



Tevredenheidsenquête 2024 Assistentiewoningen & serviceflats RESIDENTIE PAEPEDAELN, DE WIJTSHAGE

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 Residentie Paepedaelen bij De Wijtslage in Reet wonen 36 bewoners in assistentiewoningen. Er zijn 25 ingevulde enquêtes ontvangen, een responsgraad van 69%.

Woont u alleen in uw assistentiewoning?	Ja	72%
	Nee	24%
	Geen antwoord	4%

Hoe lang woont u in uw assistentiewoning?	≤ 1 jaar	24%
	1 - 2 jaar	4%
	2 - 3 jaar	8%
	≥ 3 jaar	60%
	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	23%
	Eigen gezondheid	17%
	Gezondheid partner	26%
	Dichter bij familie	3%
	Ongeschiktheid van woning	20%
Andere	11%	



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%	12%	64%	24%	0%	0%
Hoe gebruiksvriendelijk is het oproepsysteem bij nood?	0%	0%	4%	48%	36%	12%	0%
Hoe tevreden bent u over de snelheid van de reactie bij een noodoproep?	0%	0%	16%	44%	24%	16%	0%

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

2. Dienstverlening

	ZS	S	N	G	ZG	?	(/)
Hoe ervaart u de werking van de klusjesdienst?	0%	0%	20%	44%	32%	4%	0%
Hoe netjes worden de gemeenschappelijke ruimten onderhouden (netheid toiletten, ordelijkheid meubels, zij de vuilbakjes leeg, de vloeren proper)?	0%	4%	0%	56%	40%	0%	0%

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? <i>(De respondent kan meerdere opties aanduiden.)</i>	Kinesitherapie 16%
	Poetshulp 24%
	Gezinshulp 15%
	Boodschappenhulp 18%
	Thuisverpleging 20%
	Andere 7%

Naast onze eigen dienstverlening polsen we naar het gebruik van externe dienstverlening. In totaal zijn er 55 antwoorden verzameld. Poetshulp wordt het meest gebruikt, gevolgd door thuisverpleging en boodschappenhulp. Bij "Andere" behoren diensten zoals bakker aan huis.

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

Er zijn 7 antwoorden op deze open vraag. Zo'n 43% vindt dat er niets veranderd moet worden of geeft de dienstverlening een complimentje. De overige respondenten willen voornamelijk meer activiteiten, meer sociale contacten, een uitbreiding van de dienstverlening en een aanspreekpunt indien de woonassistent afwezig is.

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	32%
	Neen, nooit	28%
	Soms, enkel tijdens de week	8%
	Soms, enkel tijdens het weekend	0%
	Soms, heel wisselend	32%
	Geen antwoord	0%

De meeste bewoners nemen soms een maaltijd, zo'n 40%. De overige bewoners nemen ofwel altijd ofwel nooit een maaltijd.

	ZS	S	N	G	ZG	?	(/)
Wat vindt u van de warme maaltijden?	0%	0%	0%	56%	16%	28%	0%
Hoe ervaart u de bediening bij het maaltijdgebeuren?	0%	0%	0%	60%	8%	32%	14%

De meeste respondenten zijn tevreden over de maaltijden en de bediening. Zij kiezen hier '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	96%
	Neen	4%
	Geen antwoord	0%

De ruime meerderheid van de respondenten, zo'n 96%, vindt dat er voldoende informatie is gegeven bij de start. Sommige zaken kunnen duidelijker, vindt één respondent, zoals de activiteiten en contactmomenten.

Waar kan u terecht met dagelijkse vragen en eventuele klachten?

In totaal beantwoorden 4 respondenten deze open vraag met elk 1 of meerdere personen of functies. De woonassistent wordt door 57% van de respondenten vermeld. Op de tweede plaats staat het onthaal of de receptie. Dit antwoordt 29% van de respondenten. Tot slot vermeldt 14% zijn/haar 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%	8%	48%	44%	0%	0%

Wenst u een persoonlijk gesprek met de woonassistent na het invullen van deze enquête?	Ja	0%
	Neen	100%
	Geen antwoord	0%

Het merendeel van de respondenten is zeer tevreden over het contact met de woonassistent. Ze kiezen hier 'goed' of 'zeer goed'. Alle respondenten antwoorden 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 16 bewoners met elk 1 of meerdere antwoorden, wat het totaal aantal antwoorden op 20 brengt. Dit leidt tot de volgende lijst:

1	De medebewoners	30%	3	<ul style="list-style-type: none"> • De rust en stilte • De vrijheid of zelfstandigheid • De gezelligheid of het thuisgevoel 	10%
2	De flat zelf	20%			
			4	<ul style="list-style-type: none"> • De medewerkers • De veiligheid • Het uitzicht of de omgeving • Alles 	5%

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!**