



Tevredenheidsenquête 2024 Assistentiewoningen & serviceflats COMPOSTELA

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. In Compostela in Borsbeek wonen 30 bewoners in twee flatgebouwen met assistentiewoningen. Er zijn 29 ingevulde enquêtes ontvangen, een responsgraad van 97%.

Woont u alleen in uw assistentiewoning?	Ja	83%
	Nee	14%
	Geen antwoord	3%

Hoe lang woont u in uw assistentiewoning?	≤ 1 jaar	10%
	1 - 2 jaar	21%
	2 - 3 jaar	17%
	≥ 3 jaar	48%
	geen antwoord	4%

Waarom bent u in een assistentiewoning komen wonen? <i>(De respondent kan meerdere opties aanduiden.)</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Gevoel van veiligheid	32%
	Eigen gezondheid	18%
	Gezondheid partner	10%
	Dichter bij familie	3%
	Ongeschiktheid van woning	21%
Andere	16%	



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%	3%	3%	59%	31%	0%	4%
Hoe gebruiksvriendelijk is het oproepsysteem bij nood?	0%	0%	0%	38%	55%	3%	4%
Hoe tevreden bent u over de snelheid van de reactie bij een noodoproep?	0%	0%	0%	28%	55%	3%	14%

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

2. Dienstverlening

	ZS	S	N	G	ZG	?	(/)
Hoe ervaart u de werking van de klusjesdienst?	0%	0%	0%	34%	59%	3%	4%
Hoe netjes worden de gemeenschappelijke ruimten onderhouden (netheid toiletten, ordelijkheid meubels, zij de vuilbakjes leeg, de vloeren proper)?	0%	0%	3%	59%	24%	3%	11%

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"/>	
Maakte u gebruik van externe dienstverlening in het voorbije jaar? (De respondent kan meerdere opties aanduiden.)	Kinesithérapie	23%
	Poetshulp	25%
	Gezins hulp	7%
	Boodschappen hulp	14%
	Thuisverpleging	29%
	Andere	2%

Naast onze eigen dienstverlening polsen we naar het gebruik van externe dienstverlening. In totaal zijn er 44 antwoorden verzameld. Thuisverpleging wordt het meest gebruikt, gevolgd door poetshulp en kinesithérapie. Onder de noemer "Andere" behoren diensten zoals pedicure.

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

Er zijn 10 antwoorden op deze open vraag. Zo'n 80% vindt dat er niets veranderd moet worden of geeft de dienstverlening een complimentje. Eén respondent wil een beetje meer kruiden bij de maaltijd. Tot slot suggereert een bewoner automatische inkomdeuren.

Noot: Deze deuren zijn intussen besteld.

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	28%
	Neen, nooit	17%
	Soms, enkel tijdens de week	21%
	Soms, enkel tijdens het weekend	3%
	Soms, heel wisselend	24%
	Geen antwoord	7%

Zo'n 28% bewoners nemen altijd een warme maaltijd 's middags via het woonzorgcentrum. Het grootste deel van de bewoners neemt echter soms een maaltijd, vooral tijdens de week. Tot slot, neemt 17% van de bewoners nooit een maaltijd.

	ZS	S	N	G	ZG	?	(/)
Wat vindt u van de warme maaltijden?	0%	0%	7%	55%	17%	0%	21%
Hoe ervaart u de bediening bij het maaltijdgebeuren?	0%	0%	10%	41%	35%	0%	14%

De meeste respondenten zijn 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	90%
	Neen	7%
	Geen antwoord	3%

De ruime meerderheid van de respondenten, zo'n 90%, vindt dat er voldoende informatie is gegeven bij de start. Indien er zaken ontbreken, ging dit voornamelijk over praktische zaken zoals het rookbeleid of bescherming van de vloer.

Waar kan u terecht met dagelijkse vragen en eventuele klachten?

In totaal beantwoorden 16 respondenten deze open vraag met elk 1 of meerdere personen of functies. Het onthaal, balie of receptie wordt door 63% van de respondenten vermeld. Op de tweede plaats is de woonassistent de persoon waar zij terechtkunnen. Dit antwoordt 26% van de respondenten. De top 3 wordt afgesloten met medewerkers of personeel, dit wordt vermeld door 11% van de respondenten.

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%	0%	10%	86%	0%	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 17 bewoners met elk 1 of meerdere antwoorden, wat het totaal aantal antwoorden op 22 brengt. Dit leidt tot de volgende top 5:

1	De flat zelf	27%	4	<ul style="list-style-type: none"> Het comfort Het uitzicht of de omgeving 	9%
2	De medebewoners	23%			
3	De rust en stilte	14%	5	<ul style="list-style-type: none"> De medewerkers De veiligheid De gezelligheid of het thuisgevoel Geen idee 	4,5%

Zou u de flat aanbevelen aan iemand anders?	Ja	93%
	Neen	0%
	Geen antwoord	7%

Tot slot, wat een fijne conclusie dat 93% 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!**