



## Tevredenheidsenquête 2024 Assistentiewoningen & serviceflats WOONZORGCOLLECTIEF

Elke drie jaar vragen we onze bewoners hoe zij het wonen en leven in hun assistentiewoning of serviceflat ervaren en wat ze vinden van de aangeboden diensten.

### Wie zijn onze bewoners?

Het WoonZorgCollectief telt 291 assistentiewoningen en 22 serviceflats verspreid over negen locaties: Compostela in Borsbeek, Cantershof in Hove, Cocoon in Antwerpen, Cavell in Antwerpen, Czagani in Broechem, Residentie Paepedaelen bij De Wijtshage in Reet, Sint-Maria Het Sluisken in Brecht, Sint-Maria Het Zand in Sint-Job-in't-Goor en Residentie d' Hoge Bomen bij Welvaart in Kapellen. Er zijn 229 ingevulde enquêtes ontvangen, een responsgraad van 73%.

Woont u alleen in uw assistentiewoning?	Ja	78%
	Nee	20%
	Geen antwoord	2%

Hoe lang woont u in uw assistentiewoning?	≤ 1 jaar	17%
	1 - 2 jaar	20%
	2 - 3 jaar	14%
	≥ 3 jaar	47%
	geen antwoord	2%

Waarom bent u in een assistentiewoning komen wonen? (De respondent kan meerdere opties aanduiden.)	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Gevoel van veiligheid	25%
	Eigen gezondheid	20%
	Gezondheid partner	18%
	Dichter bij familie	11%
	Ongeschiktheid van woning	17%
	Andere	9%

### Hoe ervaren zij het wonen in hun assistentiewoning of serviceflat en de aangeboden dienstverlening?

In dit deel krijgen de bewoners een reeks vragen om te peilen naar hun tevredenheid. Ze kunnen bij sommige vragen kiezen uit volgende opties:

- ZS: zeer slecht
- S: slecht
- N: neutraal
- G: goed
- ZG: zeer goed
- ?: ik weet het niet
- (/): geen antwoord

De vragen situeren zich rond vijf thema's: "Veiligheid", "Dienstverlening", "Maaltijden", "Informatie en contact" en "Algemene tevredenheid".

#### 1. Veiligheid

	ZS	S	N	G	ZG	?	(/)
Hoe ervaart u het veiligheidsaspect in het gebouw?	0%	2%	7%	57%	30%	1%	3%
Hoe gebruiksvriendelijk is het oproepsysteem bij nood?	0%	1%	5%	48%	32%	10%	4%
Hoe tevreden bent u over de snelheid van de reactie bij een noodoproep?	0%	2%	7%	34%	34%	13%	10%

Het merendeel van de respondenten is tevreden over de veiligheid van het gebouw, het oproepsysteem en de reactiesnelheid van de medewerkers. Zij kiezen hier 'goed' of 'zeer goed'.

## 2. Dienstverlening

	ZS	S	N	G	ZG	?	(/)
Hoe ervaart u de werking van de klusjesdienst?	0%	1%	6%	46%	42%	2%	3%
Hoe netjes worden de gemeenschappelijke ruimten onderhouden (netheid toiletten, ordelijkheid meubels, zij de vuilbakjes leeg, de vloeren proper)?	0%	1%	5%	51%	37%	1%	4%

Ook over de dienstverlening van de klusjesdienst en het onderhoud is het merendeel van de respondenten tevreden. Zij kiezen hier 'goed' of 'zeer goed'.

		<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Maakte u gebruik van externe dienstverlening in het voorbije jaar?</b> <i>(De respondent kan meerdere opties aanduiden.)</i>	Kinesithapie	17%
	Poetshulp	30%
	Gezinshulp	10%
	Boodschappenhulp	13%
	Thuisverpleging	25%
	Andere	5%

Naast onze eigen dienstverlening polsen we naar het gebruik van externe dienstverlening. Het is mogelijk om meerdere opties aan te duiden. In totaal zijn er 411 antwoorden verzameld. Poetshulp wordt het meest gebruikt, gevolgd door thuisverpleging en kinesithapie. Onder de noemer "Andere" behoren diensten zoals pedicure, de minder mobiele centrale en OCMW.

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

Er zijn 72 antwoorden op deze open vraag. Het merendeel, zo'n 44% vindt dat er niets veranderd moet worden of geeft de dienstverlening een complimentje. De overige 56% wordt verder opgesplitst in de volgende onderwerpen:

- Dienstverlening algemeen: 11% wil meer of extra diensten zoals kiné of boodschappenhulp, vraagt een uitbreiding van de openingsuren van de cafetaria of is minder tevreden over het onderhoud.
- Maaltijden: 10% wil een uitbreiding van de openingsuren van het restaurant, een aanpassing aan de maaltijden of aan de organisatie van de bediening.
- Infrastructuur: 10% wil een aanpassing aan de verwarming, de tuin/omgeving of suggereert meer automatische deuren aan de inkom.
- Activiteiten: 7% wil meer activiteiten zoals gezelschapsspelen, eens samen op reis gaan of meer muziek.
- Sociale contacten: 5% wil meer sociaal contact.
- Informatie: 5% wil meer informatie over een dienstverlening, de medewerkers en de maaltijden.
- Woonassistent: 4% wil meer contact met de woonassistent.
- Personeel: 4% wil meer personeel.

### 3. Maaltijden

Elke bewoner heeft de keuze om 's middags een warme maaltijd, klaargemaakt in één van onze woonzorgcentra, te nemen. Dit is een dienstverlening waar we trots op zijn, vandaar dat “Maaltijden” een aparte vermelding krijgt.

Neemt u warme maaltijden via het woonzorgcentrum?	Ja, altijd	43%
	Neen, nooit	22%
	Soms, enkel tijdens de week	13%
	Soms, enkel tijdens het weekend	2%
	Soms, heel wisselend	18%
	Geen antwoord	3%

Het merendeel van de bewoners, 43%, neemt altijd een warme maaltijd 's middags via het woonzorgcentrum. Zo'n 33% nemen soms een maaltijd afhankelijk van de dag. Tot slot, neemt 22% van de bewoners geen maaltijd.

	ZS	S	N	G	ZG	?	(/)
Wat vindt u van de warme maaltijden?	0%	2%	10%	45%	21%	10%	13%
Hoe ervaart u de bediening bij het maaltijdgebeuren?	0%	1%	3%	45%	27%	10%	15%

Het merendeel van de respondenten is tevreden over de maaltijden en de bediening. Zij kiezen hier ‘goed’ of ‘zeer goed’.

### 4. Informatie en contact

In dit deel bevragen we de bewoners of de informatie die zij krijgen voldoet, of het contact met de woonassistent goed verloopt en of zij weten waar ze terecht kunnen bij vragen of klachten.

Werd er voldoende informatie gegeven bij uw intrek in de flat?	Ja	89%
	Neen	7%
	Geen antwoord	4%

De ruime meerderheid van de respondenten, zo'n 89%, vindt dat er voldoende informatie is gegeven bij de start. Indien er zaken ontbreken, ging dit voornamelijk over praktische zaken zoals aansluiting van elektriciteit of de werking van de verwarming.

#### Waar kan u terecht met dagelijkse vragen en eventuele klachten?

In totaal beantwoordden 98 respondenten deze open vraag met elk 1 of meerdere personen of functies. Het onthaal, balie of receptie wordt door 52% van de respondenten vermeld. Op de tweede plaats is de woonassistent de persoon waar zij terechtkunnen. Dit antwoordt 27% van de respondenten. De top 3 wordt afgesloten met medewerkers of personeel, dit wordt vermeld door 8% van de respondenten.

Tot slot zijn er nog enkele respondenten die iemand anders vermelden: 5% ‘anderen’ waaronder vrijwilliger, dokter of poetshulp, gevolgd door 3% sociale dienst, 3% directie en 2% hun kinderen.

De bewoners beoordelen tot slot het contact met de woonassistent en geven aan of ze een persoonlijk gesprek willen n.a.v. deze enquête.

	ZS	S	N	G	ZG	?	(/)
Hoe ervaart u het contact met uw woonassistent?	0%	0%	3%	34%	56%	2%	4%

Wenst u een persoonlijk gesprek met de woonassistent na het invullen van deze enquête?	Ja	4%
	Neen	86%
	Geen antwoord	10%

Het merendeel van de respondenten is zeer tevreden over het contact met de woonassistent. Ze kiezen hier 'zeer goed' of 'goed'. De ruime meerderheid antwoordt tot slot dat een persoonlijk gesprek met de woonassistent niet nodig is ter aanvulling van deze enquête.

## 5. Algemene tevredenheid

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

Deze open vraag wordt beantwoord door 140 bewoners met elk 1 of meerdere antwoorden, wat het totaal aantal antwoorden op 192 brengt. Dit leidt tot de volgende top 10:

1	De medebewoners	25%	6	De activiteiten	7%
2	De medewerkers	13%	7	De gezelligheid of het thuisgevoel	6%
3	Het uitzicht of de omgeving	12%	8	<ul style="list-style-type: none"> <li>De vrijheid of zelfstandigheid</li> <li>De veiligheid</li> </ul>	5%
4	De flat zelf	11%	9	<ul style="list-style-type: none"> <li>Het comfort</li> <li>De warme maaltijden</li> <li>Alles</li> </ul>	2%
5	De rust en stilte	8%	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nabijheid kinderen</li> <li>Geen idee</li> <li>Cafetaria</li> <li>De privacy</li> </ul>	1%

Zou u de flat aanbevelen aan iemand anders?	Ja	94%
	Neen	2%
	Geen antwoord	4%

Wat een fijne conclusie dat 94% van de respondenten de flat zou aanbevelen!

## Besluit

Om het in de woorden van een bewoner te zeggen: "Alles is vatbaar voor verbetering". Dit is de reden waarom deze bevraging zo belangrijk is. We hebben hiermee een groot deel van de bewoners kunnen bereiken. Het merendeel van de bewoners is oprecht tevreden over hun woningen en de aangeboden dienstverlening. Er zijn ook talloze suggesties en bemerkingen verzameld waarmee elke voorziening aan de slag gaat. Het resultaat zal verder worden verspreid naar de bewoners, dit gebeurt meestal op de bewonersraad.

Kortom, we zijn zeer tevreden met alle feedback! We willen tot slot iedereen bedanken die hieraan heeft meegewerkt: de bewoners voor hun participatie en de medewerkers voor het opvolgen van de bevraging. **Hartelijk dank!**