5	8,1

*) Resultaten verminderd representatief



Waardering - Corisberg

Corisberg			
8,7			
Wonen		Werken	
8,7		8,8	
Clënten (bewoners)	Verwanten	Clënten (bewoners & deelnemers)	Verwanten*
9,1	7,8	9,0	8,3

*) Resultaten verminderd representatief



Waardering - Elivagar

Elivagar			
6,3			
Wonen		Werken*	
6,6		6,0	
Clënten (bewoners)	Verwanten	Clënten* (bewoners & deelnemers)	Verwanten
8,0	5,8	6,0	-

*) Resultaten verminderd representatief



Waardering - Gennep

Gennep			
8,4			
Wonen		Werken	
8,0		8,9	
Clënten (bewoners)	Verwanten	Clënten* (bewoners & deelnemers)	Verwanten
8,0	-	10	8,2

*) Resultaten verminderd representatief



Waardering - Overkempe

Overkempe			
8,4			
Wonen		Werken*	
7,5		9,3	
Clënten (bewoners)	Verwanten	Clënten* (bewoners & deelnemers)	Verwanten*
-	7,5	9,4	7,6

*) Resultaten verminderd representatief



Waardering - Verdandi

Verdandi			
7,5			
Wonen		Werken*	
6,8		8,3	
Clënten* (bewoners)	Verwanten	Clënten* (bewoners & deelnemers)	Verwanten*
7,5	6,7	10	6,5

*) Resultaten verminderd representatief



Duiding waarderingen

Opvallend is dat geen enkele bewoner van Overkempe heeft deelgenomen aan het cto. De waardering voor wonen bij Overkempe is geheel de mening van de verwanten. Ook is er geen respons ontvangen van verwanten voor wonen bij Gennep. Hier is de waardering dus geheel gebaseerd op de beantwoording door bewoners.

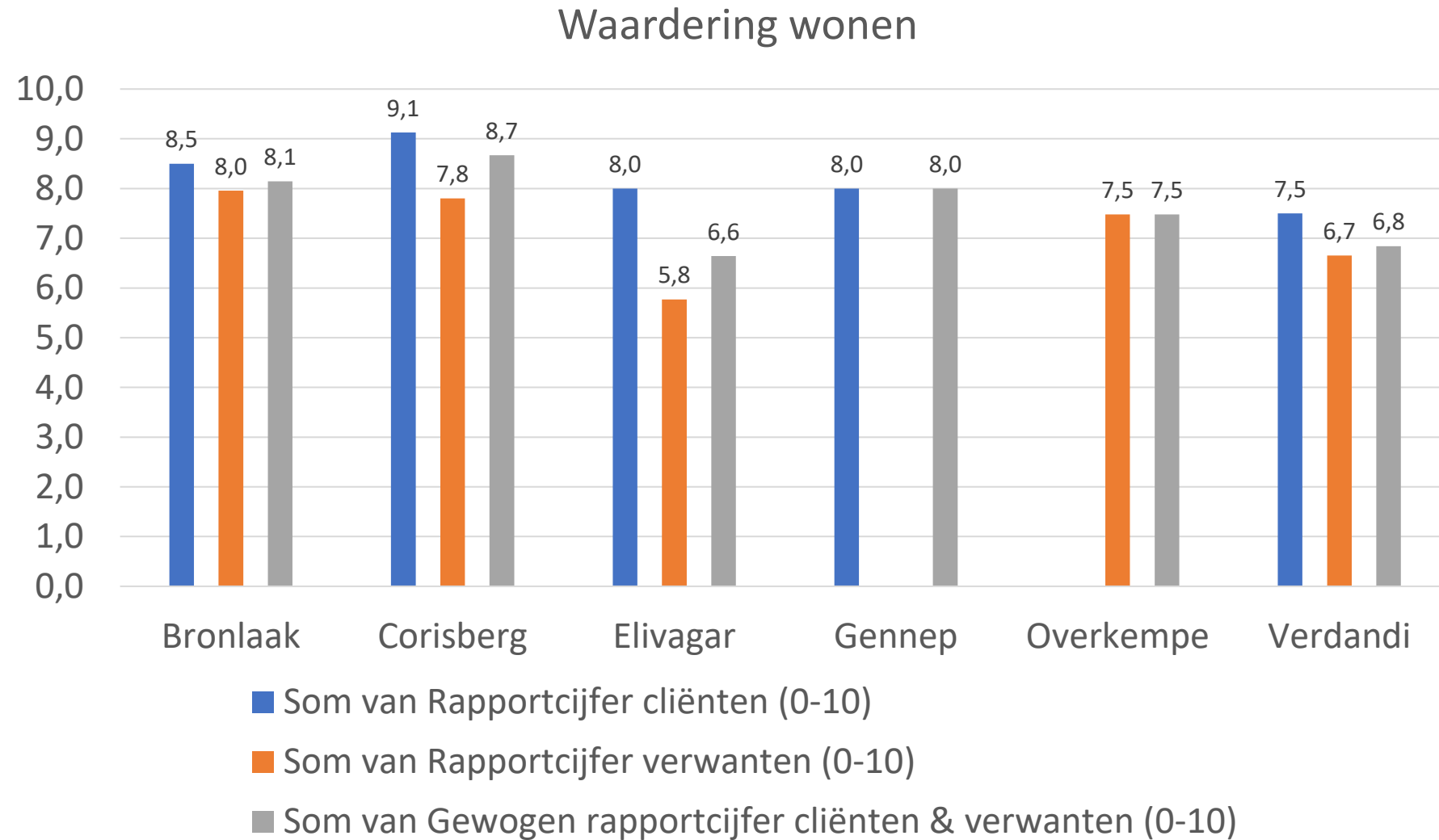
De respons vanuit de groep cliënten voor werken is relatief laag. Alleen voor Corisberg is het responspercentage boven 20%. Ook vanuit de groep verwanten is de respons voor werken betrekkelijk laag. Alleen voor de locaties Gennep is het percentage respons door deze groep hoger dan 20%.

Naast de in voorgaande sheets getoonde waarderingcijfers, zijn de antwoorden op de gestelde open vragen minstens zo belangrijk. Op basis van alleen de cijfers kan niet de conclusie worden getrokken dat een locatie beter of slechter presteert dan een andere locatie.

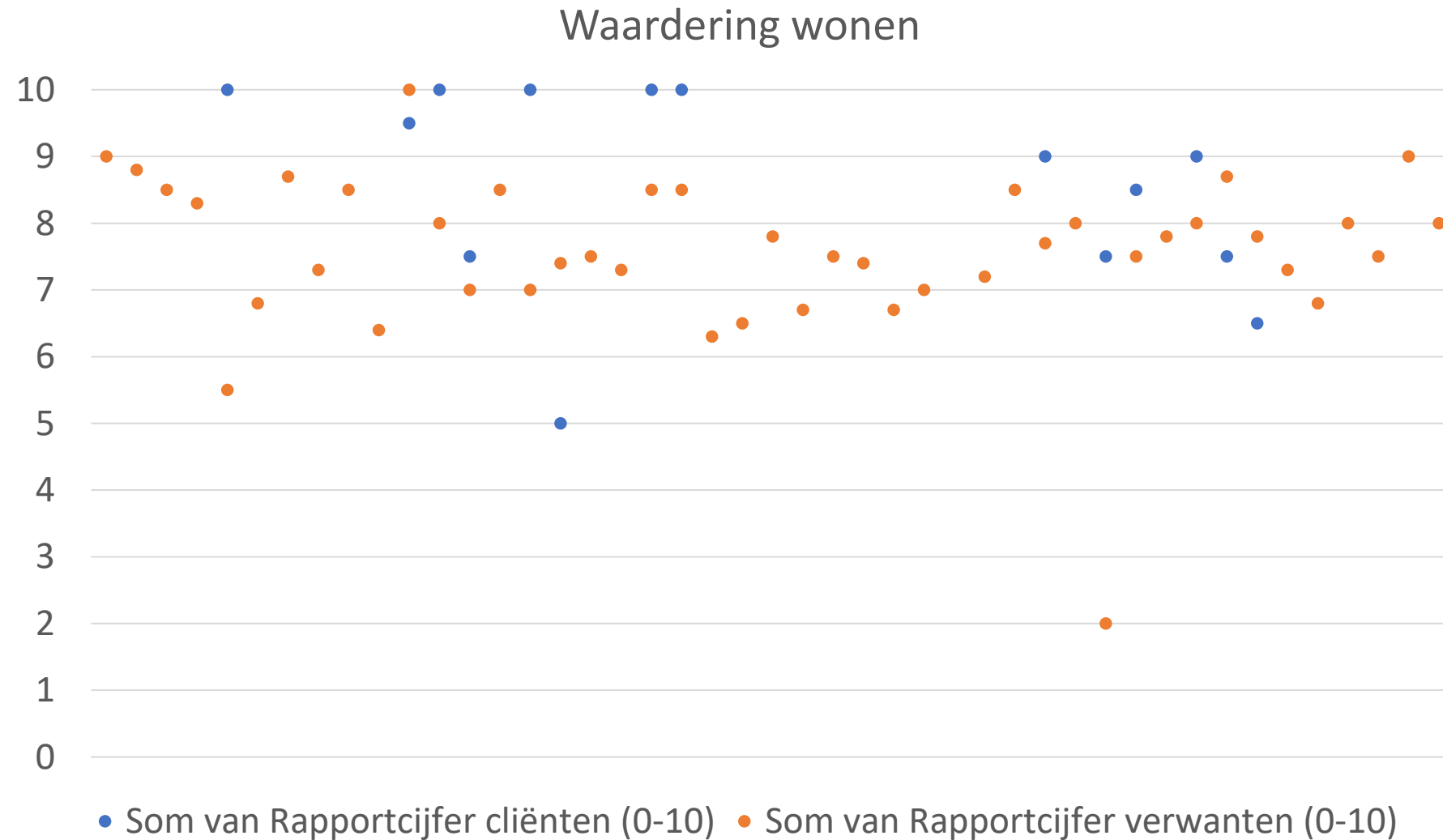
Het onderzoeksbureau schrijft hierover: “De uitkomsten van dit onderzoek weerspiegelen de antwoorden van de respondenten. Het gaat daarbij om subjectieve belevingen van zorg en ondersteuning: de uitkomsten weerspiegelen de ervaringen van respondenten tegen de achtergrond van hun verwachtingen van de zorg. Het gaat niet om objectieve criteria van zorgkwaliteit.”



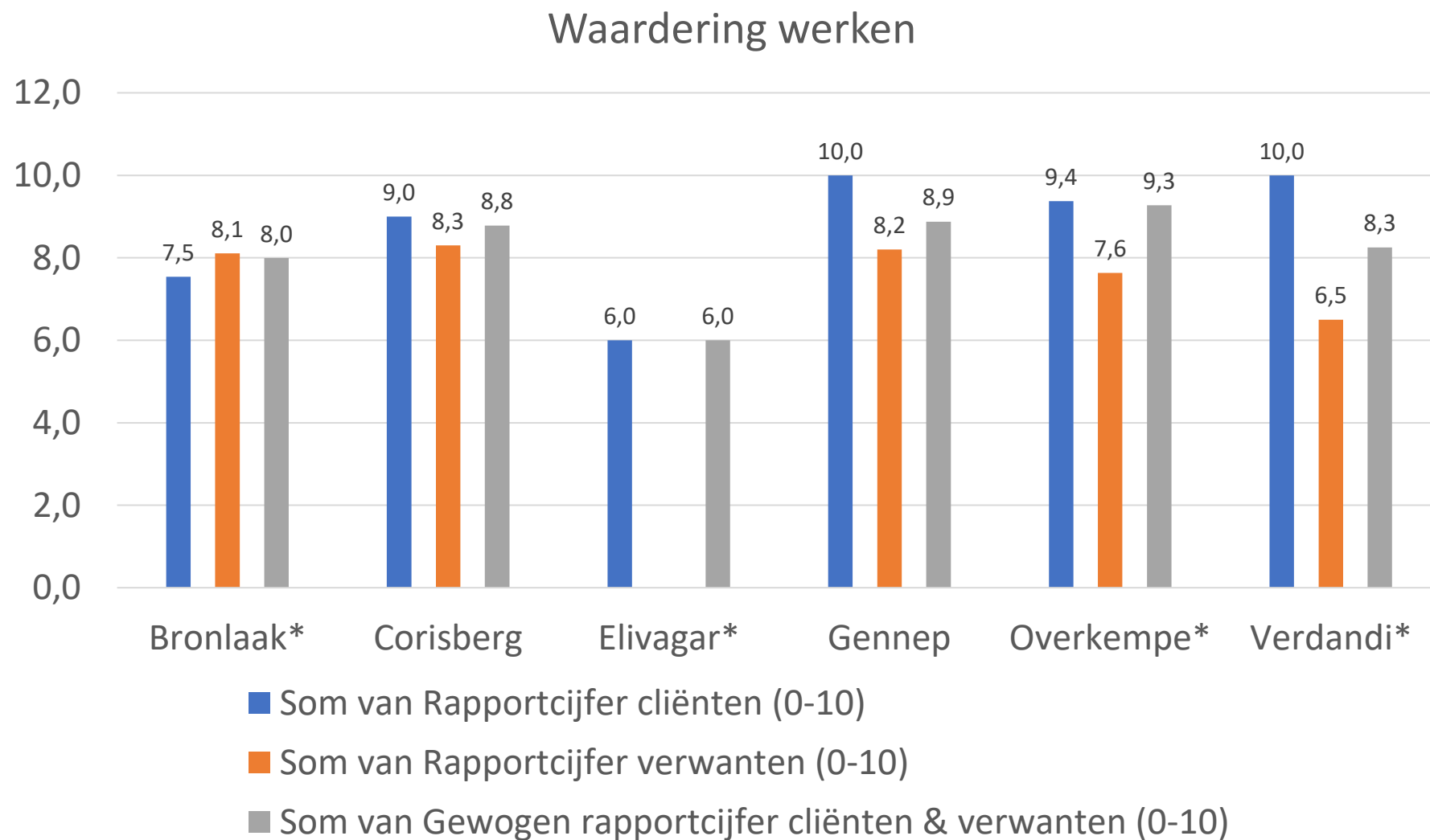
Waardering wonen door bewoners & verwanten samen



Spreiding waardering wonen bewoners & verwanten



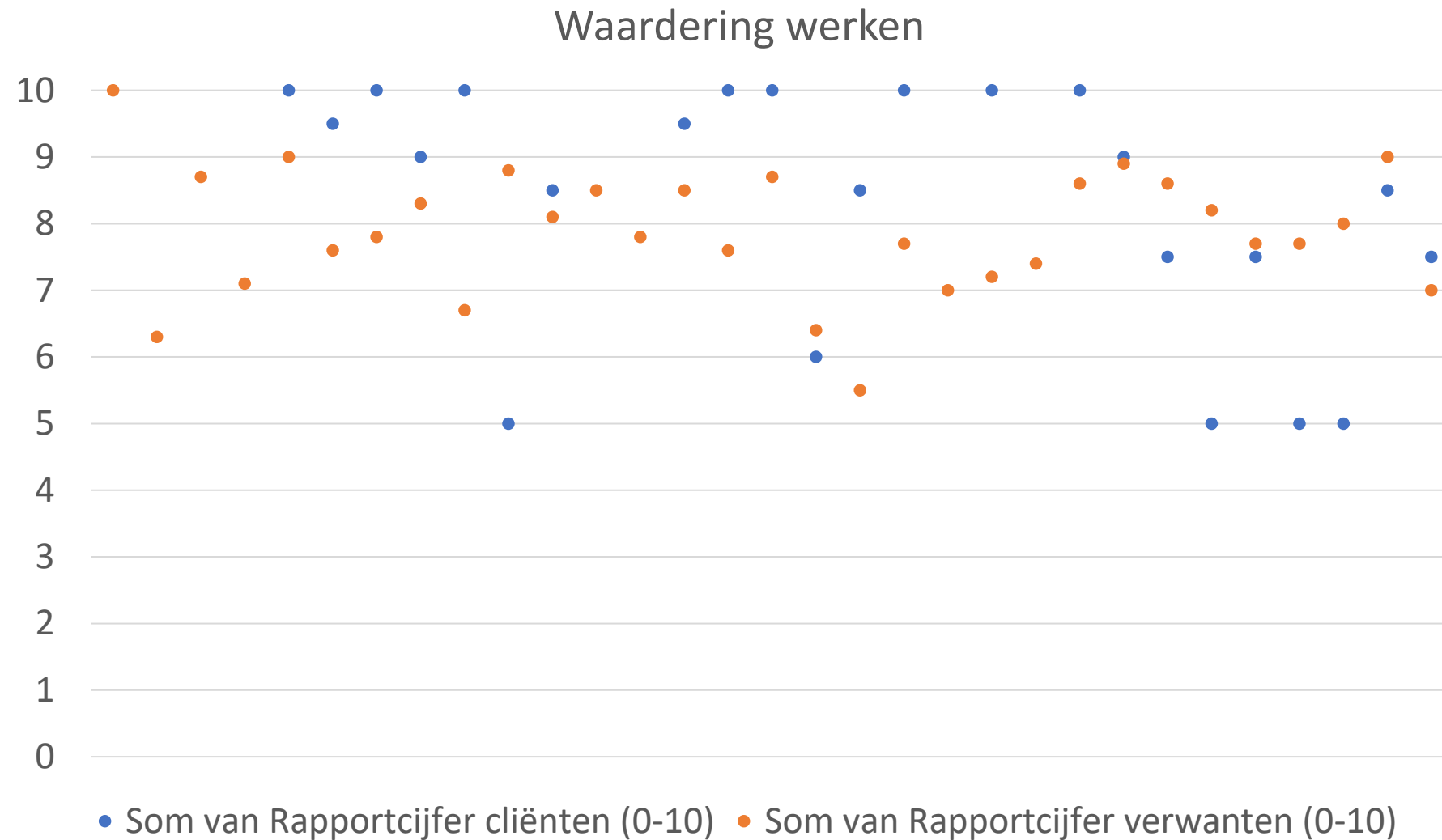
Waardering werken door cliënten & verwanten samen



*) Resultaten verminderd representatief



Spreiding waardering werken cliënten & verwanten



Duiding spreiding waarderingen

Uit de respons blijkt dat cliënten over het algemeen een hogere waardering geven dan verwanten. De gezamenlijke waardering is het gewogen gemiddelde van de waardering door beide groepen afzonderlijk.

Opvallende verschillen tussen cliënten en verwanten zijn er DeSeizoenenbreed voor wonen, waar het waarderingscijfer van cliënten gemiddeld 1,1 punten hoger ligt dan de waardering door verwanten. Voor werken geven bewoners gemiddeld 1,2 punten meer.

De waardering van bewoners van Corisberg voor wonen is gemiddeld 1,3 punten hoger dan het cijfer wat verwanten daaraan geven. De bewoners van Elivagar geven gemiddeld zelfs 2,2 punten meer voor wonen dan hun verwanten.

De verschillen in waardering door cliënten en verwanten voor werken bij de locaties Gennep, Overkempe en Verdandi zijn ook opvallend. Hierbij moet echter worden opgemerkt dat de respons te laag voor een representatief beeld.

De antwoorden op de open vragen geven geen duidelijke verklaring voor de soms relatief grote verschillen in waardering door cliënten en verwanten.



Analyse beantwoording open vragen

Cliënten en vertegenwoordigers zijn het meest unaniem in hun **hoogste waarderingen** bij de volgende antwoordcategorieën:

- Veiligheid bij de begeleiding (zowel op de woonlocatie als het werkgebied)
- Vrijheid van keuze (zelfbepaling bij activiteiten en uitjes)
- Positief effect van werken op het zelfbeeld
- Contact met familie en verwanten

De door cliënten en vertegenwoordigers unaniem als **laagste gewaardeerde** antwoordcategorieën zijn:

- Deelname aan collectieve rituelen (dagopening en jaarfeesten)
- Schoonmaak en onderhoud van de woning/terrein
- Samenwerking tussen wonen en werken (en interne communicatie)
- Kunstzinnige vorming en ontwikkelingsmogelijkheden



😊 Veiligheid bij de begeleiding

Clënten voelen zich veilig bij de mensen die voor hen zorgen. Verwanten bevestigen dat gevoel sterk.

Clënten:

Gemiddeld **9,0 tot 9,5** (bijna overal de hoogste score)

Clënten voelen zich op hun gemak, de begeleiders zijn "lief" en "duidelijk", en ze weten dat ze er kunnen zijn als er iets misgaat.

Verwanten:

Gemiddeld **9,0 tot 9,5** (structureel een van de top-3 scores)

Ze hebben het sterke gevoel dat hun familielid goed beschermd wordt, dat de bejegening gelijkwaardig is en dat de begeleiders alert zijn op de behoeften.



Vrijheid van keuze

Cliënten en hun verwanten zijn zeer te spreken over de mate waarin de cliënt zelf mag kiezen wat hij doet.

Cliënten:

Gemiddeld **9,5** (vaak de allerhoogste score, soms zelfs 10,0)

"Ik mag kiezen of ik wel of niet meega," en ze waarderen dat ze zelf mogen bepalen wat er in hun plan staat.

Verwanten:

Gemiddeld **8,5 - 9,0**

"Betrokkenheid bij zorgplan" en "wensen worden gehoord" worden consequent hoog beoordeeld. De cliënt krijgt ruimte en wordt serieus genomen. Er wordt geluisterd naar individuele wensen en dat er is ruimte voor eigen regie.



😊 Positief effect van werken op het zelfbeeld

Zowel de bewoners en deelnemers zelf als hun verwanten zien het werken als een grote bron van voldoening.

Clënten:

Gemiddeld **8,5 tot 9,0**

Clënten vinden het werk "leuk", zijn trots op wat ze maken (brood, houtwerk, groente) en vinden de sfeer gezellig.

Verwanten:

Gemiddeld **9,5**

Verwanten zien hun familielid stralen, merken dat ze zich nuttig voelen, en waarderen dat er gezocht wordt naar activiteiten die echt bij de persoon passen.



😊 Contact met familie en verwanten

De waardering voor het onderhouden van contacten met het eigen netwerk is zeer hoog bij zowel cliënten als hun verwanten.

Cliënten:

Gemiddeld **9,5 tot 10,0**

Cliënten vinden het fijn om familie te zien, vinden de contacten "gezellig" en waarderen de hulp bij het plannen van bezoeken.

Verwanten:

Gemiddeld **8,5 - 9,0**

Ze waarderen de openheid van de organisatie, het feit dat ze op de hoogte worden gehouden ("bij bijzonderheden") en de gastvrijheid op de locaties.



😐/😞 Deelname aan collectieve rituelen

Dit is de categorie met structureel de laagste scores bij cliënten. Verwanten scoren dit lager dan hun andere positieve oordelen.

Cliënten:

Gemiddeld **4,0 tot 6,0**

"Ik ga niet graag," "Ik vind het saai," of ze geven aan liever zelf te kiezen wat ze doen. Veel cliënten ervaren de verplichting tot deelname als druk, of het moment past niet bij hun ritme.

Verwanten:

Gemiddeld **6,0 - 7,0**

Verwanten merken dat hun familielid soms thuisblijft tijdens uitjes, of dat de viering van feesten minder feestelijk overkomt door personeelstekort. Ze missen soms de antroposofische beleving die bij deze momenten hoort.



😐/😞 Schoonmaak en onderhoud van de woning/terrein

Clënten:

Gemiddeld **5,0 tot 6,5**

"Het is vies," "Er is schimmel," "De wc wordt niet goed schoongemaakt," of klachten over tocht en kapotte spullen in huis.

Verwanten:

Gemiddeld **6,0 - 7,0**

Dit zijn structureel de laagste scores in het verwantendeel.

Verwanten maken zich zorgen over de hygiëne, zien dat het onderhoud achterloopt, en vinden dat de kamers niet comfortabel genoeg zijn ingericht voor de ouder wordende bewoner.



😐/😡 Samenwerking tussen wonen en werken

Dit is een indicator die voor cliënten vertaalt naar "verwarring" en voor verwanten naar "gebrek aan informatie".

Cliënten:

Gemiddeld **5,0 tot 6,5**

Cliënten snappen niet waarom dingen anders gaan op het werk dan in het woonhuis, of missen informatie over afspraken. Ze voelen zich soms het slachtoffer van miscommunicatie tussen begeleiders.

Verwanten:

Gemiddeld **5,5 tot 7,0**

Verwanten ervaren dat ze tussen wal en schip vallen, dat informatie niet doorkomt van de werkbegeleiding naar de woonbegeleiding, en dat ze zelf als schakel moeten fungeren.



😐/😞 Kunstzinnige vorming en ontwikkelingsmogelijkheden

Beide groepen vinden dat er te weinig aandacht is voor verdieping, creativiteit en toekomstige groei.

Clënten:

Gemiddeld **5,0 tot 7,0**

"Ik doe altijd hetzelfde," "Ik wil meer afwisseling," of ze vinden de creatieve momenten minder leuk of te kinderachtig.

Verwanten:

Gemiddeld **6,0 tot 7,0**

Verwanten missen de verdieping in de antroposofische zorg (kunst, therapie), vinden dat er te weinig uitdaging is voor hun familielid en maken zich zorgen over de toekomst (wat als het niet meer gaat?).



Meest en minst gewaardeerd door cliënten

De door cliënten **hoogst** gewaardeerde antwoordcategorieën zijn:

- Vrijheid van keuze, gemiddeld **9,5 tot 10,0**
"Ik mag zelf kiezen," "Ik ga alleen als ik wil," "Fijn dat ik nee mag zeggen."
- Basisverzorging en sfeer, gemiddeld **9,5**
Voor cliënten is goed eten en drinken een directe graadmeter voor hoe goed er voor hen gezorgd wordt.
- Persoonlijke relaties, gemiddeld **9,5 tot 10,0**
"Ik zie mijn familie graag," "Het is fijn om op bezoek te gaan," "Ik bel graag met thuis."

De **laagst** gewaardeerde antwoordcategorieën zijn:

- Deelname aan collectieve rituelen, gemiddeld **4,0 tot 5,5**
Dit is structureel de allerlaagste score in bijna alle rapportages. Waar cliënten vrijheid hoog waarderen, scoort de verplichte of groepsgerichte start van de dag het slechtst.
- Ontwikkeling op het werk, gemiddeld **5,0 tot 6,0**
"Ik wil iets anders doen," "Altijd hetzelfde werk," "Ik wil nieuwe dingen leren," "Meer afwisseling."



Meest en minst gewaardeerd door verwanten

De door verwanten **hoogst** gewaardeerde antwoordcategorieën zijn:

- Positief effect op het zelfbeeld, gemiddeld **9,5**
Verwanten zien dat hun familielid betekenisvol bezig is en daar sterker van wordt.
- Veiligheid en gelijkwaardigheid, gemiddeld **9,0 tot 9,5**
Verwanten hechten enorm veel waarde aan de menselijke maat. Ze willen weten dat hun familielid met respect behandeld wordt en fysiek/emotioneel veilig is.
- Informeren bij bijzonderheden, gemiddeld **9,0 tot 9,5**
"Ik word direct gebeld als er iets is," "Ze verzwijgen niets," "Fijn dat ik op de hoogte word gehouden bij problemen."

De antwoordcategorieën die verwanten het **laagst** waarderen zijn:

- Samenwerking tussen wonen en werken, gemiddeld **5,5 tot 7,0**
"Ik moet alles zelf doorgeven," "De linkerhand weet niet wat de rechterhand doet," "Er is weinig overleg tussen de teams."
- Toekomstperspectief en continuïteit, gemiddeld **6,5 tot 7,5**
Verwanten hebben door verloop en bezuinigingen minder vertrouwen dat over 5 jaar nog steeds goed is en gaat wat vandaag de dag positief wordt gewaardeerd.



Conclusies*

- **Overwegend positieve waardering van zorg en ondersteuning**
De algemene lijn is dat cliënten en verwanten overwegend tevreden zijn.
De basis van kwaliteit van zorg en ondersteuning wordt als goed ervaren door beide groepen.
- **Sterke punten: bejegening, veiligheid en dagelijkse ondersteuning**
Er is consistente waardering voor de directe zorgrelatie en dagelijkse praktijk. Begeleiders worden omschreven als “aardig, lief, behulpzaam” en er is vertrouwen.
De kern van goede zorg – relatie, nabijheid en veiligheid – staat stevig.
- **Eigen regie en keuzevrijheid worden positief ervaren**
Eigen regie is zichtbaar aanwezig en wordt door cliënten herkend.
- **Werk en daginvulling worden als betekenisvol ervaren**
Werk wordt als leuk, afwisselend en leerzaam ervaren en draagt aantoonbaar bij aan kwaliteit van bestaan.

*) Soms beperkte respons → voorzichtigheid met conclusies



Conclusies* (vervolg)

- **Aandachtspunten liggen vooral in sociale veiligheid en interactie tussen cliënten**
Relatief lager (maar nog steeds positief) waarderen cliënten hun omgeving van medebewoners en mededeelnemers (werkgebied). Onrust, schreeuwen of mopperen wordt genoemd en soms moeite met onderlinge contacten.
De sociale dynamiek tussen cliënten vraagt aandacht, meer dan de relatie met begeleiding.
- **Verbeterpunten in communicatie, afstemming en personele continuïteit**
Met name blijkt dat uit open antwoorden en verwanten:
Bejegening kan soms zachter/duidelijker
Meer rust in communicatie gewenst
Verwanten maken zich zorgen over personeelwisselingen en krapte.
Samenwerking tussen wonen en werken wordt relatief lager beoordeeld.
Continuïteit en professionele afstemming zijn kwetsbare punten.

*) Soms beperkte respons → voorzichtigheid met conclusies



Aanbevelingen van het onderzoeksbureau

Het onderzoek naar kwaliteitsservaringen bij DeSeizoenen laat een positief beeld zien met ervaringen die dicht liggen bij de ervaringen die in het onderzoek van 2021-2022 naar voren kwamen.

De door de respondenten van dit onderzoek vaakst genoemde aandachtspunten zijn onderwerpen die momenteel in de gehele sector spelen: minder tijd voor de bewoners/deelnemers door krapte op de werkvloer en minder continuïteit in de ondersteuning door personeelwisselingen en de inzet van zzp'ers.

Door de uitkomsten als geheel te bekijken levert het onderzoek niettemin voldoende stof voor reflectie en van daaruit, voor het formuleren van verbeterintenties op niveau van DeSeizoenen, de locaties, en op het niveau van de woonhuizen en werkgebieden.

Dit kan leiden tot een agenda om de zorgkwaliteit naar de toekomst te behouden en waar mogelijk te verbeteren.



Voorbeeld kwaliteitverbeterkaart (kvk)



Deelnemers

Rapportcijfer: **2,2/3**

Waardering	Verbetering
• Ik kan werken met machines en gereedschap die bij mijn interesse passen. • Er wordt echt gebruik gemaakt van mijn kwaliteiten. • Handwerk en buitenactiviteiten vind ik leuk. • Het samenwerken met anderen is plezierig. • Ik maak leuke dingen. • Activiteiten zijn leuk, zoals schoffelen, onkruid wieden, bestellingen voor de woonhuizen regelen, hout stapelen en kloven.	•  • Meer momenten van één op één begeleiding. • Meer afwisseling en meer vriendschappelijke en collegiale reacties. • Dat de begeleiding mij meer leert over breien.

Verwanten van deelnemers

Rapportcijfer: **6,4/10**

Waardering	Verbetering
• Mijn verwant wordt serieus genomen en ervaart zinvol werk. • Persoonlijke aandacht en aansluiting bij zijn behoeften worden goed geboden. • Werken in de natuur en buitenlucht is positief. Zoals samen een ronde vuil prikken of als afwisseling een wandeling maken. • Afspraken en doelen worden nagestreefd.	• Ruimte en werkfaciliteiten zijn beperkt. • De communicatie tussen wonen en werk kan beter. • Meer lichamelijke activiteit en muziek/euritmie zou prettig zijn. • Afsproken regels beter nakomen.



Bedankt
voor uw
aandacht.

DeSeizoenen bestaat
uit woon- en werk-
gemeenschappen voor
volwassenen met een
verstandelijke beperking.

We bieden veiligheid, warmte en
herkenning. Bij DeSeizoenen doe je
er toe, je bent er thuis.

Vanuit onze antroposofische identiteit
ondersteunen wij het samen wonen,
samen werken en samen leven. We
bieden ruimte voor groei en bloei
door talenten en mogelijkheden te
herkennen en te benutten.



deseizoenen.org

DE SEIZOENEN