



Opschrift

Vergadering van 18 april 2023

Nummer: 2023_MV_00230

Onderwerp:

Mondelinge vraag van raadslid Els Roegiers: Resultaten tevredenheidsbevragingen OCMW-assistentiewoningen

Raadslid(-leden):

Els Roegiers - N-VA

Bevoegd: Rudy Coddens

Omschrijving van de vraag

Toelichting:

Tussen oktober en begin dit jaar werden in de zes OCMW-assistentiewoningsites tevredenheidsbevragingen georganiseerd. In januari antwoordde de schepen dat deze tijdens de gebruikersraden van februari zouden voorgesteld worden en dat er mogelijk tegen half maart actieplannen per site zouden volgen op basis van de bevraging en de bespreking tijdens de gebruikersraad.

Dat er nood is aan tevredenheidsmetingen is duidelijk: de voorbije maanden uitten een aantal bewoners van met name de OCMW-woningen Antoniushof herhaaldelijk ernstige kritiek, ook in de pers. Uit persoonlijke gesprekken met bewoners in andere assistentiewoningsites heb ik begrepen dat er ook daar verbeterpunten zijn.

Vraag:

Hierover heb ik volgende vragen:

1. Hoe evalueert de schepen de respons op de bevraging? Zijn er grote verschillen tussen de zes sites?
2. Kan de schepen de resultaten van de bevragingen schetsen? Welke verbeter- en pijnpunten kwamen er al dan niet aan het licht?
3. Kan de schepen toelichten hoever het staat met de opmaak van de actieplannen? Hoe zullen deze worden opgevolgd en welke rol spelen de bewoners daarbij?

Antwoord

Er is inderdaad een tevredenheidsbevraging geweest in alle stedelijke assistentiewoningen. De respons is zeer uiteenlopend tussen de verschillende sites. Dat gaat van 28% in Ter Pielvaecx, over 50% in Antoniushof, 78% in Wibier, 79 % in de Botermarktpoort, tot 100% in zowel Zonnetuin als Zonnewind. Daar kunnen verschillende redenen voor zijn, zoals de grootte van de sites en de gemiddelde tijd dat bewoners er al wonen site wonen.

In ieder geval is er overal veel energie gestoken in de betrokkenheid van bewoners en ondersteuning bij het invullen van de bevraging. Zo vonden er ook focusgroepen plaats waar alle bewoners aan konden deelnemen. In Wibier waren er twee focusgroepen; in Zonnetuin en in Zonnewind telkens één. Op de andere drie sites (Antoniushof, Botermarktpoort en Ter Pielvaecx) zijn, om praktische redenen, de focusgroepen vervangen door individuele gesprekken.

De bevraging zelf focust op vijf items:

1. Dienstverlening
2. Activiteiten
3. De gebruikersraad
4. Sociale contacten
5. Veiligheidsgevoel
- 6.

Gezien elke site zijn eigenheid heeft, overloop ik kort elke site en de resultaten.

In **Antoniushof** zijn sommige bewoners zeer tevreden, sommige dan weer niet, over dezelfde bevraagde thema's.

Het merendeel is tevreden over de bereikbaarheid van de woonassistent, het oproepsysteem, het aanbod en de aard van de activiteiten, en de gebruikersraad. Maar er is nog marge voor verbetering.

Over de hulp door de woonassistent en de administratie is er een grote tevredenheid.

Het luik rond sociale contacten was dan weer zeer uiteenlopend: van zeer goed tot negatieve scores als het gaat over sociale contacten met medebewoners.

Bij deze site valt het op dat heel wat vragen onbeantwoord blijven. Bijvoorbeeld de vraag over crisishulp, omdat men die simpelweg nog niet nodig heeft gehad; of over inspraak, gehoord worden en de gebruikersraad, omdat men nog geen voorstellen heeft gedaan of nog niet actief deelgenomen heeft.

Bij de **Botermarktpoort** en **Ter Pielvaecx** merken we een algemene tevredenheid. De mensen wonen er graag.

Op beide sites moet de terugkoppeling nog gebeuren op de gebruikersraden. Daardoor kan ik nog niet verder ingaan op de resultaten: we gaan die eerst met de bewoners bespreken. Ik ga er van uit dat u daar begrip voor heeft, onze bewoners hebben uiteraard het recht om als eerste de resultaten te horen – het gaat immers over hen. Als u dat wil, dan kan ik u uiteraard later ook over die resultaten informeren.

Ook de bewoners van **Wibier** zijn zeer tevreden. Op bijna alle domeinen antwoordt het overgrote deel van de bewoners positief.

Er zijn twee uitzonderingen: het oproepsysteem, en de snelheid van de geboden crisishulp. Daar is telkens één derde van de bewoners (erg) ontevreden.

In **De Zonnetuin** dan. Ook daar geeft een heel ruime meerderheid van de bewoners aan er graag te wonen. Vooral de dienstverlening en de tevredenheid over de sociale contacten scoren opvallend hoog.

De vragen rond inspraak en de gebruikersraad blijven ook hier regelmatig onbeantwoord, of er wordt een neutraal of eerder negatief antwoord gegeven.

Tot slot **Zonnewind**. Algemeen is de tevredenheid ook in Zonnewind erg groot. Op heel wat domeinen werd geen enkel negatief antwoord opgetekend. Op andere domeinen uitten maar enkelingen hun ontevredenheid.

De resultaten van de bevestigingen zijn op alle gebruikersraden toegelicht door de coördinator van de assistentiewoningen, behalve dus in Ter Pielvaecx en Botermarktpoort.

Tijdens de gebruikersraden hebben de bewoners meteen verbetervoorstellen kunnen formuleren. De woonassistenten en de coördinator maken per site een actieplan op maat, gebaseerd op de resultaten van de bevestiging en de input van de bewoners. Ze focussen daarbij op twee zaken:

1. Hoe zorgen we ervoor dat de items waarop goed gescoord wordt, kwaliteitsvol verdergezet worden?
2. Hoe gaan we de items die minder scoren aanpakken, zodat de tevredenheid van de bewoners stijgt?

De voorstellen van de bewoners en de voorstellen van de woonassistenten zelf worden dan eerst afgetoetst aan de missie en de visie van de assistentiewoningen. Daarna, als voorstellen daarin passen, wordt uiteraard bekeken of ze kunnen worden gerealiseerd met het beschikbare budget en het aantal personeelsleden.

Op basis daarvan wordt dan dus, per site een actieplan voor twee jaar opgemaakt en uitgevoerd. Eenvoudige aanpassingen kunnen uiteraard meteen ingevoerd worden.

De bewoners kunnen daarna dan nog, ad hoc of op de gebruikersraden, feedback geven op de veranderingen. Daarnaast krijgen de bewoners uiteraard de kans om mee te werken aan de uitwerking van nieuwe initiatieven, als vrijwilliger of als deelnemer van een werkgroep. Op die manier kan het draagvlak van de actieplannen en het voorstel alleen maar groter worden.

Tot zover mijn toelichting, collega.
