

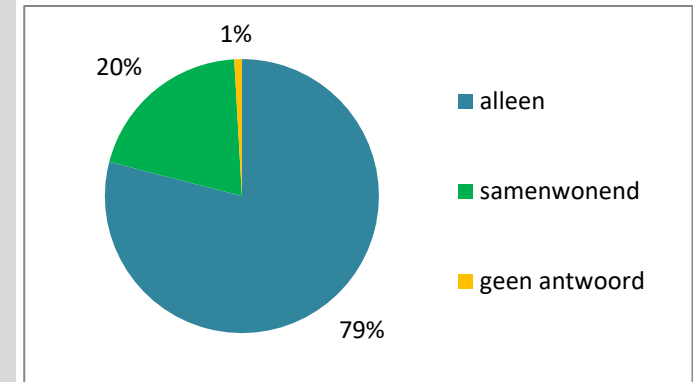


Tevredenheidsenquête GAW

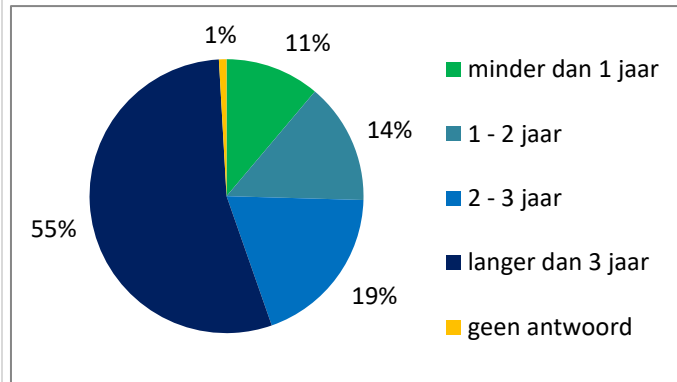
In het WoonZorgCollectief zijn er 313 assistentiewoningen verbonden aan negen voorzieningen: Sint-Maria, De Wijtshage, Compostela, Cantershof, Cocoon, Cavell, Czagani en Welvaart.

In de zomer van 2020 kregen alle huidige bewoners de kans om de bevraging in te vullen. We ontvingen 224 bevestigingen terug. Op deze manier krijgen we een beeld van de algemene tevredenheid van de bewoners over de aangeboden dienstverlening. Naast een tevredenheidsscore over thema's zoals Informatie & Inspraak, Veiligheid, Diensten en Maaltijden, konden de respondenten telkens suggesties en/of opmerkingen geven. Per voorziening werden de resultaten verwerkt en gewerkt rond verbeterpunten. In dit document vindt u de cijfers terug voor het gehele WoonZorgCollectief.

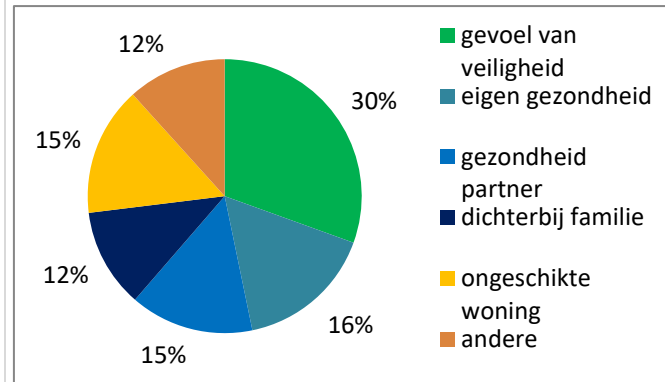
1. Woont u alleen in uw assistentiewoning?



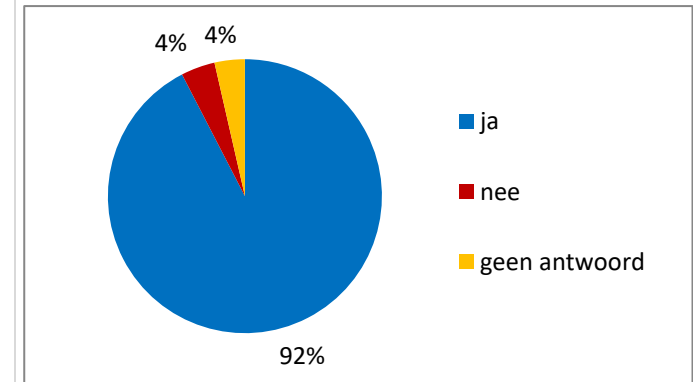
2. Hoe langt woont u in uw assistentiewoning?



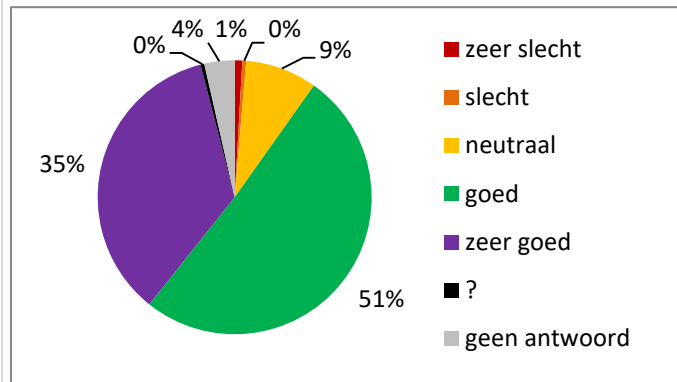
3. Waarom bent u in een assistentiewoning komen wonen?



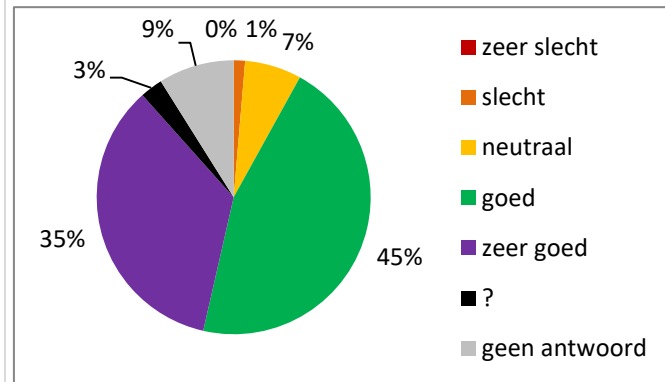
4. Werd er voldoende informatie gegeven bij uw intrek in uw flat?



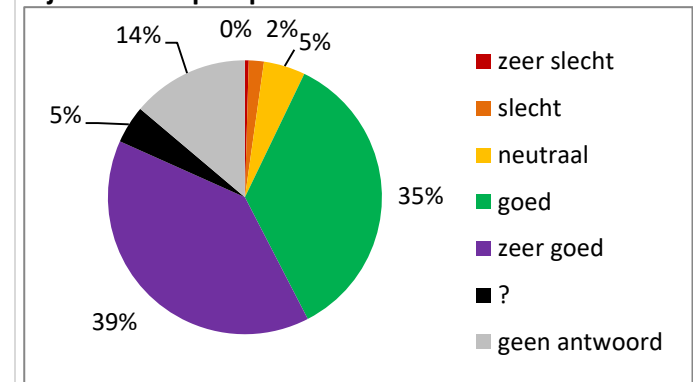
5. Hoe ervaart u het veiligheidsaspect van het gebouw?



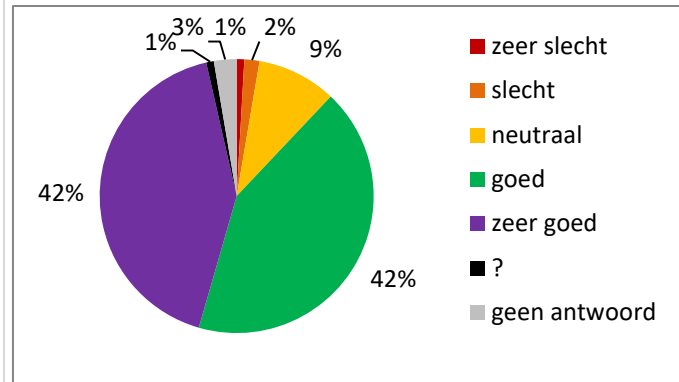
6. Hoe gebruiksvriendelijk is het oproepsysteem bij nood?



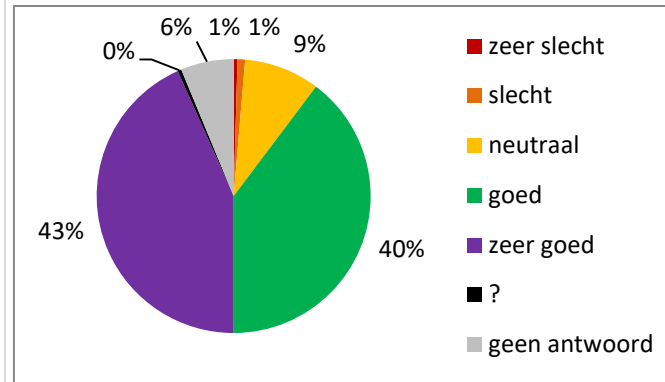
7. Hoe tevreden bent u over de snelheid van de reactie bij een noodoproep?



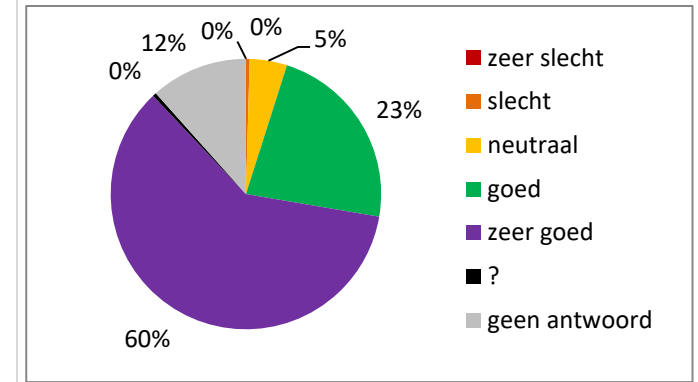
8. Hoe ervaart u de werking van de klusjesdienst?



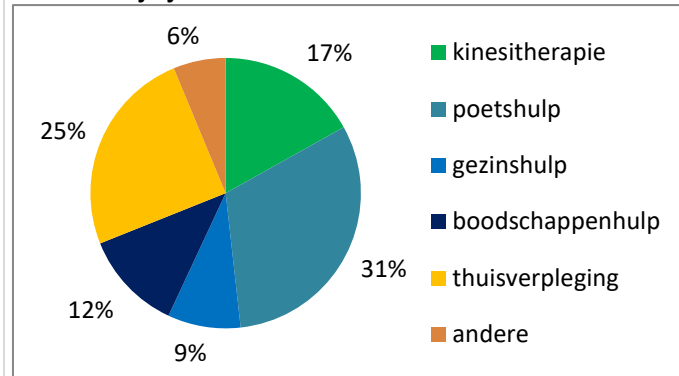
9. Hoe netjes worden de gemeenschappelijke ruimten onderhouden?



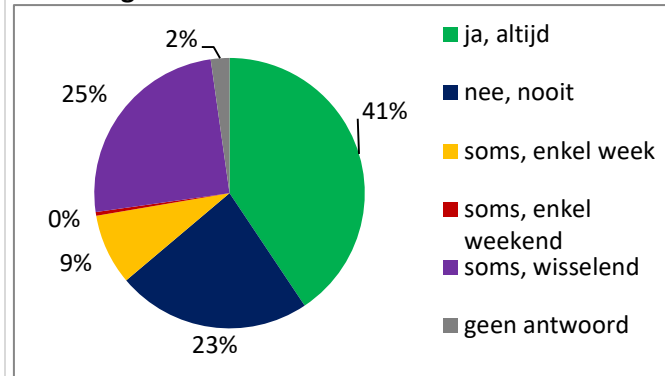
10. Hoe ervaart u het contact met uw woonassistent?



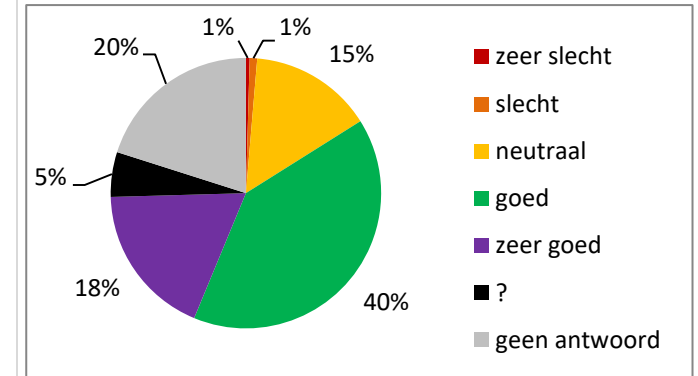
12. Maakte u gebruik van externe dienstverlening in het voorbije jaar?



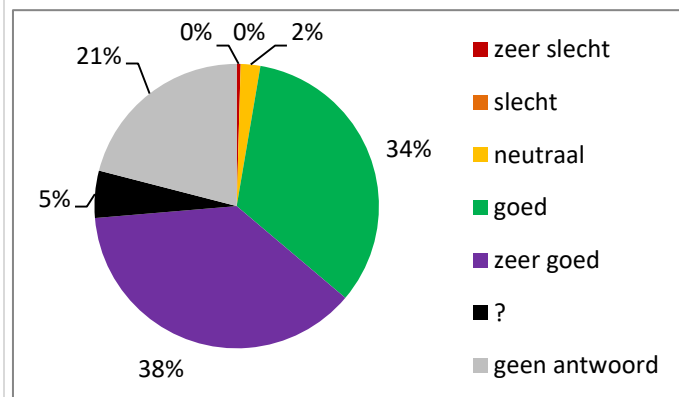
13. Neemt u warme maaltijden via het woonzorgcentrum?



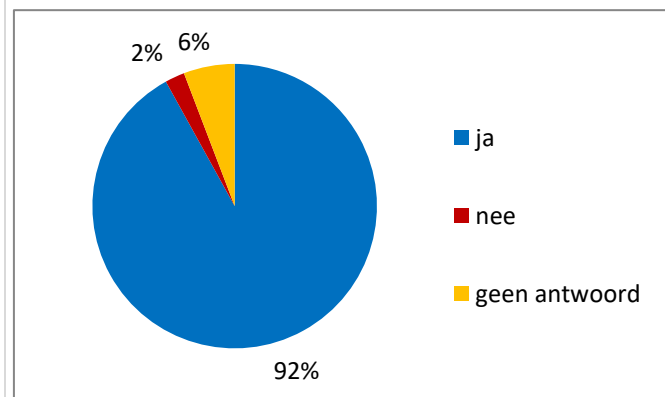
14. Wat vindt u van de warme maaltijden?



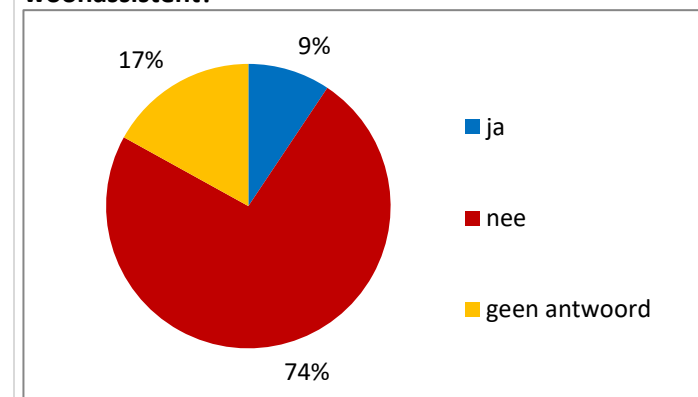
15. Hoe ervaart u de bediening bij de maaltijd?



18. Zou u de flat aanbevelen aan iemand?



19. Wenst u een persoonlijk gesprek met de woonassistent?



Vragen 17, 16 en 11 zijn open vragen. Hier volgt een kort overzicht van de meest voorkomende antwoorden:

17. Wat vindt u het leukste aan uw verblijf?

Hier werd het meest geschreven door onze respondenten.

Om hun vele antwoorden wat te sorteren vindt u hieronder een overzicht van wat de meeste bewoners het leukst vinden:

1. De medebewoners (> 45 antwoorden)
2. De flat (> 23 antwoorden)
3. De rust (> 19 antwoorden)
4. Op een gedeelde vierde plaats:
 - De medewerkers
 - De aangeboden activiteiten (elks > 16 antwoorden)
5. De vrijheid of zelfstandigheid (> 13 antwoorden)
6. Het uitzicht of omgeving (> 11 antwoorden)
7. De gezelligheid (> 8 antwoorden)
8. Op een gedeelde achtste plaats:
 - Het veiligheidsgevoel
 - De privacy (elks > 4 antwoorden)

16. Als u iets kon veranderen aan de dienstverlening, wat zou het dan zijn?

In elke voorziening worden verschillende opmerkingen en suggesties gegeven. In het algemeen gaat het enerzijds over praktische veranderingen in de flat of het gebouw zoals meer terrasruimte. Anderzijds vragen bewoners een uitbreiding van de huidige dienstverlening, bijvoorbeeld warme maaltijden in het weekend.

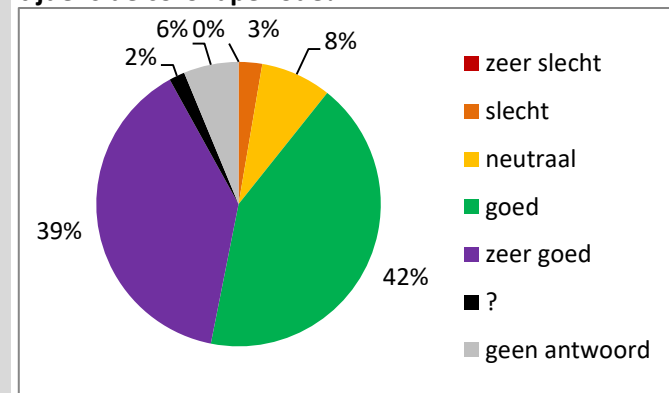
Ook de dienstverlening van de GAW moest zeer snel wijzigen en zich aanpassen aan **de COVID-19 realiteit**. Vandaar dat deze algemene tevredenheidsenquête wordt afgesloten met enkele vragen over de aanpak tijdens de eerste golf: van maart t.e.m. juni.

We stellen de antwoorden van al onze bewoners ten zeerste op prijs. Dit was voor ons ook nieuw en ingrijpend maar door hun feedback was er de mogelijkheid om onze dienstverlening te verbeteren ter voorbereiding van de volgende golf.

11. Waar kan u terecht met dagelijkse vragen en eventuele klachten?

Bewoners antwoorden hier voornamelijk met de woonassistent ofwel het onthaal/receptie.

20. Hoe vond u de aanpak van het woonzorgcentrum tijdens de coronaperiode?

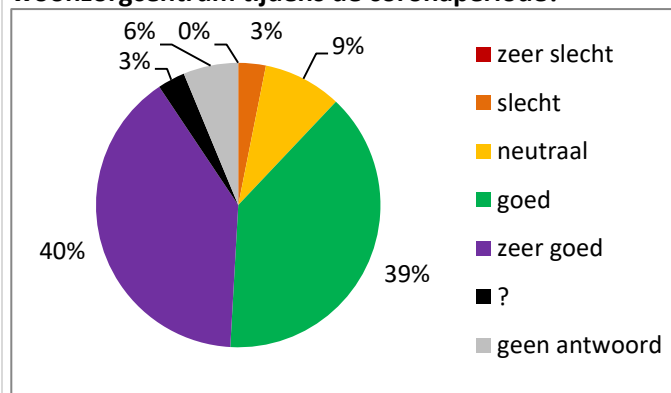


21. Als u iets kon veranderen aan de aanpak van het woonzorgcentrum tijdens de coronaperiode, wat zou het dan zijn?

Het merendeel van de bewoners laat deze vraag open en vult niets in.

De antwoorden kunnen worden onderverdeeld in vier categorieën: meer informatie (over de regels of over de situatie in het woonzorgcentrum), de regels moeten strenger, de regels zijn te streng en tot slot geven verschillende bewoners aan zich eenzaam te voelen.

22. Werd u voldoende geïnformeerd door het woonzorgcentrum tijdens de coronaperiode?



23. Kon u tijdens de coronaperiode met al uw vragen terecht bij de medewerkers van het woonzorgcentrum?

