



Tevredenheidsenquête 2024 Assistentiewoningen & serviceflats CZAGANI

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 Czagani in Broechem wonen 53 bewoners in aangrenzende assistentiewoningen. Er zijn 34 ingevulde enquêtes ontvangen, een responsgraad van 64%.

Woont u alleen in uw assistentiewoning?	Ja	79%
	Nee	21%
	Geen antwoord	0%

Hoe lang woont u in uw assistentiewoning?	≤ 1 jaar	12%
	1 - 2 jaar	23%
	2 - 3 jaar	15%
	≥ 3 jaar	50%
	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	21%
	Eigen gezondheid	18%
	Gezondheid partner	21%
	Dichter bij familie	16%
	Ongeschiktheid van woning	18%
Andere	6%	



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%	0%	3%	59%	38%	0%	0%
Hoe gebruiksvriendelijk is het oproepsysteem bij nood?	0%	0%	3%	41%	47%	6%	3%
Hoe tevreden bent u over de snelheid van de reactie bij een noodoproep?	0%	0%	3%	32%	47%	15%	3%

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%	12%	88%	0%	0%
Hoe netjes worden de gemeenschappelijke ruimten onderhouden (netheid toiletten, ordelijkheid meubels, zij de vuilbakjes leeg, de vloeren proper)?	3%	3%	0%	56%	32%	0%	6%

Over de dienstverlening van de klusjesdienst is de ruime meerderheid zeer tevreden. Ook over het onderhoud is het merendeel van de respondenten tevreden. Zij kiezen hier 'goed'.

	<input checked="" type="checkbox"/>
Maakte u gebruik van externe dienstverlening in het voorbije jaar? <i>(De respondent kan meerdere opties aanduiden.)</i>	Kinesithérapie 22%
	Poetshulp 26%
	Gezinshulp 8%
	Boodschappenhulp 11%
	Thuisverpleging 28%
	Andere 5%

Naast onze eigen dienstverlening polsen we naar het gebruik van externe dienstverlening. In totaal zijn er 64 antwoorden verzameld. Thuisverpleging wordt het meest gebruikt, gevolgd door poetshulp en kinesithérapie. Bij "Andere" behoren diensten zoals pedicure of minder mobiele centrale.

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

Er zijn 15 antwoorden op deze open vraag. Zo'n 60% vindt dat er niets veranderd moet worden of geeft de dienstverlening een complimentje. De overige respondenten willen voornamelijk meer informatie over verwarming, telefoon/internet en verschillende medewerkers en ook meer personeel zien.

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	41%
	Neen, nooit	32%
	Soms, enkel tijdens de week	6%
	Soms, enkel tijdens het weekend	3%
	Soms, heel wisselend	15%
	Geen antwoord	3%

Het grootste deel van de bewoners, zo'n 41%, neemt altijd een warme maaltijd 's middags via het woonzorgcentrum. Ook neemt 32% van de respondenten nooit een maaltijd.

	ZS	S	N	G	ZG	?	(/)
Wat vindt u van de warme maaltijden?	0%	3%	6%	41%	20%	18%	12%
Hoe ervaart u de bediening bij het maaltijdgebeuren?	0%	0%	0%	35%	35%	15%	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	97%
	Neen	0%
	Geen antwoord	3%

De ruime meerderheid van de respondenten, zo'n 97%, vindt dat er voldoende informatie is gegeven bij de start.

Waar kan u terecht met dagelijkse vragen en eventuele klachten?

In totaal beantwoorden 27 respondenten deze open vraag met elk 1 of meerdere personen of functies. Het onthaal, balie of receptie wordt door 79% van de respondenten vermeld. Op de tweede plaats is de woonassistent de persoon waar zij terechtkunnen. Dit antwoordt 9% van de respondenten. Tot slot vermeldt 6% de directie en medewerkers of personeel.

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%	9%	65%	14%	12%

Wenst u een persoonlijk gesprek met de woonassistent na het invullen van deze enquête?	Ja	3%
	Neen	79%
	Geen antwoord	18%

Het merendeel van de respondenten is zeer tevreden over het contact met de woonassistent. Ze kiezen hier 'zeer 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 30 bewoners met elk 1 of meerdere antwoorden, wat het totaal aantal antwoorden op 43 brengt. Dit leidt tot de volgende lijst:

1	De medebewoners	35%	4	<ul style="list-style-type: none"> De rust en stilte De veiligheid De vrijheid of zelfstandigheid 	7%
2	<ul style="list-style-type: none"> De medewerkers De activiteiten 	12%			
			5	De gezelligheid of het thuisgevoel	5%
3	De flat zelf	9%	6	<ul style="list-style-type: none"> Het comfort Het uitzicht of de omgeving De privacy 	2%

Zou u de flat aanbevelen aan iemand anders?	Ja	100%
	Neen	0%
	Geen antwoord	0%

Tot slot, wat een fijne conclusie dat 100% 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!**