

# Tevredenheidsonderzoek

## Stichting Woongroep Sint Joseph

2021



**De ZorgSpecialist**  
Thuis in alle zorg

*Noraly Schiet*  
26 juli 2021

# Inhoudsopgave

|                                    |    |
|------------------------------------|----|
| 1. Introductie.....                | 3  |
| 2. Methode.....                    | 3  |
| 3. Resultaten – algemeen.....      | 4  |
| 4. Resultaten – per vraag.....     | 5  |
| 5. Conclusie & aanbevelingen ..... | 17 |

# 1. Introductie

De ZorgSpecialist levert sinds mei 2020 zorg en begeleiding bij Stichting Woongroep Sint Joseph (hierna: SWSJ), een ouderinitiatief in het centrum Heemskerk waar zestien mensen met een beperking wonen. De mate waarin de bewoners tevreden zijn over de begeleiding en zorg die ze krijgen, is van groot belang. Zowel voor de bewoners zelf, als voor ons. Met behulp van een cliënttevredenheidsonderzoek kan er gemeten worden wat er goed gaat, en wat er verbeterd kan worden. Door actief met de resultaten aan de slag te gaan kunnen we onze zorg en begeleiding kwalitatief optimaliseren.

In hoofdstuk twee wordt de methode van dit onderzoek toegelicht. Hoofdstuk drie biedt een algemeen overzicht van de uitkomsten van het tevredenheidsonderzoek. Hoofdstuk vier geeft per vraag gedetailleerd alle gegeven antwoorden weer inclusief toelichting. Hoofdstuk vijf bevat een conclusie en verdere aanbevelingen.

# 2. Methode

Dit tevredenheidsonderzoek is afgenomen in de vorm van een vragenlijst. Deze vragenlijst is met de bewoners doorgenomen.

Om onafhankelijkheid bij het invullen van de vragenlijst te garanderen, is deze bij de bewoners van SWSJ afgenomen door de coördinator van Samen Wonen Samen Sterk (SWSS), een ander ouderinitiatief waar wij de zorg leveren. Deze coördinator is niet werkzaam bij SWSJ en dus niet persoonlijk bekend bij de bewoners.

Het tevredenheidsonderzoek is gemaakt in Google Formulieren. Dit is een digitale tool waarmee eenvoudig enquêtes kunnen worden gemaakt en ingevuld.

Het tevredenheidsonderzoek bestaat in totaal uit 12 meerkeuzevragen en daarbij nog de gelegenheid om aanvullend te reageren op het antwoord van de meerkeuzevraag. Bij de meerkeuzevragen zijn er altijd drie antwoorden mogelijk, die voor de bewoners verbeeld zijn met een smiley om de vragen zo goed mogelijk te kunnen beantwoorden:

- Ja / Zeer tevreden / 😊
- Soms / Gewoon OK. Het is goed maar het kan beter. / 😐
- Nee / Ontevreden. Helaas ben ik niet tevreden / 😞

Tenslotte worden de deelnemers nog gevraagd om een cijfer te geven aan hun ervaringen met wonen in SWSJ.

Er zijn 16 bewoners in SWSJ. 1 van de bewoners heeft aangegeven de vragenlijst niet in te willen vullen. In totaal zijn er dus 15 ingevulde vragenlijsten.

### 3. Resultaten – algemeen

De bewoners van SWSJ zijn overwegend tevreden met hun woonplek, en beoordelen het wonen in SWSJ met een hoog cijfer: een 8,7.

De bewoners zijn over het algemeen (zeer) tevreden over het eten en over de schoonmaak. Er zijn echter ook bewoners die dat allebei (volledig) zelf doen, en daardoor niet goed antwoord konden geven op deze vraag. Zie hiervoor ook de aanbevelingen voor een volgende keer die bij de conclusie worden gegeven in hoofdstuk vijf.

Het overgrote deel van de bewoners is tevreden over hun veiligheid. Ze voelen zich veilig in hun appartement, maar ook bij hun medebewoners. Daarnaast kunnen ze zelf bepalen wie er in hun appartement komt, of wordt dat (naar hun tevredenheid) door hun ouders besloten.

Ruim de helft van de bewoners voelt zich nooit alleen, maar de anderen wel, in meer of mindere mate. De coronatijd heeft daar in negatieve zin aan bijgedragen, omdat er minder bezoekers bij SWSJ mochten komen en de bewoners ook niet altijd bij elkaar over de vloer mochten komen. Dit zie je duidelijk terug in de antwoorden die gegeven zijn. Met betrekking tot de coronaperiode in het algemeen geven de meeste bewoners aan dat ze het een lastige tijd vonden. Dat had soms te maken met de regels en maatregelen die golden, en hoe die werden nageleefd, maar ook zeker met eenzaamheid en onzekerheid over de situatie. Voor sommigen kwam corona erg dichtbij en overleden er zelfs familieleden. Het is duidelijk te merken dat de combinatie van (veranderende) regels, eenzaamheid en onzekerheid aardig impact heeft gehad.

De begeleiding in SWSJ heeft over het algemeen genoeg tijd voor de bewoners, en de bewoners durven ook meestal alles aan ze te vragen. Sommige vragen worden niet aan alle begeleiders gesteld, maar bewaard voor de persoonlijk begeleider of voor naasten, zoals familie. Dan gaat het meestal om (zeer) persoonlijke kwesties. Verder geven de meesten aan zich vaak serieus genomen te voelen. Een aantal keer wordt er door de bewoners gesproken over roddelen, of het doorvertellen van iets wat de bewoner naar zijn/haar weten in vertrouwen heeft verteld. Dat doet afbreuk aan het gevoel van vertrouwen en de mate waarin bewoners met elkaar dingen bespreken, of bij de begeleiding problemen durven aan te kaarten. Desondanks zijn de meeste bewoners zeer tevreden over hun persoonlijk begeleider of coach. Opvallend is dat twee bewoners aangeven niet weten of zij een persoonlijk begeleider hebben.

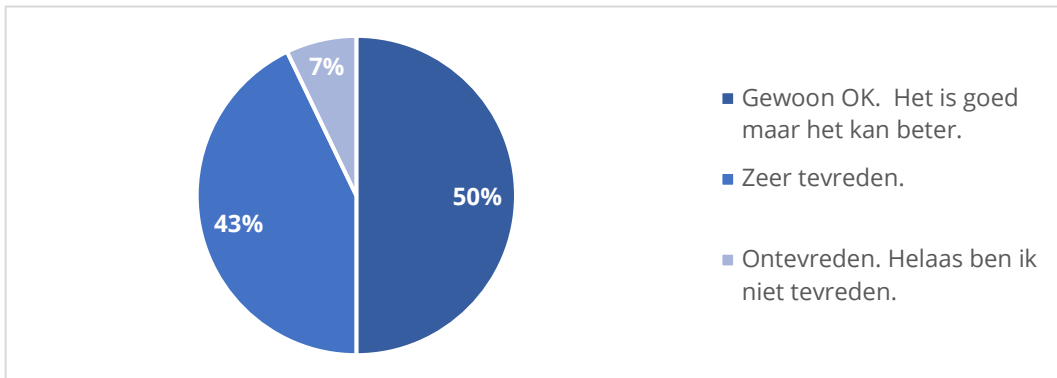
De georganiseerde uitstapjes worden door de meeste bewoners zeer gewaardeerd, hoewel niet alle bewoners altijd meekunnen of mee zijn geweest, om verschillende redenen.

Veel bewoners zouden graag iets aan de klimaatbeheersing in het gebouw willen doen. Als ze zelf de baas zouden zijn, is dat voor een aantal het eerste wat ze aan zouden pakken. In de zomer is het vaak te heet, en in de winter soms te koud. Verder zijn er nog mooie praktische ideeën en ook een aantal gedragsveranderingen die worden geopperd.

## 4. Resultaten – per vraag

### 1. Ben je tevreden over het eten?

**Als je ontevreden bent over het eten, kun je dan aangeven waarom je er ontevreden over bent?**



Één van de bewoners heeft deze vraag opengelaten. Deze bewoner geeft aan in de horeca te werken en niet mee te eten te kunnen beantwoorden. Enkele andere bewoners geven, ondanks het wel beantwoorden van de vraag, ook aan dat ze vrijwel altijd voor zichzelf koken:

*“Ik kook altijd zelf, dus kan bovenstaande vraag niet beantwoorden. Alleen voor de pasta Alla Dineke kom ik mee-eten.”*

Over het algemeen zijn bewoners tevreden over het eten. Zes van de veertien zijn zelfs zeer tevreden. Zeven van de veertien geven aan dat het eten goed is, maar dat er ook ruimte is voor verbetering. Één bewoner is ontevreden. Diegene geeft hierbij als toelichting:

*“Er zou meer variatie in het eten moeten zitten. Ik kook ook zelf naast het eten op de groep. Meer variëren met groenten en vlees, andere gerechten. Ik heb ook wel eens zelf gekookt voor de groep, gevulde paprika en courgette. Mijn kip-kerrie staat nu ook op het menu binnenkort. Ook meer verse groenten op het menu.”*

Verder worden er nog meer opmerkingen gemaakt door bewoners over het eten.

*“Op maandag mogen er meer kruiden in het eten. Meer peper en zout. Of het eten is dan vaak lauw.”*

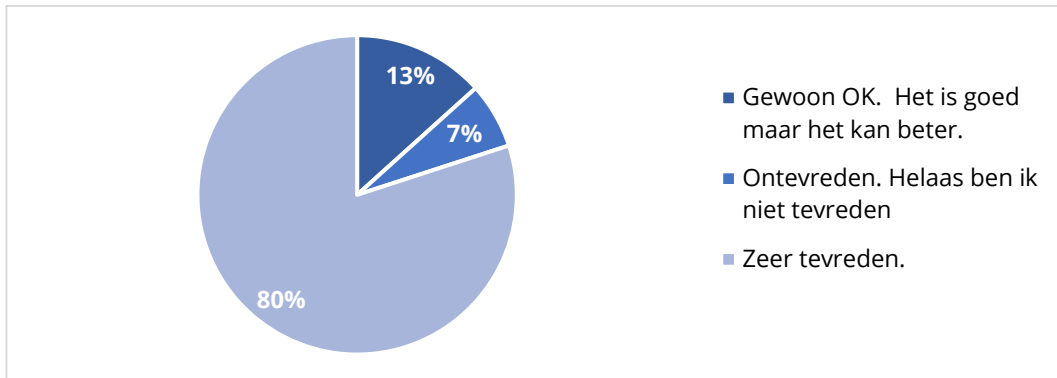
*“Meer variatie in het menu, ik vind van alles lekker!”*

*“Ik lust geen champignons, zou graag eten zonder champignons willen. En hetzelfde geldt voor spruitjes.”*

*“Het is soms te waterig. We eten te vaak pompoen. Dat vind ik wel lekker, maar als het goed is bereid.”*

## 2. Ben je tevreden over het schoonmaken van je appartement?

Wordt je appartement niet goed schoongemaakt? Kun je dan aangeven wat er niet goed schoongemaakt wordt?



Deze vraag is door alle bewoners van SWSJ ingevuld. Desondanks geven drie bewoners aan de huishouding helemaal zelf te doen, soms met enige aanmoediging van de begeleiding:

*"Ik ben tevreden en doe het zelf. De begeleiding helpt om motivatie op te brengen."*

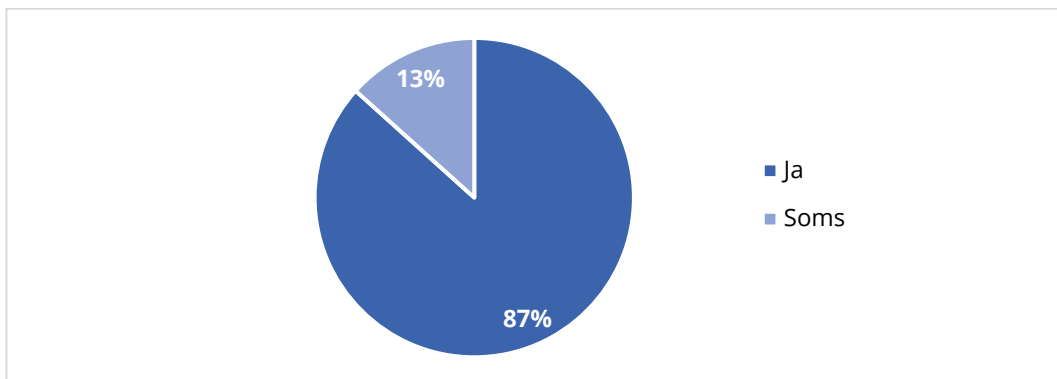
Het overgrote deel (80%) van de bewoners is zeer tevreden over de schoonmaak van hun appartement. Één bewoner geeft aan ontevreden te zijn over de schoonmaak. Daarbij geeft de bewoner de volgende aanvulling:

*"Mijn huishoudelijke hulp kletst heel veel, wat wel gezellig is, maar daardoor blijft er werk liggen. Dan ligt er nog stof, of het toilet is bijvoorbeeld helemaal niet gedaan. Ik heb dit ook al aangegeven bij de begeleiding."*

Verder zijn er geen aanvullende opmerkingen over de schoonmaak gemaakt.

## 3. Kun je zelf bepalen wie er in jouw appartement komt?

Als je niet zelf kunt bepalen wie er in jouw appartement komt, wie komt er dan ongewenst in jouw appartement?



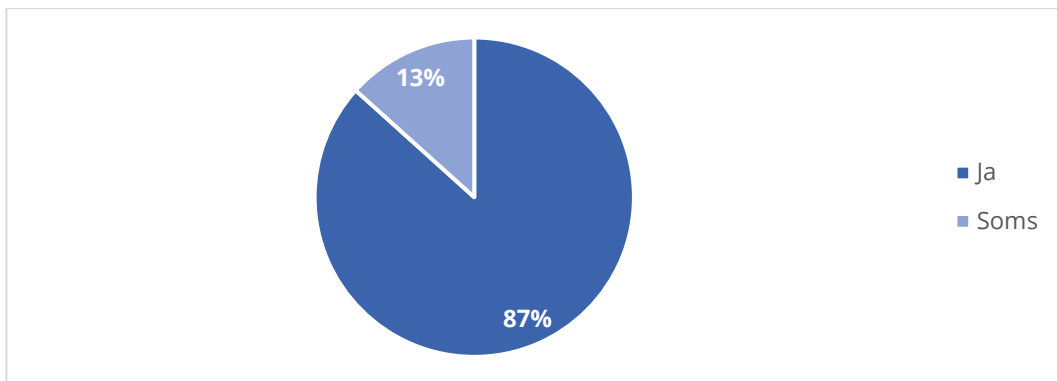
Over het algemeen kunnen de bewoners zelf bepalen wie er in hun appartement komt. In twee gevallen gaven bewoners 'Soms' als antwoord, met daarbij de volgende opmerkingen:

*"Als ik met mijn vriendje ben dan vraagt de begeleiding aan een andere medebewoner of ze bij ons komt zitten. Dat vind ik vervelend, want dan wil ik alleen met hem zijn."*

*"Een keer stond er zomaar begeleiding binnen, dat vond ik niet zo leuk. Verder bepalen mijn ouders wie er komen en dat vind ik makkelijk."*

#### 4. **Voel je je veilig in je appartement?**

**Als jij je niet veilig voelt in je appartement, kun je dan aangeven hoe dit komt?**



Verreweg de meeste bewoners geven aan zich veilig te voelen in hun appartement. Ééntje vult het antwoord op de vraag nog aan:

*"Aan het begin vond ik het wel heel spannend, nieuwe mensen, even wennen, maar nu gaat dat goed."*

Twee bewoners beantwoordden de vraag met 'Soms'. Hierbij geven ze de volgende toelichting:

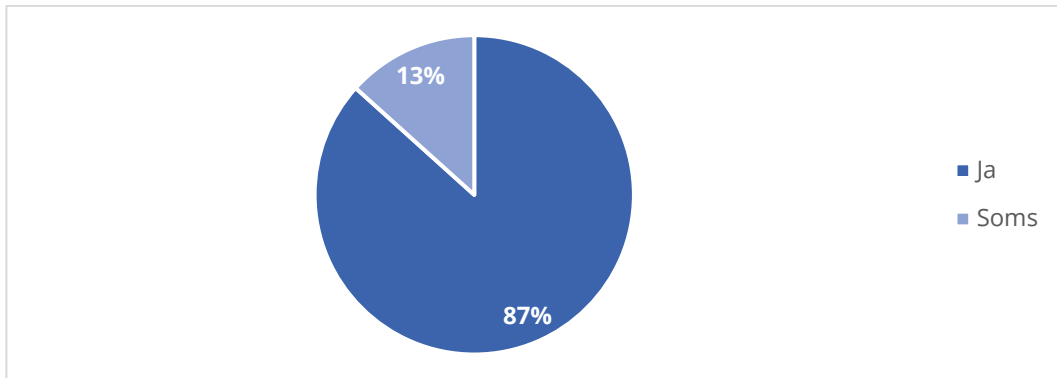
*"Met brand, daar denk ik soms aan, als er brand uitbreekt bij mij dat ik er niet uit kan. Omdat ik een eigen ingang. Ik heb dit wel eens eerder met de begeleiding besproken, gevraagd hoe ik er dan uit moet. Maar hier heb ik nooit antwoord op gekregen. Het enige wat ik zelf kan bedenken is een raam inslaan."*

*"Soms ben ik bang dat er een inbreker op mijn balkon staat. Dan controleer ik of alles wel op slot zit. Bij mijn ouders heb ik daar ook last van."*

Geen enkele bewoner beantwoordde de vraag 'Voel je je veilig in je appartement' met 'Nee'.

**5. Voel jij je veilig bij je medebewoners?**

**Als jij je niet veilig voelt bij je medebewoners, kun je dan aangeven hoe dit komt?**



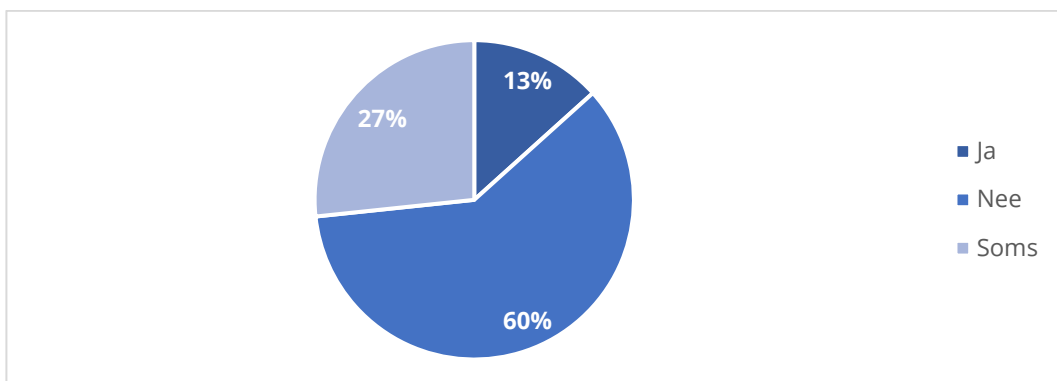
Ook op deze vraag geven verreweg de meeste bewoners een positief antwoord: 13 van de 15 bewoners voelen zich veilig bij hun medebewoners. Twee bewoners beantwoordden de vraag met 'Soms'. In beide gevallen geven ze aan dat dit met roddelen te maken heeft.

*"Door geroddel voel ik me niet altijd veilig bij sommige medebewoners. Roddelen gebeurt op het werk, maar daar wordt het ook aangepakt."*

*"Soms denken mensen dat ik over ze roddel. Dat geeft mij een boos gevoel waarmee ik dan naar de begeleiding ga. En ik vind het vervelend als mensen zich met mij bemoeien, bijvoorbeeld wat een keer met de was gebeurde. Ik vind het fijn als de begeleiding er dan bij is, die kan dan vertalen wat ik en de andere bewoner bedoelen als we elkaar niet begrijpen."*

**6. Voel jij je wel eens alleen?**

**Als jij je wel eens alleen voelt, op welke momenten is dit dan?**



Meer dan de helft van de bewoners (60%) beantwoordt deze vraag met 'Nee' en voelt zich dus niet alleen.

Vier bewoners (27%) geven aan zich 'Soms' alleen te voelen en twee bewoners (13%) beantwoorden de vraag 'Voel jij je wel eens alleen' met 'Ja'.



De bewoners die 'Soms' antwoordden, zeggen daarbij:

*"In de coronatijd, toen we nog maar twee bezoekers mochten ontvangen, voelde ik me wel alleen."*

*"In de coronatijd was ik eenzaam, omdat er niemand bij me op visite kon komen. Nu gaat het weer goed."*

*"Op maandag voel ik mij wel eens alleen omdat ik dan vrij ben en mijn moeder en zus geen tijd voor me hebben. Dan verveel ik me."*

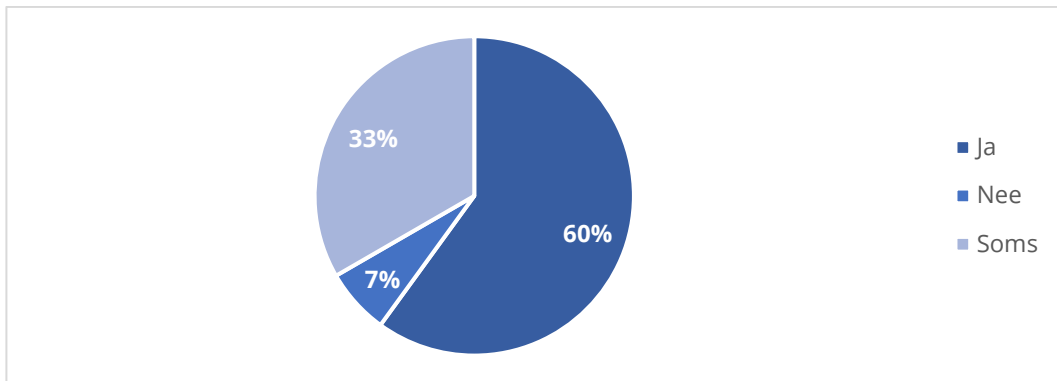
Degenen die de vraag met 'Ja' beantwoordden, geven aan:

*"Bijna dagelijks. Ouders zijn overleden en andere naaste familie woont ver weg. Veel tijd doorbrengen in de algemene ruimte werkt en mijn hobby diamond painten helpt ook."*

*"Best wel vaak. Ik zou graag een partner willen, bespreek dit met mijn persoonlijk begeleider."*

#### **7. Durf je alles te vragen aan de begeleiding?**

**Als je niet alles kunt vragen aan de begeleiding, kun je dan aangeven hoe dat komt? En wat zou je graag willen vragen?**



Negen bewoners (60%) geven aan dat ze alles aan de begeleiding durven te vragen. Één bewoner beantwoordt de vraag met 'Nee', en vijf bewoners geven 'Soms' als antwoord.

De bewoner die 'Nee' aangeeft, zegt daarbij:

*"Ik vind het lastig om dingen die op mijn werk gebeurd zijn te bespreken, omdat ik niet zeker weet of ik erop kan vertrouwen dat de begeleiding dat niet doorvertelt."*

Verder wordt er opgemerkt:

*"Ik vraag soms liever dingen aan mijn persoonlijke begeleiding, maar kan wel overal mee terecht, ook bij de rest."*

*"Het kan wel, maar met mijn ouders voel ik mij nog meer vertrouwd."*

*“Soms zijn ze druk bezig, dan wil ik ze niet storen.”*

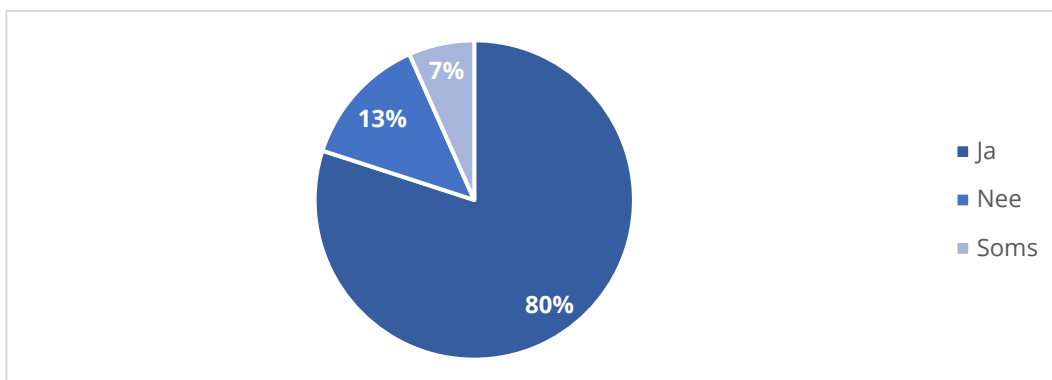
*“Ik deel niet alles met alle begeleiding, maar met mijn persoonlijk begeleider wel.”*

*“Niet aan elke begeleiding, met de een kan ik het beter vinden dan de ander. Van sommigen heb ik het idee dat ze dingen doorvertellen. Een keer had ik iets in vertrouwen verteld en kwam een andere begeleiding er op terug. Met de meesten kan ik het heel erg goed vinden, maar twee hebben mijn vertrouwen geschonden.”*

Er worden dus drie punten genoemd waardoor bewoners niet alles aan hun begeleiding durven te vragen: weinig vertrouwen dat hun verhaal niet wordt doorverteld, een voorkeur voor een familielid of persoonlijk begeleider voor specifieke zaken, en zien dat de begeleiding het druk heeft en dat niet willen onderbreken.

#### **8. Heeft de begeleiding genoeg tijd voor je?**

**Heeft de begeleiding niet genoeg tijd voor je? Kun je voorbeelden geven op welke momenten je graag nog met de begeleiding wilde praten?**



Het overgrote merendeel van de bewoners geeft aan dat de begeleiding genoeg tijd voor ze heeft. Één bewoner vindt dat de begeleiding niet genoeg tijd voor hem/haar heeft en legt uit:

*“De vaste begeleidingsmomenten worden wel eens overgeslagen. Ik vind dat niet zo erg, maar het is wel een vaste afspraak.”*

Twee andere bewoners geven de volgende uitleg bij hun antwoord, ‘Soms’:

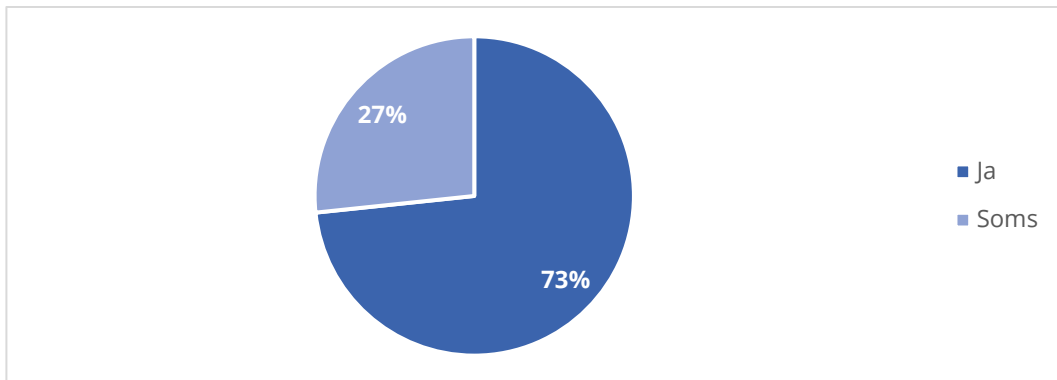
*“Soms hebben ze het druk. Dan zijn ze druk met een andere bewoner.”*

*“Veel te weinig één op één begeleiding krijg ik.”*

De bewoners die niet volmondig ‘Ja’ antwoorden op de vraag of de begeleiding genoeg tijd voor ze heeft, geven aan dat ze te weinig één op één begeleiding krijgen of dat er soms geen tijd lijkt te zijn voor die momenten.

### 9. Voel je je serieus genomen door de begeleiding?

Als je je niet serieus genomen voelt door de begeleiding, kun je hier dan voorbeelden van noemen?



Elf bewoners voelen zich serieus genomen door de begeleiding. Vier beantwoordden dat zij zich soms serieus genomen voelen door de begeleiding.

*"Soms heb ik het gevoel dat ze niet begrijpen wat ik wil zeggen. Laat maar zitten denk ik dan."*

*"Sommige begeleiders doen kinderlijk tegen mij. Met de meesten kan ik goed overweg."*

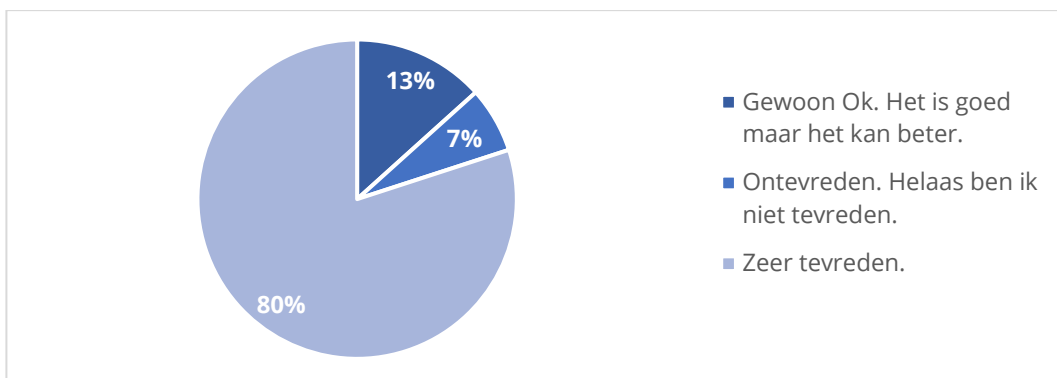
*"Door sommigen wel, sommigen niet. Als ik een beetje ziek ben, de ene neemt het serieus en de andere niet. Het lijkt dan alsof ze me niet geloven."*

*"Bij sommigen wel, bij anderen heb ik het gevoel dat ze me totaal niet begrijpen."*

De antwoorden van de bewoners geven voornamelijk aan dat het per begeleider specifiek verschilt of ze zich wel of niet serieus genomen voelen. Één geeft aan het gevoel te hebben dat hij niet geloofd wordt, en een ander zelfs dat diegene het er maar bij laat zitten als diegene zich niet serieus genomen voelt.

### 10. Hoe tevreden ben je over jouw persoonlijke begeleider of coach?

Als je niet tevreden bent over je persoonlijke begeleider of coach, kun je dan aangeven hoe dit komt?



Opnieuw zijn verreweg de meeste bewoners zeer tevreden over hun coach. Twee bewoners geven aan het 'Gewoon OK' is – het is goed, maar het kan beter. Opvallend genoeg geven ze in hun toelichting aan dat ze beide niet weten of ze een persoonlijk begeleider hebben, en wie dat dan is.

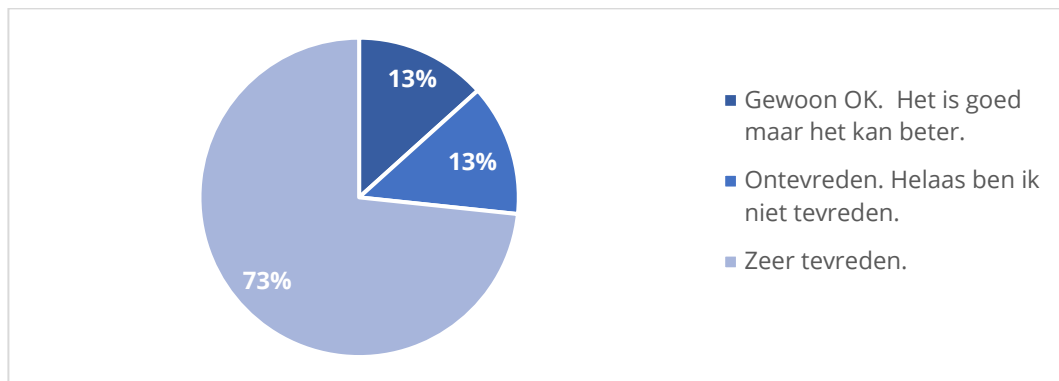
*"Ik weet niet of ik een persoonlijke begeleider heb en wie dat is."*

*"Ik weet niet uit mijn hoofd of ik een persoonlijk begeleider heb."*

Één bewoner geeft aan ontevreden te zijn, maar heeft daar geen toelichting op gegeven.

### **11. Ben je tevreden over de uitjes die worden georganiseerd?**

**Als je niet tevreden bent over de uitjes die worden georganiseerd, heb je dan nog leuke ideeën die je met de begeleiding wilt bespreken?**



De meeste bewoners (73%) geven aan 'Zeer tevreden' te zijn over de uitjes die worden georganiseerd. Één van de bewoners geeft daarbij nog de toelichting dat diegene nog niet mee is geweest, maar de uitjes wel leuk lijken:

*"Er worden hele leuke dingen georganiseerd, maar ik ben i.v.m. corona nog niet mee geweest."*

Daarnaast beantwoorden twee bewoners de vraag met 'Gewoon OK. Het is goed maar het kan beter'. Daarbij geven ze de volgende toelichting:

*"Ik ga niet mee met uitjes, want het is voor mij altijd tijdens werktijd. Mocht het op een andere dag zijn zou ik er ook geen behoefte aan hebben. Stel dat het een keer echt iets heel leuk zou zijn zou ik misschien een keertje meegaan, maar het hoeft echt niet van mij."*

*"Soms is het te vroeg en wil ik liever uitslapen. Ik zou als tip graag een keer naar Volendam willen."*

De bewoners die aangaven ontevreden te zijn over de uitjes, zeggen:

*"De uitjes zijn te kinderlijk."*

*"We gaan erheen op een manier waarop je geen afstand kunt houden en dat vind ik niet fijn. Of doen activiteiten waarbij je geen afstand kunt houden."*

Over het algemeen zijn bewoners dus tevreden, maar door persoonlijke voorkeuren, werk- of coronagerelateerde zaken is er voor hen nog ruimte voor verbetering.

## **12. Kun je in het kort vertellen hoe jij de coronatijd hebt ervaren?**

De bewoners van SWSJ kijken verschillend naar de coronatijd. Sommigen melden er weinig bijzonderheden over en beantwoorden de vraag met: "Beetje saai", "Gewoon normaal" of "Het was heel leuk om hier te komen wonen, de corona viel wel mee". De andere bewoners hebben er duidelijk negatievere ervaringen aan overgehouden.

Een deel van de negatieve ervaringen richtte zich expliciet op de voorgeschreven regels, hoe 'eerlijk' die voelden, hoe duidelijk ze waren en hoe mensen zich daar aan hielden.

*"We hadden hier de regel dat er twee vaste bezoekers mogen komen, terwijl het RIVM voorschreef dat er twee bezoekers per dag mogen komen. En daarnaast mochten we niet op de appartementen bij elkaar zijn, terwijl we wel met z'n 16-een in de algemene ruimte mochten zijn. Dat is ook scheef."*

*"Bij mij gingen veel dingen gelukkig nog door, mijn werk kon gewoon doorgaan. Afstand houden op de groep en minder mensen uitnodigen vond ik wel minder leuk. Mondkapjes vond ik ook vervelend."*

*"Gedoe, heel vervelend met mondkapjes, handen wassen en dergelijke, maatregelen waren wel duidelijk."*

*"Ik vond het heel vervelend dat ik alleen mijn ouders op bezoek mocht en dat ondertussen de begeleiding een familielid meenam om het gebouw te laten zien."*

Emotioneel was het voor veel bewoners ook een zware periode:

*"Zwaar, ik heb wat up en downs gehad. Ik kon er goed met mijn persoonlijke begeleider over praten."*

*"Eenzaam. Ik geniet wel van de kleine dingen. En ik heb veel kunnen tekenen en schilderen."*

*"Vreselijk. Ik voelde me net in een gevangenis. Ik dacht wat komt er nou? De eerste lockdown was echt heftig. Nu is het weer goed. Maatregelen waren duidelijk bij st. Joseph."*

*"Heel zwaar, er is ook familie overleden aan corona en nog aan een andere ziekte. Regels op de groep waren wel duidelijk."*

*"Dat was niks voor mij. Ik heb ook in quarantaine moeten zitten, heel erg vervelend. Mijn hele gezin had corona. De maatregelen in de woning waren niet helemaal duidelijk qua afstand houden. Ik vond het ook niet fijn om afstand te houden."*

*"Heel moeilijk vond ik het. Ik kon m'n oma niet zien. Met de verhuizing waren er allemaal regels. Toen ik hier woonde was ik blij en weer helemaal mezelf."*

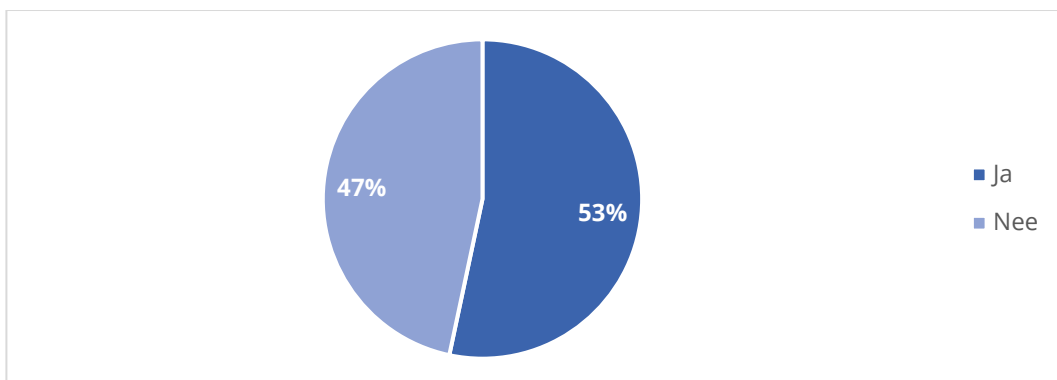
*“Kut. Het ergste was dat ik mijn huis niet mocht laten zien aan familieleden en de tijd met vaste bezoekers. Ik wacht wel tot alles helemaal weg is om het huis aan mijn schoonouders uit te nodigen. Ik ben wel heel blij dat de bewoners weer bij elkaar op de kamer mogen.”*

*“In het begin was het erg zorgwekkend. Naar mate van tijd ging ik er meer aan wennen. Dingen voor het verhuizen maakte het wel hectischer. Ik kon het verder wel handelen. Dat de maatregelen telkens veranderen is het wel elke keer aanpassen. Nu lijkt het alsof het wel langzaam begint terug te draaien, maar hoe het er over een halfjaar uitziet is iets wat we natuurlijk nog niet kunnen zien.”*

*“In het weekend ben ik vaak bij mijn vader thuis. Ook nu mijn PB-er minder tijd heeft. Ik hoop dat de corona snel voorbij is. Ik wil mijn familie graag weer omhelzen.”*

De meeste bewoners hebben er de coronatijd dus zeker als lastig ervaren. Regels en veranderende regels droegen daar zeker aan bij, maar ook het gevoel dat er soms met twee maten werd gemeten. Ook speelde eenzaamheid een rol, en ook dat naasten ziek werden of zelfs overleden zijn. Tegelijkertijd ervoer niet iedereen deze periode als negatief, en vonden bewoners ook lichtpuntjes in hobby's, of verlichting in het praten met bijvoorbeeld hun persoonlijk begeleider.

### **13. Zou je Sint Joseph aanbevelen bij je vrienden of vriendinnen?**



De antwoorden op de vraag of de bewoners Sint Joseph zouden aanbevelen bij vrienden of vriendinnen is wisselend beantwoord. Dit komt ook doordat de bewoners de vraag vaak moeilijk te begrijpen vonden. Zie hiervoor ook de aanbevelingen die in hoofdstuk vijf worden gedaan.

### **14. Als jij de baas zou zijn van Sint Joseph, wat zou je dan willen veranderen of willen doen?**

Op deze vraag hebben 7 van de 15 bewoners antwoord gegeven. Daarvan gaan er een paar over de temperatuur of klimaatbeheersing in het pand:

*"Ik zou de warmtepomp vervangen, want die ging vaak stuk van de winter. En airco installeren. Het wordt hier heel erg warm in de zomer. 30 graden in het appartement."*

*"Zorgen dat het hier wat koeler is in de zomer en wat warmer in de winter."*

*"Airco's installeren."*

Twee bewoners hebben een praktische invulling aan de vraag gegeven:

*"Een fietsenstalling maken! Het bestuur is hiermee bezig, maar daar zie of hoor ik niks meer van. Ik vraag het al sinds we hier wonen, ik vind het zonde dat mijn fiets hier staat weg te rotten."*

*"Ik zou heel graag een atelier willen."*

Nog twee bewoners willen veranderingen die meer in de gedragsfeer liggen en waarvan ééntje corona-gerelateerd is:

*"Ik zou veranderen dat er niet meer met deuren geslagen wordt en gestampt. En ik zou strenger zijn / strenger straffen als er niet wordt geluisterd naar de begeleiding."*

*"Dan zou ik geen 1,5 meter afstand meer houden."*

## **15. Welk cijfer geef je het wonen in Sint Joseph?**

De bewoners geven wonen in Sint Joseph een mooi cijfer: afgerond een **8,7**. Één bewoner heeft het wonen met een 5 beoordeeld. Alle andere bewoners gaven een 7 of hoger.

### **Hieronder kun je, als je wilt, nog iets extra's schrijven over de antwoorden die je hebt gegeven.**

Vijf bewoners hebben het tevredenheidsonderzoek nog aangevuld met wat extra opmerkingen. Die zijn verschillend van aard, soms persoonlijk en soms meer algemeen of praktisch ingestoken. Sommige onderdelen hiervan hadden ook bij de uitleg van andere antwoorden gepast.

*"Ik vind het vervelend dat medebewoners zeggen dat één van de andere bewoners hier niet thuishoort of hier niet kan wonen. Ik zou nog wel meer uitjes willen en meer fietsen op de duofiets. En ik wil weten wanneer er beneden bankjes komen, die zouden we krijgen maar ze staan er nog niet."*

*"Ik zou graag ook andere leuke dingen doen met de bewoners, bijvoorbeeld de mosmuur vind ik erg lelijk. De verwarming zou ik veranderen, geen warmtepomp meer. 16 appartementen is veel te veel om te verwarmen voor een pomp en ik heb het heel de winter koud gehad in de slaapkamer."*

*“Er was hier iemand weggegaan door de coördinatie, die kwam ik nog tegen bij het wandelen. Ik vind het heel erg jammer dat ze weg is en ik ben er een week verdrietig van geweest.”*

*“Ik ben heel blij dat ik een balkon heb.”*

*“Ik heb een doel dat er één keer per week met mij wordt gewandeld één op één. Dat gebeurt wel, maar ik vind het te kort. Ik wil ook meer één op één begeleiding om naar het bos te gaan of naar het strand. Dat dorp heb ik wel gezien. Ik ga ook één keer per week koken met de begeleiding, maar mijn persoonlijk begeleider is nu vier weken op vakantie en dan gaat het alweer niet door. Nu de persoonlijk begeleider er niet is weet ik qua begeleiding en doelen niet waar ik de komende weken aan toe ben. Ook zou ik graag knutselen, maar dan niet te kinderlijk. De maandelijksse activiteiten zijn voor mij te kinderlijk.*

*Ik vind het niet fijn om doorgeschoven te worden van persoonlijk begeleider naar persoonlijk begeleider. De eerste is ontslagen en zei nog tegen mij tot morgen. Er kwam toen een enthousiaste begeleider naar me toe met 'ik heb nieuws'. Dat was dus dat mijn persoonlijk begeleider niet meer kwam en werd gebracht als leuk nieuws. Maar ik vond het helemaal niet leuk en dat het als een bom binnen kwam. Toen is er nog weer een nieuwe gekomen, dat vond ik niet eerlijk want ik wilde kiezen. Ik voelde me gepusht door één van de begeleiding hier, die wilde mijn persoonlijk begeleider worden, maar ik voelde me daar helemaal niet fijn bij. Achter mijn rug om ben ik toen weer doorgeschoven, naar degene die ik nu heb. Later hoorde ik dat iemand anders PB-er zou worden, waar ik wel een klik mee heb. Ik wil graag bij haar en heb dat ook gevraagd. Dat mocht niet en er werd mij weer iemand opgedrongen. Bij andere bewoners gaat het wel in overleg en dat vind ik oneerlijk. Ik word telkens doorgeschoven en ik heb geen vrije keus.*

*De lampen op de gang waren te fel en dat is nu opgelost. Er zijn nog een aantal kamers waar als de zon er op gaat staan het heel erg heet wordt. Het is als ik uit mijn werk kom 46 graden. Ik heb geen zonwering en zou dat wel graag hebben. Ik werd helemaal gek van de warmte. Zelfs de begeleiding komt niet op mijn kamer met de medicatie omdat ze het er zo warm vinden.*

*Het bespreken van het zorgplan zorgt bij mij voor heel veel spanning. Ik zou liever willen dat mijn curator dat voor mij doet.”*



## 5. Conclusie & aanbevelingen

Het tevredenheidsonderzoek 2021 in Stichting Woongroep Sint Joseph heeft een zeer positieve uitkomst. Met een mooi rapportcijfer en overwegend zeer tevreden bewoners is dat een mooi resultaat. Tegelijkertijd zijn er een aantal punten waar zeker verder over nagedacht kan worden en die besproken kunnen worden binnen het team. Tegelijkertijd zijn er door de afnemers van de vragenlijsten nog aanbevelingen over de wijze van vraagstelling, om dit voor de bewoners duidelijker te maken.

Praktisch gezien, qua leefomgeving, is het naar aanleiding van de opmerkingen van de bewoners aan te raden te kijken naar klimaatbeheersing. Dit punt springt er significant uit bij twee verschillende vragen.

Qua gedrag en team lijkt het voor sommige bewoners niet duidelijk te zijn wie hun persoonlijk begeleider is. Daarnaast wordt er een paar keer gesproken over vertrouwen en roddelen of doorvertellen van persoonlijke informatie. Het is goed om dit nader te bekijken binnen het team en de bewonersgroep.

Wat betreft de tips aangaande de vragenlijsten is er een aantal zaken benoemd:

- Enkele bewoners ontvangen niet of nauwelijks huishouding, en eten niet of nauwelijks mee met de groep. Voor hen zijn de eerste twee vragen dus lastig in te vullen. Een optie als 'Ik maak hier geen gebruik van' valt te overwegen.
- De vraag 'Zou je wonen in SWSJ aanbevelen bij vrienden of vriendinnen?' is voor veel bewoners moeilijk te begrijpen. Ze beantwoorden de vraag met 'Nee', omdat ze niet willen dat er vrienden of vriendinnen komen wonen, of vinden het lastig te beantwoorden omdat er sowieso geen optie is dat er iemand komt wonen. Ook begrijpen ze niet altijd het woord 'aanbevelen'. Door de uitleg die je moet geven, wordt de vraag nogal gestuurd door de vragenlijstafnemer.
- De vraag 'Kun je zelf bepalen wie er in jouw appartement komt?' is ook onduidelijk. De vraag werd vaak opgevat als wie er een sleutel heeft, terwijl dat niet de insteek is.
- De vraag 'Als jij de baas zou zijn van SWSJ, wat zou je dan willen veranderen of willen doen?' is lastig ad hoc te beantwoorden voor veel bewoners.

Voor de volgende keer is het goed om de vragenlijst vooraf nog eens goed door te nemen met de afnemers en eventueel nog een begeleider, om onduidelijkheden zoveel mogelijk te voorkomen.