

## Tevredenheidsenquête GAW en serviceflats

**Response rate:** 80,50% (252 van 313)

### Algemene vragen

#### Woonsituatie

	n	%
Alleen	206	82%
Samenwonend	45	17,5%
?	1	0,5%

#### Voldoende informatie gekregen?

	n	%
ja	220	87%
nee	27	11%
?	5	2%

De bewoners van de assistentiewoningen en serviceflats van het WoonZorgCollectief zijn om verschillende redenen in een flatje getrokken. De belangrijkste redenen hierbij zijn de lichamelijke klachten die ervoor zorgden dat ze niet meer in hun oude huis konden verblijven, voor de veiligheid, tegen de eenzaamheid, omwille van de toestand van hun echtgenoot of om dichterbij familie te zijn.

82% van de respondenten woont alleen in zijn flat, 17,5% woont er samen met een partner.

11% (27 respondenten) vindt dat ze niet genoeg informatie kregen bij hun intrek in de flat. Dit gaat voornamelijk over zaken die specifiek zijn voor elke voorziening en die de nieuwelingen later vernamen van hun medebewoners. In Cavell en residentie Paepedaelen was dit bijvoorbeeld informatie over de verwarming en in D'Hoge Bomen en Het Sluisken was dit informatie over het domoticasysteem. Zaken als opnamebeleid, verwarming, elektriciteit, parkeren voor bezoekers en het jetonsysteem voor de wasmachines worden ook genoemd.

### Veiligheid

#### Hoe ervaart u het veiligheidsaspect in het flatgebouw?

	n	%
zeer slecht	2	1%
slecht	3	1%
neutraal	13	5%
goed	144	57%
zeer goed	85	34%
?	5	2%

91% van de bewoners van de verschillende assistentiewoningen ervaren het veiligheidsaspect als goed of zeer goed en 2% geeft aan dit niet te weten of antwoordt niet op de vraag. De bewoners die deze vraag minder goed quoteren doen dit omdat ze bijvoorbeeld al enkele keren bestolen zijn. Anderen vinden het niet goed dat er in de flatjes gerookt mag worden of missen bijvoorbeeld een kijkgat in hun voordeur.

**Is het oproepsysteem bij nood  
Gebruiksvriendelijk?**

	n	%
zeer slecht	0	0%
slecht	2	1%
neutraal	11	4%
goed	118	47%
zeer goed	97	39%
?	24	9%

**Wordt er snel gereageerd bij een  
noodoproep?**

	n	%
zeer slecht	1	0,5%
slecht	2	1%
neutraal	7	3%
goed	83	33%
zeer goed	122	48%
?	37	14,5%

Het oproepsysteem van de verschillende voorzieningen wordt door 86% als goed of zeer goed gezien. De meningen over de reactiesnelheid zijn tevens positief met 81% van de respondenten die 'goed' of 'zeer goed' antwoorden. De medewerkers zijn snel ter plaatse. Er zijn bij beide vragen verschillende respondenten die antwoorden dat ze het niet weten of die geen antwoord geven op de vraag. De voornaamste reden hiervoor is om dat zij het systeem nog niet hebben moeten gebruiken en hier dus moeilijk een oordeel over kunnen vellen.

**Diensten**

**Hoe ervaart u de werking van de klusjesdienst?**

	n	%
zeer slecht	0	0%
slecht	3	1%
neutraal	14	6%
goed	119	47%
zeer goed	99	39%
?	17	7%

**Worden de gemeenschappelijke ruimtes  
netjes onderhouden?**

	n	%
zeer slecht	2	1%
slecht	4	2%
neutraal	23	9%
goed	111	44%
zeer goed	88	35%
?	24	9%

De klusjesmannen en -vrouwen staan goed aangeschreven bij de bewoners van de verschillende assistentiewoningen en serviceflats. Ze worden vriendelijk, behulpzaam en snel genoemd. Indien er toch iets negatief wordt gezegd over deze dienst zijn dat enkel een paar bedenkingen. Zo wordt er opgemerkt dat ze soms te snel binnenkomen in het flatje, er soms iets vergeten wordt en dat als er in het weekend iets kapot gaat, men lang moet wachten.

Over de netheid van de gemeenschappelijke ruimtes zijn de meningen bij de meeste voorzieningen meer verdeeld. Er wordt niet veel extra informatie gegeven door de respondenten, maar de gangen, trappen en ramen worden vaak te vuil bevonden. Enkel in 't Zand zijn de meningen hier unaniem goed.

### **Hoe ervaart u het contact met uw woonassistent?**

	n	%
zeer slecht	0	0%
slecht	1	0,5%
neutraal	0	0%
goed	65	25,5%
zeer goed	156	62%
?	30	12%

Ook de woonassistenten worden positief geciteerd door de verschillende bewoners. Bijna 88% ervaart het contact met deze persoon in hun groep van assistentiewoningen als goed of zeer goed. De respondenten geven erg positieve reacties: de woonassistenten worden behulpzaam, vriendelijk, gezellig en bezorgd genoemd. Ze kunnen altijd een goede uitleg van deze persoon verwachten.

Er zijn een aantal respondenten (30 of 12%) die niet antwoorden op de vraag of zeggen dat ze het niet weten. Dit komt omdat de bewoners die meededen aan de enquête van de d'Hoge Bomen deze vraag niet invulden aangezien deze niet van toepassing is op hen.

Op de vraag waar de mensen terecht kunnen met hun dagelijkse vragen en problemen weten de meesten dat ze terecht kunnen bij de woonassistent of de receptie.

## **Maaltijden**

### **Neemt u de warme maaltijden via het WZC?**

	n	%
Ja	121	48%
Nee	71	28%
Soms	56	22%
?	4	2%

### **Vindt u de warme maaltijden lekker?**

	n	%
zeer slecht	0	0%
slecht	5	2%
neutraal	30	12%
goed	98	39%
zeer goed	35	14%
?	84	33%

### **Hoe ervaart u de bediening bij het maaltijdgebeuren?**

	n	%
zeer slecht	0	0%
slecht	0	0%
neutraal	8	3%
goed	85	34%
zeer goed	81	32%
?	78	31%

70% van de respondenten (177 personen) neemt de warme maaltijd via het WZC of doet dit soms.

Over de smaak van het eten zijn de meningen verdeeld. Bijna een derde weet dit niet of antwoordt niet op de vraag (omdat ze nog zelf koken of geen warme maaltijden nemen via het WZC) en 53% vindt dit goed of zeer goed. In de negatievere reacties over het eten is geen lijn terug te vinden. In iedere voorziening worden andere zaken aangegeven zoals dat het eten te zout is, te weinig afwisseling heeft of er teveel saus wordt gegeven.

Over de bediening van de maaltijden zijn de bewoners tevreden. Zo antwoordt, naast een derde (31%) dat hier niet van op de hoogte is, 66% 'goed' of 'zeer goed' op deze vraag. De medewerkers zijn

vriendelijk, behulpzaam en op de hoogte van de gewoontes van de bewoners. In sommige voorzieningen missen de bewoners een gezamenlijke plaats om te eten met de medebewoners of medewerkers die in het weekend helpen bij het opdienen.

## Slotvragen

### ***Zou u de flat aanbevelen aan iemand anders?***

In elke voorziening antwoordt het grootste deel van de respondenten dat ze de flat of assistentiewoning zouden aanbevelen aan anderen. De mensen die dit misschien zouden doen, zeggen dat dit afhankelijk is van de persoon waar ze mee spreken of dat ze het zouden aanbevelen mits enkele verbeteringen. Er zijn enkelingen die antwoorden dat ze het niet zouden aanbevelen, maar geen van deze respondenten geeft extra uitleg bij dat antwoord.

### ***Als u iets kon veranderen aan onze dienstverlening, wat zou het dan zijn?***

De bewoners die meededen aan de enquête komen met enkele ideeën en suggesties, waarvan de meeste al naar voor kwamen in de enquête. Voorbeelden hiervan zijn een aanspreekpunt in het weekend, warm eten in het weekend, een algemeen rookverbod, wifi-verbinding en andere bemerkingen van technische aard, meer gezamenlijke activiteiten voor de bewoners of parkeertickets voor de bezoekers.

### ***Wat vindt u het leukst aan uw verblijf?***

De respondenten genieten ten volle van de vrijheid, de privacy en de rust die ze ervaren tijdens hun verblijf in een van de assistentiewoningen. Ze vinden de contacten die ze hebben met de medebewoners gezellig en noemen de medewerkers vriendelijk en behulpzaam. De activiteiten die worden georganiseerd worden ook als een pluspunt gezien. Bij de voorzieningen die in het groen liggen, wordt dit ook aangehaald als positief punt door de respondenten.

### ***Wenst u een persoonlijk gesprek met de woonassistent na het invullen van deze enquête?***

Van de 238 bewoners die antwoord geven op deze vraag zijn er 14 (6%) die nog een extra gesprek met de woonassistent aanvroegen.