

Academiejaar 2015-2016

Scriptie voorgedragen door:  
Melissa Geys en Iris Overstyns  
r0428272 en r0390353

# Tevredenheidsonderzoek

*Uitgevoerd in de vijf lokale dienstencentra van Mechelen*

Tot het behalen van het diploma van Bachelor in het Office Management  
Afstudeerrichting: **Medical management assistant**

Promotor: Mevrouw K. Verhoeven



Academiejaar 2015-2016

Scriptie voorgedragen door:  
Melissa Geys en Iris Overstyns  
r0428272 en r0390353

# Tevredenheidsonderzoek

*Uitgevoerd in de vijf lokale dienstencentra van Mechelen*

Tot het behalen van het diploma van Bachelor in het Office Management

Afstudeerrichting: **Medical management assistant**

Promotor: Mevrouw K. Verhoeven

## Voorwoord

Het afgelopen academiejaar hebben wij in samenwerking met het Sociaal Huis Mechelen onderzoek uitgevoerd naar de tevredenheid in de vijf lokale dienstencentra van Mechelen. Onze interesse ging uit naar dit onderwerp omdat het voor onze grootouders een deel van de toekomst zou kunnen schetsen. Het is bovendien interessant om te weten dat de medewerkers van het Sociaal Huis Mechelen met de resultaten van ons onderzoek aan de slag zullen gaan.

Gedurende het hele werkproces hebben we de hulp en steun gekregen van een aantal personen waar we graag onze dank aan willen betuigen. Eerst bedanken we graag onze scriptiebegeleiders voor hun hulp en steun gedurende het hele academiejaar. De heer Pieter Devries, onze externe partner, heeft ons niet alleen geholpen het onderzoek in praktijk om te zetten, maar hij stond steeds voor ons klaar met advies in verband met het theoretische kader. Mevrouw Katrien Verhoeven, onze interne scriptiebegeleider, zag erop toe dat de inhoud van de scriptie wetenschappelijk sterk onderbouwd was. Zij heeft ons veel tips meegegeven om een zo goed mogelijke scriptie af te leveren. Zonder deze twee personen zou het voor ons moeilijk geweest zijn de scriptie tot een goed einde te brengen.

Ook willen we de medewerkers van de vijf lokale dienstencentra van Mechelen bedanken voor de vlotte samenwerking tijdens de verspreiding en de verwerking van de resultaten. Daarnaast willen we nog graag alle centrumbezoekers bedanken die onze enquête invulden en zo deelnamen aan ons onderzoek.

Tot slot richten we graag nog een dankwoord aan onze familie en vrienden. In het bijzonder aan onze ouders voor hun steun en eindeloos geduld gedurende dit hectische jaar.

Verder hopen we dat onze scriptie belangrijke inzichten geeft aan het Sociaal Huis Mechelen om de tevredenheid in de lokale dienstencentra op peil te houden en, indien mogelijk, nog verder te verbeteren.

## Abstract

Door de toenemende vergrijzing, bereiken ouderen een steeds hogere leeftijd. Ouderen willen graag zo lang mogelijk zelfstandig blijven en thuis blijven wonen. Er bestaan al heel wat mogelijkheden om ouderen in deze wens te voorzien en een lokaal dienstencentrum is daar één van. Uiteraard is het belangrijk om de kwaliteit in deze lokale dienstencentra te garanderen en zo de bezoekers tevreden te houden. Dit kan door op regelmatige basis de kwaliteit en tevredenheid te evalueren en gerichte acties ter verbetering op te stellen. Gezien de ervaringsdeskundigheid van de bezoekers, is hun mening bij de kwaliteitsbeoordeling dan ook van groot belang.

Om de kwaliteit en tevredenheid te testen, verspreidden we een enquête over de vijf lokale dienstencentra van Mechelen. De enquête werd opgesteld op basis van de vragenlijst van 2013. In de enquête konden de centrumbezoekers hun deelname en tevredenheid aanduiden over verschillende onderdelen, zoals de activiteiten en diensten aanwezig in de centra. In totaal namen 184 bezoekers deel aan het onderzoek.

Uit de resultaten blijkt dat de algemene tevredenheid van de bezoekers binnen de verschillende dienstencentra nog steeds erg hoog ligt. Ten opzichte van het onderzoek van 2013 was er echter een zeer lichte daling zichtbaar. Om deze lichte daling terug op te vullen werden er enkele specifieke werkpunten opgesteld voor de lokale dienstencentra.

Op vlak van activiteiten concludeerden we dat het aangeraden is om focusgroepen te organiseren om verder te onderzoeken waar de ontevredenheid over de activiteiten vandaan komt. Daarnaast raden we aan om de actie rond het bekend maken van de samenwerking met andere partners in de buurt verder te zetten omdat te weinig bezoekers op de hoogte zijn van dit samenwerkingsverband.

## Inhoudsopgave

<b>Voorwoord</b> .....	<b>4</b>
<b>Abstract</b> .....	<b>5</b>
<b>Inhoudsopgave</b> .....	<b>4</b>
<b>DEEL 1: INLEIDING</b> .....	<b>7</b>
<b>1 Vergrijzing</b> .....	<b>8</b>
1.1 Definitie .....	8
1.2 Oorzaken.....	9
1.3 Gevolgen.....	9
<b>2 Ouderenzorg</b> .....	<b>11</b>
2.1 Residentiële ouderenzorg .....	11
2.2 Thuiszorg.....	15
<b>3 Lokale dienstencentra in Mechelen</b> .....	<b>19</b>
3.1 Missie en visie.....	19
3.2 De 5 lokale dienstencentra.....	21
3.3 Activiteiten .....	23
3.4 Diensten.....	26
<b>4 Kwaliteitszorg</b> .....	<b>31</b>
4.1 Definitie kwaliteitszorg.....	31
4.2 PDCA-cyclus .....	31
4.3 Kwaliteitszorg in de gezondheidssector .....	33
<b>5 Kwaliteitsonderzoek in lokale dienstencentra van Mechelen</b> .....	<b>34</b>
5.1 Onderzoek in 2013 .....	35
5.2 Onderzoek vanaf 2013.....	35
<b>6 Probleemstelling en doelstelling</b> .....	<b>36</b>
<b>7 Onderzoeksvragen en hypothesen</b> .....	<b>37</b>
<b>DEEL 2: METHODE</b> .....	<b>41</b>
<b>1 Setting en opdrachtgever</b> .....	<b>41</b>
<b>2 Beschrijving van de steekproef</b> .....	<b>42</b>

<b>3</b>	<b>Meetinstrumenten</b> .....	<b>43</b>
<b>4</b>	<b>Procedure</b> .....	<b>44</b>
<b>DEEL 3: RESULTATEN</b> .....		<b>45</b>
<b>1</b>	<b>Activiteiten</b> .....	<b>45</b>
1.1	Activiteitsaanbod .....	45
1.2	Variatie .....	63
1.3	Bekendmakingswijze .....	64
1.4	Activiteiteninformatie .....	65
1.5	Suggesties en opmerkingen van bezoekers .....	66
<b>2</b>	<b>Dienstverlening</b> .....	<b>66</b>
2.1	Diensten.....	66
2.2	Verwachtingen van de dienstverlening.....	76
2.3	Samenwerking met andere partners in de buurt.....	76
<b>3</b>	<b>Vervoer</b> .....	<b>77</b>
3.1	Bereikbaarheid centrum.....	77
3.2	Verplaatsing naar het centrum.....	77
3.3	Tevredenheid georganiseerd vervoer .....	78
<b>4</b>	<b>Maaltijden en cafetaria</b> .....	<b>79</b>
4.1	Maaltijden.....	79
4.2	Cafetaria .....	80
4.3	Suggesties en opmerkingen van bezoekers .....	81
<b>5</b>	<b>Personeel</b> .....	<b>82</b>
<b>6</b>	<b>Toegankelijkheid van het dienstencentrum</b> .....	<b>83</b>
<b>7</b>	<b>Algemene tevredenheid</b> .....	<b>84</b>
<b>DEEL 4: DISCUSSIE</b> .....		<b>86</b>
<b>1</b>	<b>Bespreking resultaten</b> .....	<b>86</b>
1.1	Algemene tevredenheid .....	86
1.2	Activiteiten .....	86
1.3	Diensten.....	87

1.6	Vervoer .....	87
1.7	Maaltijden en cafetaria .....	88
1.8	Personeel .....	88
1.9	Toegankelijkheid van het centrum .....	89
<b>2</b>	<b>Sterktes en zwaktes .....</b>	<b>89</b>
2.1	Sterktes.....	89
2.2	Zwaktes.....	90
<b>3</b>	<b>Aanbevelingen naar toekomstig onderzoek .....</b>	<b>91</b>
<b>4</b>	<b>Aanbevelingen voor de praktijk.....</b>	<b>92</b>
4.1	Activiteiten .....	92
4.2	Diensten.....	92
4.3	Vervoer .....	92
4.4	Maaltijden en cafetaria .....	92
4.5	Personeel .....	93
4.6	Toegankelijkheid.....	93
	<b>Bibliografie .....</b>	<b>94</b>
	<b>Bijlagen .....</b>	<b>100</b>
	<b>Bijlage 1: Tevredenheidsonderzoek lokale dienstencentra Sociaal Huis Mechelen .....</b>	<b>100</b>
	<b>Bijlage 2: Begeleidende brief tevredenheidsonderzoek .....</b>	<b>112</b>
	<b>Bijlage 3: Codeboek .....</b>	<b>113</b>
	<b>Bijlage 4: Planning .....</b>	<b>148</b>
	<b>Bijlage 5: Logboek.....</b>	<b>152</b>



## DEEL 1: INLEIDING

De verhoogde levensverwachting van de bevolking zorgt ervoor dat het aandeel van ouderen in de maatschappij alsmat toeneemt. Steeds meer ouderen kiezen er voor om zo lang mogelijk thuis te blijven wonen. Dit is echter niet evident en brengt een groot aantal praktische en sociale gevolgen met zich mee. De vergrijzingsproblematiek en de gevolgen daarvan zullen in het eerste puntje van de inleiding besproken worden, onder de noemer “vergrijzing”.

Een lokaal dienstencentrum is één van de zorgvoorzieningen voor de toenemende ouderenbevolking. Zo’n dienstencentrum kan de negatieve gevolgen verminderen en zo onder andere de zelfredzaamheid van ouderen verhogen en eenzaamheid verminderen. De stad Mechelen heeft vijf verschillende lokale dienstencentra. Deze twee inzichten zullen verduidelijkt worden in het tweede en derde puntje van de inleiding, namelijk “ouderenzorg” en “lokale dienstencentra in Mechelen”.

Om de kwaliteit en de werking binnen de lokale dienstencentra te optimaliseren, is het belangrijk om op regelmatige basis onderzoek te doen naar de mate van tevredenheid van de gebruikers. De resultaten van het tevredenheidsonderzoek kunnen het Sociaal Huis Mechelen helpen om verbeteracties in de praktijk om te zetten en te vergelijken met de resultaten van het voorgaand onderzoek. Deze laatste twee items komen uitgebreid aan bod in de laatste twee puntjes “kwaliteitszorg” en “voorgaand onderzoek”.

De onderzoeksvraag die doorheen deze scriptie en de inleiding centraal staat luidt als volgt: “Zijn de bezoekers nu meer tevreden dan bij de vorige tevredenheidsmeting in 2013 en hoe tevreden zijn ze dan precies?”

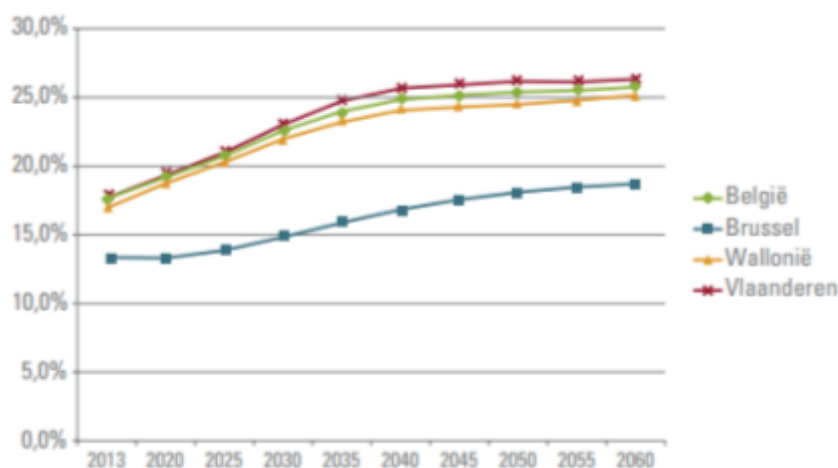


Figuur 1: Logo Sociaal Huis Mechelen

# 1 Vergrijzing

## 1.1 Definitie

Vergrijzing<sup>1</sup> van de bevolking kent **2 betekenissen**. Enerzijds drukt het een **stijging** uit van de **gemiddelde leeftijd** van een samenleving. Anderzijds verwijst de term vergrijzing ook naar een **groeiend aandeel ouderen** in een maatschappij. Het aandeel ouderen binnen een samenleving neemt toe, waardoor die groep een meerderheid vormt. In België werd deze tendens voor het eerst duidelijk zichtbaar in 2010 doordat de generatie van de eerste babyboomers de pensioenleeftijd bereikte (zie verder §1.2 Oorzaken) (Reguerras & Verniest, 2014; BeSafe, 2014; Mens en Samenleving, 2013).



Grafiek 1: Evolutie 65-plussers t.o.v. totale bevolking (2013 - 2060) (Reguerras & Verniest, 2014)

In België waren er in 2013 **meer dan 2 miljoen inwoners die 65 jaar of ouder** waren. Dat aantal zal tegen 2030 nog tot 2,7 miljoen en tegen 2060 tot 3,2 miljoen **toenemen**. Ook het aantal hoogbejaarden, ouderen met een leeftijd hoger dan 80 jaar, zal tegen 2030 tot 770 000 en tegen 2060 tot 1,2 miljoen stijgen. Grafiek 1 geeft de evolutie weer van de categorie 65-plussers vanaf 2013 tot 2060. Daaruit blijkt dat het aandeel 65-plussers in 2013 17,7% was, terwijl het aandeel 80-plussers in 2013 5,3% bedroeg. Vermoedelijk zullen deze percentages nog stijgen tot 22,6% en 6,3%.

Het **aantal ouderen stijgt niet evenredig in de drie Belgische gewesten**. Zo zal in Vlaanderen de toegenomen vergrijzing het meest merkbaar zijn. In Wallonië net iets minder. In Brussel echter, zal het aandeel ouderen eerst afnemen om vervolgens na 2020 progressief te stijgen. Uit dezelfde grafiek kunnen we afleiden dat de vergrijzing tussen 2040 en 2060 stabiel zal blijven (Reguerras & Verniest, 2014). In vergelijking met andere landen heeft België het extra moeilijk om de vergrijzingskosten in bedwang te houden (Mouton, 2013).

<sup>1</sup> Binnen de vergrijzing spreekt men van senioren of ouderen vanaf 75 jaar.

## 1.2 Oorzaken

Er zijn een aantal factoren die bijdragen tot de vergrijzende samenleving zijnde de afname van de vruchtbaarheid, de stijging van de levensverwachting en de geboortegolf na WO II. Deze worden hieronder verder besproken.

Een eerste oorzaak van de vergrijzing is de **afname van de vruchtbaarheid**. Anno 2016 krijgen vrouwen gemiddeld 1,6 kinderen. Door het legale gebruik van de anticonceptiepil<sup>2</sup> kunnen vrouwen namelijk zelf kiezen hoeveel kinderen ze willen. Daardoor kunnen gezinnen de gezinsgrootte onder controle houden.

Een andere oorzaak is de **stijging van de levensverwachting**. Vergeleken met een eeuw geleden, worden mensen nu gemiddeld 30 jaar ouder. Een belangrijke factor hierbij is de kwaliteit van de gezondheidszorg die niet alleen kwalitatief verbetert door een medische en technologische vooruitgang, maar ook het laagdrempelig beschikbaar zijn van deze gezondheidszorg voor iedereen, zowel preventief als curatief. De langere levensduur van een bevolking wordt beschouwd als een positief effect van de vergrijzing (Regueras & Verniest, 2014; Historiek, 2008; FOD Sociale Zekerheid, 2007).

Een laatste oorzaak is **de geboortegolf** tussen 1946 en 1964. Deze zogenaamde babyboomgeneratie behoort vandaag tot de ouderen, ook wel de papy-boomers<sup>3</sup> genoemd. De babyboom bracht een wijziging in de verhouding tussen gepensioneerden en actieve werknemers met zich mee (BeSafe, 2014; Djapo, 2015).

## 1.3 Gevolgen

De vergrijzing brengt heel wat gevolgen met zich mee. Er zijn zowel politiek-economische, financiële, als sociale gevolgen.

### 1.3.1 Politieke en economische gevolgen

In het huidige pensioenstelsel dragen actieve werknemers financieel bij aan het pensioen van gepensioneerden. Doordat het aantal gepensioneerden steeds stijgt, zullen de actieve werknemers **langer moeten werken** om het pensioenstelsel realiseerbaar te houden. De overheid speelt hier op in door de **pensioenleeftijd te verhogen** naar 66 jaar in 2025<sup>4</sup> (De Redactie, 2015; Federaal ABVV, 2015).

---

<sup>2</sup> De pil kwam in 1961 op de Vlaamse markt, maar er was een verbod op de verspreiding en reclame. Pas in 1973 werd het gebruik van de pil legaal.

<sup>3</sup> De babyboomgeneratie die nu oud geworden is.

<sup>4</sup> Van 55 jaar in 2015 naar 60 jaar in 2020.

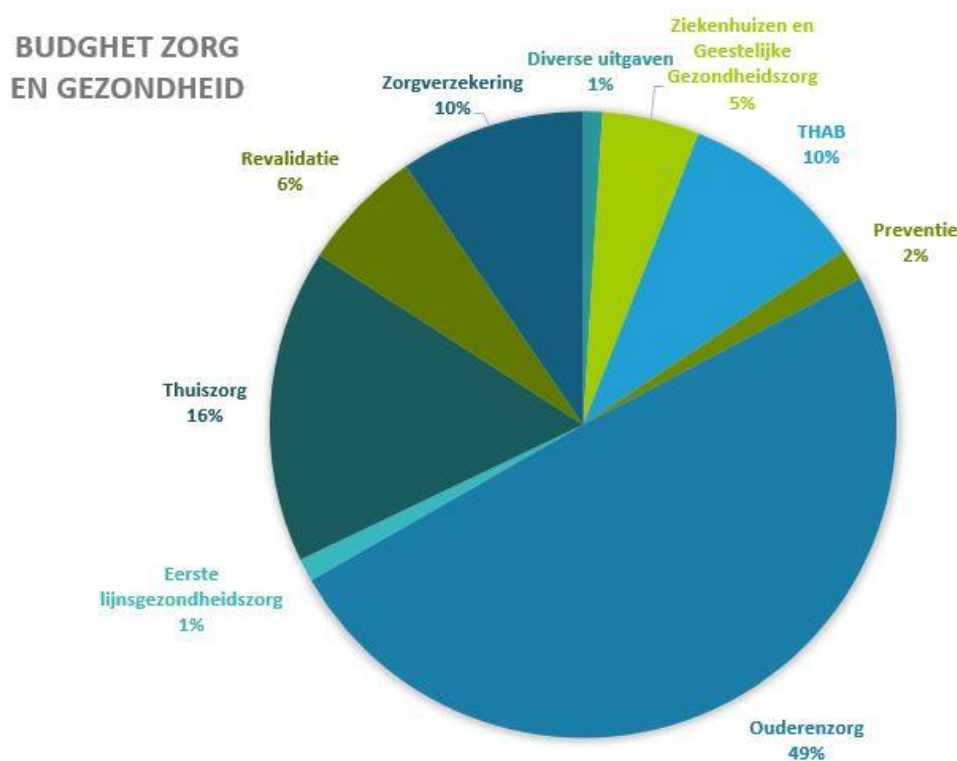
De vergrijzing draagt ook **positief** bij tot de maatschappij. Een hogere levensverwachting impliceert een langere actieve periode. Dit kan zich vertalen in het **langer beschikbaar** blijven op de **arbeidsmarkt**. (De Redactie, 2015; Mens en Samenleving, 2013; Klaassen & Spermon, 2014).

### 1.3.2 Financiële gevolgen

Burgers worden steeds ouder, daardoor zal de **vraag naar ondersteunde zorgelementen toenemen**. De vraag naar hoorapparaten, trapliften, rolstoelen en andere zorgonderdelen zal dus stijgen. Handelaars die zorgvoorwerpen aanbieden, kunnen daar bijgevolg **belangrijke inkomsten** uit halen (Justaert, 2013). Hierdoor ontstaat een nieuw segment in de dienstensector.

Volgens het Agentschap Zorg en Gezondheid spendeert de federale overheid jaarlijks meer dan de helft (in totaal 65%) van haar uitgaven aan ouderenvoorzieningen. Grafiek 2 toont aan dat **een groot deel van de begroting (49%) naar ouderenzorg** gaat (Zorg en Gezondheid, 2016).

Bovendien zal de overheid de pensioenen financieel moeten ondersteunen wanneer de verhouding tussen werkenden en gepensioneerden nog kleiner wordt. Daardoor zullen de **pensioenuitgaven van de overheid snel stijgen**.



Grafiek 2: Uitgaven federale overheid (Zorg en Gezondheid, 2016)

### 1.3.3 Medisch-sociale gevolgen

De aanwezigheid van ouderenzorg speelt een belangrijke rol in een vergrijzende samenleving. Zo zullen er **voldoende zorgverleningsdiensten** nodig zijn om aan de noden van ouderen tegemoet te komen. De verschillende vormen van zorgverlening gaan van huishoudhulp en thuisverpleging tot woonzorgcentra (zie later, §2 Ouderenzorg) (Reguerras & Verniest, 2014).

Naast zorgvoorzieningen, zijn **voldoende aangepaste faciliteiten** noodzakelijk om de sociale integratie van deze nieuwe bevolkingsgroep te bevorderen. Er ontstaat dus een grotere behoefte aan recreatiemogelijkheden zoals parken, musea, buurtverenigingen, ... Maar ook op vlak van mobiliteit stelt deze nieuwe bevolkingsgroep de maatschappij voor grote uitdagingen. Zo zal de vraag naar bijvoorbeeld elektrische fietsen stijgen (Planbureau voor de leefomgeving, 2015).

## 2 Ouderenzorg

De vergrijzing zorgt ervoor dat er nu meer ouderen zijn dan vroeger. De overheid probeert zo goed mogelijk aan de noden, behoeften en wensen van de ouderenpopulatie tegemoet te komen. Ouderen kunnen tegenwoordig zowel terecht in de residentiële zorg als in de thuiszorg (Regueras & Verniest, 2014). Die 2 vormen van ouderenzorg zullen in dit onderdeel achtereenvolgens aan bod komen.

### 2.1 Residentiële ouderenzorg

In een residentiële ouderenzorgvoorziening beschikt de oudere over zijn eigen residentie. De oudere verblijft er permanent, hetzij voor korte, hetzij voor lange duur. Er zijn verschillende opvangmogelijkheden aangepast aan de noden van de zorgbehoevende. Achtereenvolgens bespreken we het woonzorg-centrum, het centrum voor kortverblijf, het centrum voor herstelverblijf, het dagverzorgingscentrum en de assistentiewoningen (Agentschap Zorg en Gezondheid, 2015a; Vlaanderen, z.j. d; Sociaal Huis Mechelen, z.j. b).

### 2.1.1 Het woonzorgcentrum (WZC)<sup>5</sup>



Figuur 2: WZC Hof Van Egmont in Mechelen  
(Van Haezendonck, 2013)

Woonzorgcentra (WZC) worden in de volksmond ook wel **rusthuizen** of **bejaardentehuizen** genoemd. Mensen kunnen hier **vanaf 65 jaar** terecht, mits voldaan is aan de basisvoorwaarden. Een WZC is in eerste instantie bedoeld voor ouderen die beslist niet meer in staat zijn om zelfstandig thuis te blijven wonen, die permanent verzorging, hulp

en toezicht nodig hebben (Vlaanderen, z.j. a) en waarbij bovendien alle andere oplossingen (zoals mantelzorg<sup>6</sup> of thuiszorg) uitgeput zijn.

Naast leeftijdsvoorwaarden zijn er nog **algemene voorwaarden**, opgelegd door de overheid. Een WZC voldoet zo niet alleen aan de woonbehoefte, maar daarnaast biedt het **verzorging, ondersteuning en verpleging aan op maat** van de bewoner (Agentschap Zorg en Gezondheid, 2015a; 2015b; 2015k; Vlaanderen, z.j. a).

Bewoners hebben er elk hun eigen kamer of leefruimte. Daarnaast zijn er gemeenschappelijke leefruimtes, zoals de eetzaal en de rustruimte. In de gemeenschappelijke ruimtes organiseert een WZC regelmatig activiteiten. WZC's verschillen onderling door de interne accenten die ze leggen (vb.: verbondenheid met een andere residentiële voorziening) (Agentschap Zorg en Gezondheid, 2015b).

### 2.1.2 Het centrum voor kortverblijf (CVK)

Het centrum voor kortverblijf (CVK) biedt **tijdelijke zorg en opvang** aan ouderen (Agentschap Zorg en Gezondheid, 2015c; Vlaanderen, z.j. b). Er zijn twee verblijfsopties. Ofwel blijft de oudere er overdag en 's nachts, ofwel gaat hij overdag naar huis (Vereniging Vlaamse Provincies, z.j.; Vlaanderen, z.j. b). Meestal is een CVK verbonden aan een woonzorgcentrum of een centrum voor herstelverblijf (zie verder §2.1.3 Het centrum voor herstelverblijf). Hierdoor gelden dezelfde regels betreffende de leeftijd. **Vanaf 65 jaar** kunnen ouderen terecht in een centrum voor kortverblijf (Woonzorggroep GasthuisZusters Antwerpen, 2014a; Vlaanderen, z.j. b).

<sup>5</sup> Sinds het woonzorgdecreet van 13 maart 2009 spreekt de overheid niet langer van rusthuizen of bejaardentehuizen, maar van woonzorgcentra (WZC's).

<sup>6</sup> Extra zorg die verleend wordt aan een zorgbehoevend persoon. Dit kan door een familielid, vriend of buur zijn. Daarbij gaat het niet om georganiseerde zorg. De persoon handelt dus niet vanuit zijn beroep of vrijwilligerswerk (Kennispunt mantelzorg, z.j.; Ziekenzorg CM, z.j.)

Ouderen kunnen **maximum 60 opeenvolgende dagen** en **maximum 90 dagen per jaar** in een CVK verblijven (Agentschap Zorg en Gezondheid, 2015c; Vlaanderen, z.j. b). De opvangmogelijkheden op jaarbasis zijn dus beperkt. Ouderen komen omwille van verschillende redenen in een CVK terecht. **Redenen voor opname** zijn bijvoorbeeld een zieke mantelzorger<sup>7</sup>, vakantie van een mantelzorger, een oudere die tijdelijk meer zorg nodig heeft na een operatie, ... (Woonzorggroep GasthuisZusters Antwerpen, 2014a)

Ouderen kunnen dan ook rekenen op **hetzelfde aanbod en zorgpakket** als dat van de bewoners van een **WZC** (Vereniging Vlaamse Provincies, z.j.). Ze kunnen deelnemen aan de verschillende activiteiten van het WZC, samen leven met de andere bewoners, ... Voor sommige ouderen is het dan ook de geschikte **tussenstap** om het leven in een WZC te ontdekken (Vlaanderen, z.j. b). Vaak valt de overstap naar volledig verblijf in een WZC minder zwaar voor ouderen die al eens in een CVK verbleven.

### **2.1.3 Het centrum voor herstelverblijf (CHV)**

Een centrum voor herstelverblijf (CHV) is te vergelijken met het centrum voor kortverblijf. Beide centra hebben gedeeltelijk dezelfde doelstelling (VSGB, 2012; Agentschap Zorg en Gezondheid, 2015d). Er zijn twee grote **gelijkenissen** tussen de centra. Een eerste gelijkenis is de **opnamereden**. In een CHV worden namelijk ook mensen opgenomen die herstellende zijn van een ziekenhuisopname of van een zware aandoening. De tweede gelijkenis is de **opnameduur**. Een bewoner mag maximum 60 opeenvolgende dagen in een CHV verblijven en heeft tijdens zijn verblijf recht op opvang, verzorging en revalidatie (Zorginspectie, 2010; Agentschap Zorg en Gezondheid, 2015d).

Er zijn eveneens twee grote **verschillen** met een CVK. Het eerste grote verschil is zichtbaar in de uitgebreide **gespecialiseerde hulp en verzorging** die wordt aangeboden (Agentschap Zorg en Gezondheid, 2015d; VVSG, z.j. c). Bij een CHV ligt de nadruk op **herstel**. Zodra de bewoner hersteld is en weer in staat is om voor zichzelf te zorgen of zodra de zwaarste zorgen voorbij zijn, keert de bewoner terug naar zijn of haar eigen leefmilieu. Het tweede verschil is de **doelgroep**. CHV's zijn niet alleen toegankelijk voor ouderen vanaf 65 jaar, maar voor alle leeftijden (Agentschap Zorg en Gezondheid, 2015d).

Gedurende het verblijf in een CHV mag de bewoner in bepaalde omstandigheden een **eigen begeleider** of mantelzorger meenemen naar het centrum (vb.: indien noodzakelijk voor goede communicatie tussen personeel en bewoner) (Zorginspectie, 2010; Agentschap Zorg en Gezondheid, 2015d).

---

<sup>7</sup> Elke persoon die extra zorg verleend aan een zorgbehoevend persoon.

### 2.1.4 Het dagverzorgingscentrum (DVC)



In het dagverzorgingscentrum kan de oudere **enkele dagen of halve dagen per week** terecht (Agentschap Zorg en Gezondheid, 2015e; Vlaanderen, z.j. c). Overnachting in een DVC is niet mogelijk.

**Figuur 3: In het DVC Thalia van Mechelen (Van Haezendonck, 2016)**

Het **DVC** biedt overdag **opvang, verzorging** en **activiteiten** (vb.: samen de krant lezen, kookactiviteiten, hobbybezigheden ...). Op die manier ontmoeten ouderen andere mensen en versterken ze hun sociale contacten (Vlaanderen, z.j. c; Woonzorggroep GasthuisZusters Antwerpen, 2014b; Provincie West-Vlaanderen, z.j.). Verder bieden de centra **warme maaltijden** en **vervoer** van en naar het centrum aan. Uiteraard kunnen mantelzorgers er voor kiezen om de oudere zelf op te halen van het centrum.

DVC's zijn toegankelijk voor ouderen **van 65 jaar of ouder** (Agentschap Zorg en Gezondheid, 2015e). Ze zijn **geschikt voor** ouderen die nood hebben aan sociale contacten, ondersteuning en begeleiding (Woonzorggroep GasthuisZusters Antwerpen, 2014b; Provincie West-Vlaanderen, z.j.). Voor zware, intensieve verzorging en begeleiding worden de ouderen doorverwezen naar een WZC.



### 2.1.5 Assistentiewoningen<sup>8</sup>



Figuur 4: Assistentiewoningen vlak bij LDC Den Abeel

Ten slotte zijn er nog de assistentiewoningen. Dit zijn **veilige, aangepaste woningen** die **zorg op maat** bieden aan ouderen (vb.: weinig trappen, extra leuningen aan de muur, verhoogd sanitair, alarmsysteem voor hulp, ...) (Agentschap Zorg en Gezondheid, 2015f; VVSG, z.j. c).

Verder is er een uitgebreid dienstverleningsaanbod. Ouderen kunnen, indien gewenst, gebruik maken van poetshulp, warme maaltijden aan huis, thuisverpleging, ... (Agentschap Zorg en Gezondheid, 2015f; Home-info vzw, 2010; Eubelius, 2013). De **woonassistent**<sup>9</sup> houdt de zorg- en hulpvragen van de bewoners zorgvuldig bij.

Deze voorziening is toegankelijk voor ouderen **vanaf 65 jaar** (Vlaanderen, z.j. e). Assistentiewoningen zijn gericht op ouderen die **licht zorgbehoevend** zijn. Het gaat om ouderen die nog **goed voor zichzelf kunnen zorgen** en nog **zelfstandig** in hun huis kunnen blijven wonen mits minimale hulp voor specifieke taken (GZA vzw, 2014). De Vlaamse Overheid stelt ook assistentiewoningen ter beschikking van zwaarder zorgbehoevende ouderen. Het gaat dan over zwaar zorgbehoevenden die samenwonen met hun echtgenoot of met een mantelzorger die de zorgen op zich neemt (Sociaal Huis Mechelen, z.j. a).

## 2.2 Thuiszorg

Naast de residentiële ouderenzorg bestaat er ook thuiszorg. Thuiszorg bij ouderen heeft als doel te voorkomen dat ouderen te snel moeten overstappen op residentiële ouderenzorg. Met andere woorden wil de overheid ouderen zolang mogelijk in staat stellen om zelfstandig in een vertrouwde en sociale omgeving te verblijven. Dit past in de huidige visie op ouderenzorg, namelijk zo lang mogelijk zelfstandig thuis blijven wonen (Agentschap Zorg en Gezondheid, 2015h). Om van de thuiszorgvoorzieningen gebruik te kunnen maken, moet de oudere de zorg aanvragen bij de betreffende thuiszorgdienst. Thuiszorg is mogelijk voor iedereen, zowel jong als oud. We bespreken achtereenvolgens alle mogelijke thuiszorgvormen voor ouderen.

<sup>8</sup> Sinds 1 januari 2013 spreekt men niet langer van serviceflats, maar van assistentiewoningen (Agentschap Zorg en Gezondheid, 2015g).

<sup>9</sup> Een woonassistent is een beroepskracht die als vertrouwenspersoon fungeert. Hij of zij detecteert waar er problemen zijn, waar hulp nodig is, wat de noden zijn, welke bewoners heel eenzaam zijn, ... (Beerens, 2014)

### 2.2.1 Gezins- en aanvullende thuiszorg

Voor deze eerste vorm van de thuiszorg zal een medewerker van de dienst langskomen om in kaart te brengen welke zorg noodzakelijk is. Nadien stemt de medewerker de zorg af op de specifieke persoonlijke noden (Agentschap Zorg en Gezondheid, 2015i). De dienst kan hulp bieden bij **persoonlijke verzorging**, wanneer dagelijkse verzorging (vb.: wassen, aankleden, ...) een hele opgave is geworden. Een ander voorbeeld van hulp, is ondersteuning bij de **dagelijkse huishoudelijke taken** (vb.: koken, wassen, strijken, poetsen, ...) (Sociaal Huis Mechelen, z.j. b). Sommige diensten bieden aanvullende hulp aan bij **karweitjes** (Agentschap Zorg en Gezondheid, 2015i; Sociaal Huis Mechelen, z.j. b).

### 2.2.2 Diensten voor logistieke hulp of schoonmaakhulp

De dienst gezins- en aanvullende thuiszorg biedt ouderen hulp in het dagelijks huishoudelijk onderhoud. Het is niet de bedoeling dat de dienst het hele huishouden doet. Het accent ligt hier weliswaar op ondersteuning van dagelijkse activiteiten en niet het overnemen van deze taken. Wanneer er een **expliciete vraag** is naar hulp bij **huishoudelijke taken** zoals poetsen, stofzuigen, stof afnemen, ... wordt er doorverwezen naar een dienst voor logistieke hulp (Agentschap Zorg en Gezondheid, 2015j; Sociaal Huis Mechelen, z.j. b). Die **schoonmaakhulpdiensten** zijn speciaal ingericht om gezinnen en ouderen bij te staan in het huishoudelijk onderhoud.

### 2.2.3 Thuisverpleging

Indien ouderen dat wensen, kunnen ze beroep doen op thuisverpleging. Deze vorm van thuiszorg is in principe mogelijk voor iedereen die na een ziekenhuisopname weer naar huis gaat en nazorg nodig heeft (vb.: na een heupfractuur, een kleine val van de trap, ...). Daarnaast kunnen thuisverpleegkundigen helpen bij **medicatie toedienen, inspuitingen geven, wonden verzorgen, palliatieve zorgen, ...** (Agentschap Zorg en Gezondheid, 2015k). De laatst opgesomde taken verhogen in grote mate de zelfstandigheid van de oudere en worden als grote meerwaarde ervaren door de zorgbehoevende en zijn of haar omgeving.

### 2.2.4 Maaltijden aan huis

OCMW's<sup>10</sup> **leveren dikwijls maaltijden aan huis** voor mensen die het zeer moeilijk hebben of zelfs niet meer in staat zijn om een volledige maaltijd voor zichzelf te koken. Het grootste doelpubliek voor maaltijden aan huis zijn ouderen. Vanaf 65 jaar kunnen ze beroep doen op deze dienst (Sociaal Huis Mechelen, z.j. b).

---

<sup>10</sup> Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn

### 2.2.5 Personenalarmsysteem (PAS)

Een PAS is een apparaatje voorzien van een knop dat rond de nek of de pols gedragen kan worden (zie figuur 5) (Wit-Gele Kruis, 2015). Wanneer de oudere op de knop drukt, wordt hij verbonden met een **alarmcentrale**. Die alarmcentrale brengt dan één van de drie op voorhand doorgegeven contactpersonen of een professionele hulpverlener op de hoogte. De PAS kan **24 uur op 24** en **7 dagen op 7** gebruikt worden (Socialistische Mutualiteiten, z.j.). Dit apparaatje werd speciaal ontwikkeld zodat mensen langer zelfstandig en met een gerust gevoel thuis kunnen blijven wonen (Wit-Gele Kruis, 2015). Moest de oudere thuis ten val komen, kan hij met één druk op de knop van de PAS hulp invoeren.



Figuur 5: PAS dat rond de nek gedragen wordt (Socialistische Mutualiteiten, z.j.)

### 2.2.6 Lokale dienstencentra

Tenslotte zijn er nog de lokale dienstencentra. Lokale dienstencentra zijn een belangrijke vorm van thuiszorg voor ouderen. Deze paragraaf zal zich op lokale dienstencentra in het algemeen focussen (definitie en wetgeving). In het volgende onderdeel van de inleiding (zie §3 Lokale dienstencentra in Mechelen) zal dieper ingegaan worden op de verschillende centra in Mechelen, waar we ons onderzoek uitvoerden.

#### A) Definitie

Een lokaal dienstencentrum ondersteunt oudere buurtbewoners in hun wens om zo lang mogelijk zelfstandig thuis te blijven wonen. Ze doen dit door allerlei **diensten aan te bieden** die hun dagelijks leven thuis vergemakkelijken. Daarnaast heeft een lokaal dienstencentrum oog voor het sociale leven van de buurtbewoners. Ze organiseren allerlei **recreatieve en informatieve activiteiten** die kunnen helpen voorkomen dat een oudere sociaal geïsoleerd zou raken (VVSG, z.j. a; Vlaanderen, z.j. f; SVR, 2015).

## B) Wetgeving

Uiteraard kan een lokaal dienstencentrum niet eenvoudigweg opgericht worden. Zo'n centrum moet om te kunnen bestaan en om gesubsidieerd te worden aan verschillende voorwaarden en normen voldoen. Alle voorwaarden en normen zijn vastgelegd in de uitvoeringsbesluiten van het woonzorgdecreet van 13 maart 2009 (VVSG, z.j. b). Er staan **4 verschillende voorwaarden** beschreven in de uitvoeringsbesluiten. Er zijn voorwaarden voor de werking, de omkadering, de hulp- en dienstverlening, en de infrastructuur (VVSG, z.j. b).

**Werkingsvoorwaarden** zijn vrij algemeen en gaan over het minimum aantal openingsuren, de missie en de visie, regels omtrent inspraak en klachten, organisatiestructuur, ... (VVSG, z.j. b) De specifieke invulling hiervan verschilt van centrum tot centrum, waardoor de centra zich ook onderling kunnen onderscheiden.

**Voorwaarden voor de omkadering** van de dienstencentra gaan dan weer over de mensen die in het centrum werken. Enerzijds staan voorwaarden als de diplomering van de centrumleider en het aantal uren bijscholing dat die dient te volgen hierin vermeld. Anderzijds zijn de voorwaarden voor ander personeel en vrijwilligers en hun deskundigheid hier ook in terug te vinden (VVSG, z.j. b).

De **voorwaarden voor hulp- en dienstverlening** gaan voornamelijk over de verschillende activiteiten en de hoeveelheid activiteiten dat een lokaal dienstencentrum moet aanbieden. Daarnaast moet een centrum ook warme maaltijden, hulp bij activiteiten van het dagelijkse leven, hulp bij boodschappen en buurthulp aanbieden. Van de centra wordt eveneens verwacht dat ze investeren in initiatieven om de mobiliteit van de bezoekers te bevorderen. Naast al deze zaken is er nog de mogelijkheid voor een centrum om te investeren in personalarmsystemen (VVSG, z.j. b).

Als laatste zijn er de **infrastructuurvoorwaarden**. Deze gaan over wat een centrum allemaal moet voorzien en waar ze rekening mee moeten houden bij de infrastructuur (vb.: rolstoeltoegankelijk, aparte gespreksruimte voor de centrumleider, ...) (VVSG, z.j. b). Verder moet het centrum zorgen voor de nodige hulpmiddelen en accommodatie om de bezoekers in hun wensen en noden tegemoet te komen.

### 3 Lokale dienstencentra in Mechelen

In dit onderdeel focussen we specifiek op de 5 verschillende dienstencentra van Mechelen. Eerst bespreken we de overkoepelende visie en missie. Daarna komen de 5 centra elk apart aan bod en tot slot bespreken we de activiteiten en de diensten die aangeboden worden door de centra.

#### 3.1 Missie en visie

De missie brengt meer duidelijkheid over de opdracht en de werking van de dienstencentra. De visie geeft de waarden, normen en principes van de dienstencentra aan. Elk lokaal dienstencentrum heeft zijn eigen missie en visie. Deze zullen grotendeels overeenkomen met die van andere lokale dienstencentra, maar het verschil zit dikwijls in de focus die het LDC ergens op legt. Hieronder volgt een beknopte omschrijving van de missie en visie van de lokale dienstencentra van Mechelen.

##### 3.1.1 Missie

De **missie** van de lokale dienstencentra in Mechelen bestaat uit drie kernwoorden, namelijk laagdrempeligheid, activiteiten en samenwerking (Sociaal Huis Mechelen, 2014a; 2014b; 2014c; 2014d; 2014e).

Door zo **laagdrempelig** mogelijk te werken, proberen de lokale dienstencentra ervoor te zorgen dat mensen zonder moeite of schaamte naar een centrum durven stappen. De centra hebben als doelstelling mensen zo lang mogelijk thuis te laten wonen en hen hierin te ondersteunen.

Daarbij is het evenzeer belangrijk om sociaal isolement te voorkomen. De LDC's doen dit door **verschillende activiteiten** aan te bieden, die hen eveneens kennis of vaardigheden kunnen bijbrengen.

Niet alleen de activiteiten zorgen ervoor dat de bezoekers hun zelfstandigheid kunnen behouden, maar ook de **samenwerkingsverbanden** met allerlei initiatieven en organisaties in de buurt dragen hiertoe bij. De lokale dienstencentra willen samen werken aan de leefbaarheid van de buurt (Sociaal Huis Mechelen, 2014a; 2014b; 2014c; 2014d; 2014e).

### 3.1.2 Visie

De **visie** is een vertaling van de missie. Ze geeft de principes en waarden weer die voortvloeien uit de missie en waarmee de centra aan de slag willen gaan. De visies van de vijf Mechelse dienstencentra zijn opgedeeld in **4 onderdelen**.

Zo is er een **visie** die betrekking heeft op de **algemene werking**. Het is voor de werking belangrijk zoveel mogelijk mensen binnen de doelgroep te bereiken. Daarbij is niet alleen bereikbaarheid en toegankelijkheid van belang, maar ook de laagdrempeligheid die eerder al besproken werd. Verder krijgt iedereen, zowel de medewerkers, vrijwilligers als bezoekers inspraak in de werking. Alleen zo kunnen de centra tot een betere werking op maat van de bezoekers komen (Sociaal Huis Mechelen, 2014a; 2014b; 2014c; 2014d; 2014e).

Een tweede deel van de **visie** focust meer op de **gebruikers** van de centra. Hierbij is de privacy van de bezoeker of gebruiker erg belangrijk. Iedereen moet voor zijn eigen mening kunnen uitkomen. De eigen mening, levensstijl, autonomie en waardigheid van de mensen moet dan ook gerespecteerd worden. Een correcte en nauwkeurige klachtenbehandeling hoort hier eveneens bij (Sociaal Huis Mechelen, 2014a; 2014b; 2014c; 2014d; 2014e).

Een derde belangrijk onderdeel van de **visie** gaat over het **hulp- en dienstverleningsaanbod**. Dit onderdeel slaat vooral op het doel van een lokaal dienstencentrum om ouderen zo lang en zo goed mogelijk te ondersteunen in hun wens om langer thuis te blijven wonen. Dit lukt door de zorg op maat die de centra aanbieden. Ze houden rekening met de noden, interesses, talenten, ... van de bezoekers en op basis daarvan voorzien ze een eigentijds aanbod (Sociaal Huis Mechelen, 2014a; 2014b, 2014c; 2014d; 2014e).

Het laatste onderdeel van de **visie** gaat over de **middelen**. De vijf dienstencentra van Mechelen doen hun best om voldoende deskundig personeel in te schakelen en ter beschikking van de bezoekers te stellen. Naast het nodige personeel, wordt er ook voorzien in aangepaste accommodatie en geschikte hulpmiddelen (Sociaal Huis Mechelen, 2014a; 2014b; 2014c; 2014d; 2014e). Alles wordt voorzien en aangepast in het kader van de doelgroepen en de doelstellingen van de centra. Dit alles draagt bij tot de middelen van de dienstencentra.

### 3.2 De 5 lokale dienstencentra

Mechelen kent dus 5 lokale dienstencentra: Den Deigem, De Smis, De Rooster, Den Abeel en De Schijf. Die 5 dienstencentra liggen verspreid over de stad en zijn allemaal 5 dagen op 7 open. Elk LDC heeft haar eigen karakteristieken door de ligging, de mensen die er komen, de grootte, de activiteiten, ... Hieronder volgt een voorstelling van de dienstencentra, respectievelijk ingedeeld volgens hun aantal bezoekers.



Figuur 6: LDC Den Deigem (Seniorennet, 2016)

#### 3.2.1 Den Deigem

Den Deigem is één van de centra die in het **stadsgedeelte** gesitueerd is. In dit gedeelte van de stad is de vergrijzing van de bevolking sterk merkbaar. Die grote vergrijzing is een uitdaging voor het LDC (Sociaal Huis Mechelen, 2014a).

Uit het jaarverslag van 2014 blijkt dat dit dienstencentrum over de laatste vier jaar dan ook een stijgend aantal **klanten**<sup>11</sup> kent. Van 525 klanten in 2011 zijn ze naar 675 gegaan in 2014. Daarmee is Den Deigem dan ook het grootste LDC wat het aantal bezoekers betreft. De **gemiddelde leeftijd** van de klanten in 2014 bedroeg 72 jaar (Sociaal Huis Mechelen, 2014a).

#### 3.2.2 Den Abeel

LDC Den Abeel ligt in een sociale woonwijk aan de **rand van de stad**. De woonwijk telt naast gewone huizen ook nog 98 serviceflats, waardoor er een hoog aantal zestigplussers in deze wijk aanwezig is (Sociaal Huis Mechelen, 2014b). Den Abeel is het laatst vernieuwde lokale dienstencentrum van Mechelen. In 2013 startte de bouw



Figuur 7: LDC Den Abeel (Vansina, 2014)

van een volledig nieuw dienstencentrum enkele straten verderop. Eén jaar later, in 2014, vond de opening van dit nieuwe centrum plaats. Met die vernieuwing is Den Abeel meteen ook het grootste dienstencentrum in Mechelen qua oppervlakte.

<sup>11</sup> Het aantal klanten wordt door het Sociaal Huis Mechelen gedefinieerd als “personen die tijdens de openingsuren deelnemen aan activiteiten, gebruik maken van het dienstverlenend aanbod en/of gebruik maken van het zorgaanbod.” (Sociaal Huis Mechelen, 2014a)

Verder is het LDC het tweede grootste centrum wat betreft het aantal **klanten**. 517 klanten kwamen hier in 2014 over de vloer. De **gemiddelde leeftijd** van de klanten lag hier in 2014 ook drie jaar hoger dan in Den Deigem, namelijk 75 jaar (Sociaal Huis Mechelen, 2014b).

### 3.2.3 De Rooster

De Rooster is eveneens in het **centrum** gelegen, aan het Klein Begijnhof van Mechelen. Boven het LDC liggen een aantal ouderenwoningen (Sociaal Huis Mechelen, 2014c).



Figuur 8: LDC De Rooster (Mechelen Mapt, 2012)

Het laatste jaar kwamen hier 358 **klanten** over de vloer. Dat zijn er een aantal minder dan in 2013, toen kwamen er 395 klanten langs. In De Rooster ligt de **gemiddelde leeftijd** van de klanten het laagste in vergelijking met de andere LDC's. De gemiddelde leeftijd van de klanten in 2014 bedroeg 64 jaar (Sociaal Huis Mechelen, 2014c).

### 3.2.4 De Schijf

De Schijf was het derde dienstencentrum dat werd opgericht in de **stad** Mechelen, na Den Abeel en De Smis (zie hieronder §3.2.5 De Smis). Het dienstencentrum werd opgetrokken uit een bestaand gebouw, waar een stuk aan werd bijgebouwd en daar bevindt het zich nu nog steeds (Sociaal Huis Mechelen, 2014d).



Figuur 9: LDC De Schijf (Beenaps, z.j.)

De Schijf is één van de kleinere LDC's. In 2014 kwamen er slechts 331 **klanten** langs. Het aantal klanten bij De Schijf varieert licht, maar ligt wel altijd ongeveer gelijk. De **gemiddelde leeftijd** van de klanten bedroeg 76 jaar in 2014 (Sociaal Huis Mechelen, 2014d). Het LDC bevindt zich in een wijk waar ouderenwoningen omheen gebouwd zijn. De ouderenwoningen zijn eigendom van woonpunt (Sociaal Huis Mechelen, 2014d).



Figuur 10: LDC De Schijf in 1950 (Somers, 1950)



### 3.2.5 De Smis

De Smis is het kleinste dienstencentrum van de vijf, wat betreft het aantal klanten. Het aantal klanten is waarschijnlijk te wijten aan de omgeving waarin het LDC ligt. De Smis ligt namelijk in een **wijk** waar momenteel veel jongere mensen wonen.

Het klantenaantal in 2014 bedroeg 252 **klanten**, met een **gemiddelde leeftijd** van 77 jaar (Sociaal Huis Mechelen, 2014e). Dit

dienstencentrum is ook het enige centrum dat op de benedenverdieping van een flatgebouw gelegen is. Boven het flatgebouw bevinden zich enkele ouderenwoningen van het Sociaal Huis zelf (Sociaal Huis Mechelen, 2014e).



Figuur 11: LDC De Smis (Sociaal Huis Mechelen, 2014e)

### 3.3 Activiteiten

De lokale dienstencentra van Mechelen bieden **3 verschillende soorten activiteiten** aan, namelijk informatieve, vormende en recreatieve activiteiten. Elk dienstencentrum is verplicht deze 3 soorten activiteiten aan te bieden. De wet legt per soort activiteit een bepaald aantal op dat verplicht is (VVSG, z.j. b). Verder mogen de centra hun aanbod vrij aanvullen en de inhoud zelf bepalen. Afhankelijk van de accommodatie en mogelijkheden van de centra zullen de activiteiten per centrum verschillen.

#### 3.3.1 Informatieve activiteiten

Informatieve activiteiten hebben als doel informatie over te brengen aan ouderen. Hierdoor verhogen ze de **zelfredzaamheid** van de ouderen en zorgen ervoor dat ze hun **zelfstandigheid** behouden (VVSG, z.j. b). Informatieve activiteiten dragen ook bij aan de **integratie in de leefwereld** van de ouderen.

Hier volgen enkele **voorbeelden** van informatieve activiteiten: laat je niet vallen (een infosessie over valpreventie), een infosessie met de zorgcoach, huisapotheek en EHBO, verkiezingen, help een hulpmiddelgevraagd, red de restjes, bewegen een topmedicijn, een infosessie met de wijkagent, ... (Sociaal Huis Mechelen, 2014a; 2014b; 2014c; 2014d; 2014e)

Om erkend en gesubsidieerd te worden, wordt van de lokale dienstencentra verwacht dat ze minstens **10 informatieve activiteiten** per jaar organiseren. Minstens 7 van de 10 verplichte activiteiten moeten in het centrum zelf plaatsvinden, de overige 3 mogen in samenwerking met andere erkende thuiszorgorganisaties georganiseerd worden (VVSG, z.j. b). Uiteraard staat het centrum vrij om meerdere informatieve activiteiten te organiseren dan het verplichte aantal.

### 3.3.2 Vormende activiteiten

Met deze activiteiten willen de centra vooral **kennis en vaardigheden bijbrengen**. De activiteiten zijn gericht op de persoonlijke ontwikkeling van de deelnemers (VVSG, z.j. b). De LDC's werken rond **7 thema's** die per centrum kunnen verschillen. Deze 7 thema's zijn: multimedia, beweging, creatief, ondersteunen zelfredzaamheid, cultureel, uitstappen en ontspanning (Sociaal Huis Mechelen, 2014a; 2014b; 2014c; 2014d; 2014e). Enkele **voorbeelden** van activiteiten binnen die thema's zijn: taallessen, bloemschikken, dansactiviteiten, turnen, tekenen, wandeluitstappen, ...



Figuur 12: Line dansen in LDC De Smis (VVV Mechelen vzw, z.j.)

Ook voor deze activiteiten legt de wet een minimum aantal per jaar op. Het gaat om **100 groepsactiviteiten**, waarvan minstens 65 activiteiten in het centrum moeten doorgaan. Voor de activiteiten moeten de centra minstens 5 verschillende onderwerpen voorzien (VVSG, z.j. b).

### 3.3.3 Recreatieve activiteiten

Recreatieve activiteiten zijn voornamelijk **ontspannende activiteiten** die de sociale isolatie, waar ouderen al eens mee te maken kunnen krijgen, proberen tegen te gaan. Naast ontspanning dragen de activiteiten ook bij aan **ontmoeting** en **zinnvolle tijdsbesteding** (VVSG, z.j. b), ze verminderen de eenzaamheid en geven het gevoel ergens bij te horen.



Figuur 13: Sjoelen in Den Abeel (VVV Mechelen vzw, z.j.)

Recreatieve activiteiten kunnen georganiseerd worden voor een groep, waarbij mensen samen deelnemen aan een activiteit om iets te doen of te ondernemen ofwel meer op het individu gericht. Daarbij ligt de focus meer op een ontspannende activiteit die individueel bereikt kan worden.

De LDC's werken rond **6 thema's**: cultuur, beweging, ontspanning, creativiteit, competitie en uitstappen. Er is ook een permanent aanbod in de LDC's, maar die verschillen wel per centrum<sup>12</sup>. Recreatieve activiteiten in het permanent aanbod zijn: biljart, sjoelbal, gezelschapsspelen, petanque, de internethoek die altijd beschikbaar is, Wii-spelletjes, krant, darts en kaarten. Enkele **voorbeelden** uit de variabele activiteiten zijn: schaken, paasbrunch, naai, haak en brei clubje, wenskaarten maken, bowling, quiz, volksspelen, Valentijnsfilm, wandelen op woensdag, ... (Sociaal Huis Mechelen, 2014a; 2014b; 2014c; 2014d; 2014e)

Jaarlijks dient een LDC minimum **75 recreatieve activiteiten** aan te bieden. Van die 75 dienen er 50 in het centrum door te gaan. Net zoals bij de vormende activiteiten, wordt bij de recreatieve activiteiten verwacht dat er minstens 5 thema's aan bod komen (VVSG, z.j. b).

### **3.3.4 Bekendmaking activiteiten**

Uiteraard is het de bedoeling om zoveel mogelijk bezoekers te bereiken met het activiteitenaanbod en op hun wensen en noden in te spelen. Die wensen en noden liggen voor iedereen anders. Het belangrijkste is dat de bezoekers op de hoogte zijn van het activiteitenaanbod. De LDC's doen hun best om hun activiteitenaanbod via **verschillende kanalen** bekend te maken.

Zo heeft elk lokaal dienstencentrum zijn **eigen activiteitenkalender** (Sociaal Huis Mechelen, 2014a; 2014b; 2014c; 2014d; 2014e). Die kalenders zijn altijd voorhanden in het centrum zelf. De kalender geeft een omschrijving van de grote georganiseerde activiteiten die gedurende die maand op de planning staan. Ook nieuwigheden, openingsuren, telefoonnummers en andere basisinformatie van het centrum staan steeds op de voorpagina van de kalender vermeldt. Figuur 14 op de volgende pagina is een voorbeeld van zo'n activiteitenkalender uit het lokaal dienstencentrum Den Abeel. De dagelijkse of wekelijkse activiteiten die elke keer weer terugkeren zijn niet in de kalender opgenomen.

---

<sup>12</sup> Niet elk centrum heeft hetzelfde permanente activiteitenaanbod. Het aanbod is afhankelijk van de mogelijkheden en accommodaties van het centrum.

Datum	FIWASEN-Activiteiten
Dinsdag 5 januari en 2 februari 14-17u	<b>Cinema-Plus voor senioren</b> Hoorfilm en rondleiding achter de schermen. Na de film cake met koffie. Vooraf inschrijven. Deelname €8,- pp
Vrijdag 8 januari 13.30-17u	<b>Natuurwandeling-8km</b> Parking aan infocentrum Het Broek in Blaasveld. Stevig schoeisel aangeraden. Vooraf inschrijven. Deelname gratis.
Dinsdag 26 januari 14-18u	<b>Jaartijke Bowlingtoernooi voor senioren</b> Met etenje, drie spelen en prijzentaal. Wisselbeker en trofee nevenklassen. De Speelberg, Mechelobaan 27, Beerzel. Vooraf inschrijven. Deelname €25,- pp.
Vrijdag 5 februari 14.30-17u	<b>Wandeling Sint-Katelijne-Waver-8km</b> Parking Borgersienpark, IJzerenveld 147. Langzaam Borgersienpad. Stevig schoeisel aangeraden. Vooraf inschrijven. Deelname gratis.
Dinsdag 23 februari 14-17u	<b>Bowlingnamiddag voor senioren</b> De Speelberg, Mechelobaan 27, Beerzel. Drie spelen, incl. ballen en schoenen. Vooraf inschrijven. €7,50 pp.

**Balcazar vanaf 14 januari in Den Abeel.**  
Live muzieknamiddagen voor senioren met gelegenheid tot dansen. Flyers, info en tickets verkrijgbaar in alle dienstencentra in Mechelen.  
Op donderdagen tussen 14 en 17 uur. Kaarten beschikbaar vanaf de eerste van de maand voor het optreden van de volgende maand.

<b>De Rooster</b> Klein Begijnhof 15 Tel 015 226975 - fax 0152022397 desrooster@sociaalhuismechelen.be	<b>Den Daelgum</b> Kameleienstraat 13 Tel 015273343 - fax 015274856 denaelgum@sociaalhuismechelen.be
---	---

**De Smis**  
Levenssteenvweg 129,  
tel 015 42 08 11 - fax 015 27 44 79  
desmis@sociaalhuismechelen.be

**De Schijf**  
Schijfstraat 215 bis,  
tel & fax 015 21 10 90  
deschijf@sociaalhuismechelen.be

**Computerlessen**  
Voor beginners of gevorderden. Wil je leren werken met de computer of juist je kennis wat verder ontwikkelen? We starten in Den Abeel met computerlessen op de volgende data:  
• Beginners, 15 januari van 9-12u, 5 lessen.  
• Beginners Plus, 4 maart van 9-12u, 5 lessen.  
• Gevorderden, 29 april van 9-12u, 5 lessen.  
Laptops zijn beschikbaar tijdens de lessen.  
Deelname p.p. €15 of omlij €7,50 voor 5 lessen incl. koffiethee.  
Schrijf je tijdig in!

**Nederlandse taallessen voor vrouwen**  
Iedere week op maandagvoormiddag en woensdagnamiddag zijn er taallessen samen met andere vrouwen.  
Geef je op. Deelname gratis.

**WEKELIJKE CLUBWERKINGEN ABEEL**  
Iedereen welkom!  
Elke namiddag is er een club activiteit op 14 u.

Maandag: <b>HOBBY DAMES</b> Gezellig handwerken en een babbelje	Maandag en woensdag: <b>WEDSTRIJD BILJARTEN</b> Andere dagen vrij spel
Dinsdag <b>KAARTWEDSTRIJD</b> Inleg: €1,-	Dinsdag <b>TAFELTENNIS</b> Oefenen en wedstrijdjes spelen onder elkaar
Woensdag <b>SCHILDER- EN TEKENCLUB</b>	Woensdag <b>DARTS</b> Vrij spelen
Donderdag <b>TURNEN</b> van 9 tot 10 u	Donderdag <b>OPEN SCHAKEN</b>

Vrijdag  
**SJOELEN**  
Start vanaf 14 uur

**Wijk- en dienstencentrum**  
MECHELEN  
SOCIAAL HUIS MECHELEN

# Den Abeel

Jozef Verberstraat 61, 2800 Mechelen  
Tel : 015 44 65 90  
E-mail: [denabeel@sociaalhuismechelen.be](mailto:denabeel@sociaalhuismechelen.be)  
Website: [www.sociaalhuis.be](http://www.sociaalhuis.be)

**Gelukkig Nieuwjaar!**



**Nieuw!!!**  
Computerlessen beginners en gevorderden  
Balcazar maandelijks live muziek en dans

**Activiteitenkalender januari-februari 2016**  
Schrijf minstens twee dagen vooraf in voor activiteiten  
Den Abeel is open van 9 u tot 17u30

Figuur 14: Activiteitenkalender van LDC Den Abeel (Sociaal Huis Mechelen, z.j. d)

Verder verspreiden de centra **affiches** in het dienstencentrum zelf en zelfs in de wijk. Bezoekers kunnen ook altijd de **website** van het Sociaal Huis raadplegen. Daar kunnen ze de activiteitenkalender van hun dienstencentrum in digitale versie terugvinden. Af en toe verschijnt er zelfs een advertentie over een activiteit in de **Streekkrant**, maar dat is niet altijd zo en is eveneens niet voor elk dienstencentrum het geval. Sommige LDC's die vlak bij een wijk liggen, laten een aankondiging zetten in de **Nieuwe Maan**<sup>13</sup> (Sociaal Huis Mechelen, 2014a; 2014b; 2014c; 2014d; 2014e).

In de LDC's kunnen bezoekers ook een **informatiefolder** terugvinden over de verschillende diensten die ze aanbieden (Sociaal Huis Mechelen, 2014a; 2014b; 2014c; 2014d; 2014e). De folder is eveneens gemaakt om de bezoekers goed op de hoogte te houden over het aanbod. Hieronder worden de verschillende diensten van de LDC's verder toegelicht.

### 3.4 Diensten

Om mensen zo lang mogelijk thuis te kunnen laten wonen, voorzien de dienstencentra een hulp- en dienstverleningsaanbod dat helemaal inspeelt op de thuiszorg. Elk centrum doet zijn best om zoveel mogelijk diensten aan te bieden aan de bezoekers, maar dat is niet altijd mogelijk. De aangeboden diensten zullen vooral afhangen van de samenwerkingsverbanden tussen externe partners en het dienstencentrum en de accommodatie van het centrum. Net zoals het activiteitenaanbod, zal dus ook het dienstverleningsaanbod per dienstencentrum verschillen.

<sup>13</sup> Dit is de naam van de bijlage van de wijkkrant.

De diensten van de lokale dienstencentra worden gegroepeerd in verschillende categorieën. Er zijn **5 verschillende categorieën van dienstverleningen**, die hieronder uitgebreid besproken zullen worden. LDC is bij wet verplicht om deze verschillende dienstverleningen aan te bieden om erkend te worden als LDC en om recht te hebben op subsidies (VVSG, z.j. b).

### **3.4.1 Hulp bij activiteiten van het dagelijks leven**

Deze dienstverlening gaat niet alleen over algemene activiteiten van het dagelijks leven. De focus ligt voornamelijk op **hygiënische verzorging** (Sociaal Huis Mechelen, 2014e). Mogelijke diensten onder deze noemer zijn:

- pedicure en/of manicure (zie figuur 15);
- gelaats- en/of haarverzorging;
- het aanbieden van een bad of een douche;
- hulp bij het nemen van een bad;
- een wassalon;
- gezondheidsconsult;
- dieetadvies;
- bloeddrukmeting;
- ergo-advies<sup>14</sup>;
- verkoop van incontinentiemateriaal (VVSG, z.j. b; Sociaal Huis Mechelen, 2014a; 2014b; 2014c; 2014d; 2014e).



**Figuur 15: Pedicure in een LDC (Vdb, 2014)**

Een LDC moet **minstens 2 vormen** van die dienstverlening aanbieden, meer mag uiteraard ook. Daarnaast moeten de activiteiten gegeven worden door een **professionele hulpverlener** (VVSG, z.j. b). Bovenstaande diensten vormen het algemene aanbod aan dienstverleningen, maar het aanbod verschilt een beetje per centrum. Zo heeft LDC De Schijf geen bad of douche en geen wasserette ter beschikking. LDC Den Abeel is het enige centrum met een kapsalon en de bloeddrukmeting wordt momenteel alleen nog aangeboden in LDC Den Abeel en De Schijf.

---

<sup>14</sup> Ergotherapeutisch advies: hierbij wordt met de bezoeker gekeken waar problemen zijn in het dagelijks leven. Daarna zoekt de ergotherapeut samen met de bezoeker naar mogelijke oplossingen of hulpmiddelen die het handelen weer makkelijker kunnen maken.

### 3.4.2 Warme maaltijden

Een andere verplichte dienst is het aanbieden van warme maaltijden aan de lokale buurtbewoners. Ze moeten daarbij vooral focussen op **maatschappelijk zwakkere bewoners** (VVSG, z.j. b). De maaltijden moeten sowieso aangeboden worden **in het centrum** of in een ruimte in samenwerking met het centrum. Het LDC mag ook de optie aanbieden om maaltijden **aan huis te leveren** (VVSG, z.j. b).

De lokale dienstencentra van Mechelen werken hiervoor samen met **Sodexo** (Sociaal Huis Mechelen, 2014a; 2014 b; 2014c; 2014d; 2014e). Deze externe firma komt de maaltijden leveren aan de LDC's. Bezoekers geven op voorhand aan hun centrum door of ze een maaltijd wensen en betalen die in het centrum zelf.

In 2 centra **bereiden** ze gedurende **één dag de maaltijden zelf**. Dat is het geval in LDC De Smis en De Rooster. Het gaat dan om een kleine maaltijd. In De Smis gaat dit door op dinsdag, na de activiteit. In De Rooster is het eveneens na de activiteit, maar dan op maandag (Sociaal Huis Mechelen, 2014c; 2014e).

### 3.4.3 Hulp bij boodschappen

Deze dienst biedt hulp bij **persoonlijke, administratieve en huishoudelijke boodschappen** (VVSG, z.j. b). Het is een dienst die heel breed gaat. Veel verschillende zaken vallen onder deze noemer. Bijvoorbeeld hulp bij:

- boodschappentoer;
- mutualiteitsbrievenbussen;
- belastingen;
- nutsvoorzieningen;
- huurdersproblemen;
- administratieve problemen;
- schuldbemiddeling;
- sorteerstraatjes<sup>15</sup> (zie figuur 16);
- post verzamelen;
- dringende boodschappen;
- verkoop van postzegels, vuilniszakken, kopieën, ... (Sociaal Huis Mechelen, 2014a; 2014b; 2014c; 2014d; 2014e).



Figuur 16: Sorteersstraatjes in Mechelen (Sorteerstraatjes, 2016)

<sup>15</sup> Plaatsen waar bewoners hun afval moeten deponeren. Vooral gebruikelijk in nieuwe wijken, waar vuilniskarren het afval niet meer komen ophalen (Sorteerstraatjes, 2016).

De meeste LDC's voorzien wekelijks een **boodschappendienst**. In LDC Den Abeel en Den Deigem is dit slechts om de 3 weken (Sociaal Huis Mechelen, 2014a; 2014b). Het werkt ongeveer hetzelfde als de maaltijdendienst. De bezoeker van het centrum geeft op voorhand aan of hij of zij gebruik wil maken van de dienst. De bezoeker wordt dan thuis opgepikt en weer afgezet. Eventueel helpt de chauffeur zelfs met het uitladen van de boodschappen. Daarnaast kan er ook een vrijwilliger van het centrum ingeschakeld worden om in de winkel zelf te helpen met boodschappen doen (Sociaal Huis Mechelen, 2014a; 2014b; 2014c; 2014d; 2014e). Regelmatig vragen de vrijwilligers en het personeel ook rond aan de bezoekers of ze boodschappen nodig hebben van de **apotheek**.

In enkele van de LDC's werd een **maatschappelijk werker** ingeschakeld (Sociaal Huis Mechelen, 2014a; 2014b; 2014c; 2014d; 2014e). Via deze werkracht kunnen de centra beter inspelen op de problemen die leven onder de bezoekers. Zo kunnen de mensen sneller de gepaste hulp krijgen.

#### **3.4.4 Buurthulp**

Een lokaal dienstencentrum biedt ook buurthulp. Buurthulp gaat om samenwerkingen met andere mensen of met organisaties. Enkele voorbeelden van **samenwerkingen met anderen mensen** zijn de samenwerkingen met:

- de wijkagent;
- buurtcomités;
- de gemeenschapswacht;
- de postbode;
- de thuiszorg (Sociaal Huis Mechelen, 2014a; 2014b; 2014c; 2014d; 2014e).

LDC's werken ook geregeld **samen met organisaties** zoals Okra, de Landelijke Bond voor Gepensioneerden, Ziekenzorg, ... Verder organiseren sommige dienstencentra ook praatgroepen, samenwerkingen met scholen uit de buurt, een bibliotheek aan huis, ... Drie van de 5 centra hebben ook een dienst die samen met de bezoekers de krant of boeken leest (Sociaal Huis Mechelen, 2014a; 2014b; 2014c; 2014d; 2014e).

Heel veel bezoekers zijn tevreden met de buurthulpdiensten. Door de samenwerking met externe partners wordt de expertise van de aangeboden hulp vergroot en kunnen de centra een betere ondersteuning bieden (Sociaal Huis Mechelen, 2014a; 2014b; 2014c; 2014d; 2014e). De LDC's blijven dan ook elk jaar opnieuw inzetten om deze initiatieven te behouden en indien nodig of gewenst verder uit te bouwen.

### 3.4.5 Mobiliteitsbevordering en –ondersteuning

Om de mobiliteit van de bezoekers van de centra te bevorderen en te ondersteunen, hebben de centra een vervoersdienst uitgewerkt. De 5 Mechelse centra hebben 2 busjes ter beschikking waarmee ze hun **eigen vervoersdienst** organiseren. Die vervoersdienst brengt de bezoekers van thuis naar hun lokaal dienstencentrum en omgekeerd (Sociaal Huis Mechelen, 2014a; 2014b; 2014c; 2014d; 2014e). Bezoekers melden op voorhand of ze vervoer nodig hebben en de kosten worden afgerekend met de chauffeur of met het centrum zelf.



Figuur 17: MMC in samenwerking met Rolkar Rivierenland  
(Van Haezendonck, 2014)

Naast hun eigen vervoersdienst, voorzien de LDC's ook een samenwerking met de **Minder Mobielen Centrale (MMC)**. De Minder Mobielen Centrale is een dienst die het Sociaal Huis aanbiedt aan personen met een mobiliteitsbeperking die slechts af en toe vervoer nodig hebben. De dienstverlening steunt op vrijwilligers die de bezoekers met hun eigen wagen naar hun lokaal

dienstencentrum en weer terug naar huis brengen (Sociaal Huis Mechelen, z.j. c).

Als derde mogelijke vervoersondersteuning doet het Sociaal Huis beroep op de **Dienst Aangepast Vervoer (DAV)**. Voor dat aangepast vervoer maken ze gebruik van een aangepast busje van **Rolkar Rivierenland** (Sociaal Huis Mechelen, z.j. c; 2014c). Dat is eveneens vervoer voor bezoekers met een beperkte mobiliteit, die geen gebruik kunnen maken van de MMC.

Wanneer de bovenstaande opties niet van toepassing of niet mogelijk zijn, kunnen de LDC's de bezoekers nog steeds **doorverwijzen naar taxicentrales**. Of wanneer de bezoekers in de buurt wonen en in een **rolstoel** zitten, zijn er **vrijwilligers** die hen thuis te voet komen oppikken, hen meenemen naar het centrum en weer terug naar huis brengen wanneer ze dit wensen. Verder doen de centra ook hun best om een duidelijk **overzicht van De Lijnbussen** op te hangen op de infoborden in het centrum (Sociaal Huis Mechelen, 2014a; 2014b; 2014c; 2014d; 2014e).



### 3.4.6 *Personenalarmsystemen*

Dit is een dienst die niet verplicht aangeboden moet worden door een lokaal dienstencentrum. Het Sociaal Huis Mechelen biedt deze dienst al een tijdje aan, aan de bewoners van de assistentiewoningen, maar de aanvraag kan ook gebeuren door bezoekers van een lokaal dienstencentrum. Wanneer de bezoeker van de dienst gebruik wil maken, kan hij of zij best langsgaan bij de zorgcoach van het betreffende lokale dienstencentrum (Sociaal Huis Mechelen, 2014a; 2014b; 2014c; 2014d; 2014e). De zorgcoach kijkt samen met de bezoeker of er nood is aan een PAS en of de bezoeker aan de voorwaarden voldoet. Indien dat het geval is, kan de bezoeker een PAS-toestel ontvangen.

## 4 *Kwaliteitszorg*

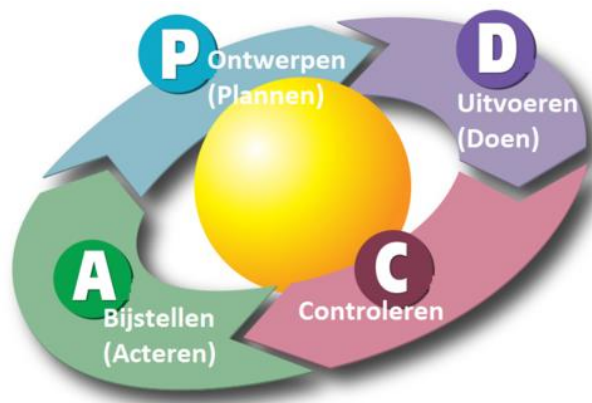
Dit deel brengt de begrippen kwaliteit en kwaliteitszorg in kaart, aangezien de toepassing en integratie ervan belangrijk is in de zorgsector. Zorgvoorzieningen moeten namelijk kwalitatieve zorg aanbieden om in aanmerking te komen voor subsidies. Om dit te garanderen moeten er geregeld tevredenheidsonderzoeken georganiseerd worden. In 2013 heeft Sociaal Huis Mechelen deze norm bereikt. Dat willen ze nu opnieuw behalen.

### 4.1 *Definitie kwaliteitszorg*

Het begrip kwaliteitszorg kan het beste omschreven worden als **zorg dragen voor kwaliteit** (Bulckens, 1999). Kwaliteitszorg spitst zich toe op de manier waarop de kwaliteit binnen een organisatie constant openstaat voor verbetering. De invoering hiervan vraagt om een samenwerking tussen verschillende zorgprojecten van ouderenvoorzieningen met het oog op het vervullen belangrijke waarden zoals cliëntgerichtheid, doeltreffendheid, efficiëntie en timemanagement (Wijnen, 2007).

### 4.2 *PDCA-cyclus*

De PDCA-cyclus of kwaliteitscirkel van Deming (zie figuur 18 op de volgende pagina) is één van de vele mogelijkheden om aan kwaliteitszorg te werken. Het is een model dat de **fundamentele stappen** binnen de kwaliteitszorg systematisch voorstelt en zo en kwaliteitsverbeteringsproces op gang kan helpen. Via dit model kan een organisatie zichzelf **steeds opnieuw evalueren** (Nieuwenhuis, 2010).



Figuur 18: PDCA-cirkel als model van kwaliteitszorg (Deming, 1950)

PDCA staat voor **Plan – Do – Check – Act** (zie figuur 18 op de vorige pagina). In de eerste stap van het model, **plan**, is het belangrijk om eerst een aantal **doelstellingen** en een **plan van aanpak** op te stellen. Stel dat de stad Mechelen een nieuw lokaal dienstencentrum wil oprichten, zal dit dus het doel worden. In de tweede stap, **do**, moet het plan effectief **uitgevoerd** worden. In het voorbeeld van de stad Mechelen resulteert dit in bouwplannen opstellen en personeel aanwerven. Na deze twee stappen moet de stad **controleren** of hun **doelstellingen bereikt** zijn. Dit is de derde stap: **check**. Ze moet als het ware nagaan hoeveel bezoekers het lokaal dienstencentrum telt. Als laatste stap, **act**, moet de stad op basis van hun bevindingen **verbeteracties** organiseren en de **huidige werking bijsturen of aanpassen**. Op die manier kan de stad bijvoorbeeld beslissen om meer uitstappen te organiseren voor ouderen om zo meer ouderen warm te maken voor een bezoek aan het LDC (Van Vliet, 2013; Nieuwenhuis, 2010). De PDCA-cyclus is een **proces** dat telkens opnieuw moet plaatsvinden om als organisatie constant open te staan voor verbetering (Nieuwenhuis, 2010).

Figuur 19 geeft het kwaliteitsverbeteringsproces weer in al zijn facetten (inclusief de PDCA-cyclus) en kan daardoor worden beschouwd als een **leidraad voor kwaliteitszorg** (Bourmanne, 2010).



Figuur 19: Kwaliteitsverbeteringsproces (Bourmanne, 2010)

### 4.3 Kwaliteitszorg in de gezondheidssector

#### 4.3.1 Definitie kwaliteitszorg in de zorgsector

Er bestaat **geen eenduidige definitie** van kwaliteit in de gezondheidszorg. Volgens Holpp bestaan er echter wel **acht kenmerken** die bijdragen tot de kwaliteitszorg in de zorgsector. Sommige van deze kenmerken zijn vanzelfsprekend, anderen hebben iets meer verklaring nodig. In tabel 1 op de volgende pagina zijn de acht kenmerken terug te vinden en worden ze nog even kort toegelicht.

Tabel 1: acht kenmerken van kwaliteitsvol handelen binnen de gezondheidszorg (Holpp, 1993)

Kenmerk	Verduidelijking
<b>1 Klanttevredenheid</b>	Zonder klanttevredenheid is er uiteraard geen sprake van kwaliteitszorg.
<b>2 Verwezenlijking van eisen</b>	Het is belangrijk om als zorgorganisatie haalbare doelen op te stellen, anders is het niet mogelijk deze te verwezenlijken.
<b>3 Continu verbeterproces</b>	Eén van de vereisten binnen kwaliteitszorg is constant bijsturen. De PDCA-cirkel is hier een goede methode voor.
<b>4 Teamwerk en zelfverwezenlijking</b>	Om tot een goede teamwerking te komen, moeten mensen zelf genoeg voldoening kunnen halen uit hun werk. Pas dan kan er aan een sterk team gebouwd worden.
<b>5 Hoogstaande zorgverlening</b>	Wanneer er goede zorg geleverd wordt, draagt dit bij tot klanttevredenheid en kwaliteitsvol handelen binnen de zorgsector.
<b>6 Controle over de uitgaven en het gebruik van middelen</b>	Door goede kwaliteit te bieden kunnen de uitgaven en de benodigde middelen onder controle gehouden worden.
<b>7 Van de eerste keer de juiste dingen correct doen</b>	Dit is niet altijd haalbaar, maar wel een streefdoel van kwaliteitszorg. Er moet op voorhand steeds goed nagedacht worden vooraleer er gehandeld wordt.
<b>8 Manier van zakendoen</b>	Goede kwaliteitsplannen opstellen leidt tot kwaliteitsvol zaken doen.

#### 4.3.2 Kwaliteitszorg binnen Sociaal Huis Mechelen

Het Sociaal Huis Mechelen beschikt over een aantal **verplichte kwaliteitsinstrumenten**: tevredenheidsmetingen, behoefteonderzoek, zelfevaluatie, kwaliteitsplanning en procesbegeleiding. Deze instrumenten worden hieronder kort toegelicht.

Het eerste instrument, de **tevredenheidsmeting**, wordt om de twee jaar gebruikt. Deze tweejaarlijkse meting gaat zowel door in de WZC's van Mechelen, als in de LDC's. Naast deze tweejaarlijkse tevredenheidsmetingen, moet het Sociaal Huis Mechelen regelmatig **behoefteonderzoek** uitvoeren wanneer een betrokken dienst hierom vraagt. Na elk onderzoek dienen de medewerkers een eindrapport op te stellen dat uitvoerig besproken moet worden met de betrokken collega's met het oog op verbeteracties. Verder dient de organisatie ook tweejaarlijks aan **zelfevaluatie** te doen volgens de richtlijnen van het VVSG (De Vries, 2016a).

Een ander kwaliteitsinstrument is de **kwaliteitsplanning**. Deze planning moet jaarlijks opgesteld worden. Dit houdt in dat de medewerkers de lopende kwaliteitsprojecten moeten evalueren. Verder zijn de medewerkers van Sociaal Huis Mechelen ertoe gebonden interne en externe audits op te volgen zoals de zorginspecties van de Vlaamse Zorginspectie (De Vries, 2016a).

Het laatste kwaliteitsinstrument is **procesbegeleiding**. Dit wil zeggen dat Sociaal Huis veranderingstrajecten moet begeleiden op vraag van de betrokken dienst (De Vries, 2016a).

#### **4.3.3 Kwaliteitszorg binnen de lokale dienstencentra van Mechelen**

De kwaliteitsinstrumenten binnen de lokale dienstencentra komen in grote mate overeen met die binnen Sociaal Huis Mechelen algemeen. Alleen zijn deze meer toegespitst **specifiek op de lokale dienstencentra en hun werking** (De Vries, 2016b). De opgelegde kwaliteitsvoorwaarden bestaan namelijk uit:

- Een tweejaarlijkse tevredenheidsmeting
- Behoefteonderzoek bij de gebruikers
- Jaarlijkse zelfevaluatie
- Een kwaliteitshandboek
- Kwaliteitsplanning
- Opvolgen van zorginspecties
- Procesbegeleiding

## **5 Kwaliteitsonderzoek in lokale dienstencentra van Mechelen**

Het Sociaal Huis Mechelen hecht veel belang aan de kwaliteitszorg in hun lokale dienstencentra. Ze willen een goed en duidelijk beeld krijgen van wat ze goed doen en waar nog ruimte is voor verbetering. Om dat goed in kaart te brengen, voeren ze tweejaarlijks een tevredenheidsonderzoek uit bij de bezoekers van hun lokale dienstencentra.

## 5.1 Onderzoek in 2013

In 2013 gebruikte het Sociaal Huis uitsluitend kwalitatieve tevredenheidsmetingen. Voor die metingen kregen de gebruikers van het centrum een vragenlijst met slechts **3 vragen**:

- Wat zijn volgens u de drie beste zaken aan het lokaal dienstencentrum?
- Wat zijn volgens u de drie minst goede zaken aan het lokaal dienstencentrum?
- Hebt u nog andere opmerkingen of voorstellen (Sociaal Huis Mechelen, 2011)?

Bovenaan elke vragenlijst stond steeds een **lijst met items** (vb.: activiteiten in het centrum, gezelligheid, klusjes, vervoer, vriendelijkheid van het personeel, respect voor privacy, ...). Die items konden de deelnemers op ideeën brengen om de bovenstaande vragen te beantwoorden, maar waren zeker nog niet volledig (Sociaal Huis Mechelen, 2011). Na de enquête verzamelde de kwaliteitscoördinator alle antwoorden in een **mind map**.

## 5.2 Onderzoek vanaf 2013

De laatst uitgevoerde tevredenheidsmeting dateert van 2013. Vanaf dat jaar ging het Sociaal Huis van start met een meer kwantitatief tevredenheidsonderzoek, waarin eveneens ruimte was voor kwalitatieve gegevens (Sociaal Huis Mechelen, 2014f). Hieronder staan de resultaten kort beschreven, beginnende met de algemene tevredenheid, nadien in de volgorde zoals ze ook in ons onderzoek bevroegd werden. Voor het uitgebreide verslag van de resultaten verwijzen we graag naar het rapport “besluiten en aanbevelingen tevredenheidsmeting 2013 gebruikers lokale dienstencentra”.

De **algemene tevredenheid** van de dienstencentra scoorde zeer goed. Zo’n 97% van de gebruikers waren tevreden over hun dienstencentrum. De ontevredenheid die er toch nog was, kwam vooral uit LDC Den Abeel. 98,5% van de enquêtedeelnemers zou hun dienstencentrum aanraden aan anderen (Sociaal Huis Mechelen, 2014f).

Rond de **activiteiten** was er wel wat ontevredenheid terug te vinden. Slechts voor één centrum werd de tevredenheidsnorm van 80% gehaald, namelijk LDC Den Abeel. Vooral in LDC De Smis en Den Deigem heerste een sterke ontevredenheid over de activiteiten. Als aanbeveling droeg het Sociaal Huis Mechelen op om een verdere bevraging te doen bij de deelnemers (Sociaal Huis Mechelen, 2014f).

In tegenstelling tot de activiteiten, werden er voor de **dienstverleningen** geen aanbevelingen opgesteld. De tevredenheidsnorm daarvan werd bij elk centrum gehaald. De gebruikers waren erg tevreden over de aangeboden dienstverleningen (Sociaal Huis Mechelen, 2014f).

De **bekendheid van het centrum in de buurt** en de **samenwerking van het LDC met partners in de buurt** kende de meest opvallende ontevredenheidscijfers. Erg veel gebruikers van alle centra gaven aan daarover ontevreden te zijn. De grootste ontevredenheid was terug te vinden in LDC De Rooster. Bijgevolg stelde het Sociaal Huis dan ook aanbevelingen op om de werking beter bekend te maken en samenwerkingsverbanden verder aan te moedigen (Sociaal Huis Mechelen, 2014f).

Uit de bevraging rond het **vervoer** bleek dat bijna de helft van de bezoekers te voet kwam. Het daarna meest gebruikte vervoersmiddel was het openbaar vervoer, gevolgd door de fiets, het OCMW-vervoer en de auto. Rolkar Rivierenland en Taxi Hendriks werden doorgaans bijna niet gebruikt. Vier centra waren zeer tevreden van het georganiseerd vervoer (OCMW-vervoer, Rolkar Rivierenland en Taxi Hendriks). In Den Abeel was in vergelijking met de andere centra de meeste ontevredenheid merkbaar. Het vervoer werd daar herbekeken door het Sociaal Huis (Sociaal Huis Mechelen, 2014f).

Als laatste werd de tevredenheid over het **personeel** en de **vrijwilligers** bevestigd. Hier scoorde de tevredenheid zeer hoog, overal boven 90%. Het kleine percentage van ontevredenheid kwam voornamelijk van LDC Den Abeel. In Den Abeel werd als antwoord daarop een anti-roddel campagne opgesteld (Sociaal Huis Mechelen, 2014f).

## 6 Probleemstelling en doelstelling

Doordat er steeds meer ouderen zijn, wordt het zorgaanbod steeds groter. De focus verschuift steeds meer en meer naar thuiszorg en langer thuis blijven wonen. Een lokaal dienstencentrum is zo een belangrijke vorm van het groeiende thuiszorgaanbod. De stad Mechelen telt momenteel 5 lokale dienstencentra, opgestart door het Sociaal Huis Mechelen. Om de kwaliteit en de goede werking van het centrum te garanderen, moeten deze centra regelmatig een kwaliteitscontrole doen. De laatste kwaliteitsmeting dateert van 2013. In het kader van onze scriptie doen wij dit jaar een nieuwe tevredenheidsmeting.

Het doel van dit onderzoek is nagaan hoe de bezoekers de werking van de centra nu ervaren. Enerzijds zal het onderzoek de sterke eigenschappen van de centra in kaart brengen. Anderzijds kan het onderzoek de verbeterpunten uit de tevredenheidsmeting van 2013 evalueren en nieuwe verbeterpunten aantonen. Op basis van deze verbeterpunten zullen er adviezen geformuleerd worden. De resultaten van de tevredenheidsenquête en de daaropvolgende adviezen laten het Sociaal Huis Mechelen toe verbeteracties te ontwikkelen om de tevredenheid van de bezoekers te verhogen.

## 7 Onderzoeksvragen en hypothesen

Voor ons onderzoek hebben we 7 doelstellingen opgesteld. Per doelstelling bespreken we de onderzoeksvragen en de bijhorende hypothesen.

### **Doelstelling 1: De tevredenheid van de bezoekers nagaan over de activiteiten.**

- 1 Hoe tevreden zijn de bezoekers over de activiteiten?
  - Is er een verschil in tevredenheid over de activiteiten tussen de verschillende dienstencentra?
  - Bestaat er een verband tussen de tevredenheid over de activiteiten en de leeftijd van de bezoekers?

*Hypothese 1: Op basis van eerder onderzoek denken we dat er een verschil is in tevredenheid over de activiteiten tussen verschillende dienstencentra. Zo lag de gemiddelde tevredenheid over alle activiteiten samen in Den Abeel 20% hoger in vergelijking met de gemiddelde tevredenheid in De Smis en Den Deigem (Sociaal Huis Mechelen, 2014f). We hebben er geen zicht op of er een verband bestaat tussen de tevredenheid over de activiteiten en de leeftijd van de bezoekers.*

- 2 Hoeveel bezoekers vinden dat er voldoende variatie is van activiteiten?

*Hypothese 2: Deze vraag werd in het vorig onderzoek niet bevestigd. We hebben hier dus geen vergelijkend materiaal voor. Er zijn wel kleinere centra met minder activiteiten, het is mogelijk dat hier niet voldoende variatie ervaren wordt (Sociaal Huis Mechelen, 2014d).*

- 3 Via welke weg komen bezoekers meestal te weten wanneer activiteiten gepland zijn?

*Hypothese 3: Voor deze vraag hebben we geen vergelijkend materiaal. Uit de literatuurstudie blijkt wel dat het Sociaal Huis verschillende kanalen gebruikt ( Sociaal Huis Mechelen, 2014a; 2014b; 2014c; 2014d; 2014e).*

- 4 Hoe tevreden zijn de bezoekers over deze bekendmaking van de activiteiten?

*Hypothese 4: Deze vraag werd nog niet eerder gesteld. We hebben dus geen materiaal om hier een hypothese voor op te stellen.*

- 5 Hoeveel bezoekers vinden dat ze voldoende informatie krijgen over de activiteiten?

*Hypothese 5: Ook deze vraag werd in de enquête van 2013 niet gesteld. Het is dus moeilijk hier een concrete hypothese over op te stellen.*

## **Doelstelling 2: De tevredenheid van de bezoekers nagaan over de dienstverlening.**

6 Hoe tevreden zijn de bezoekers over de dienstverlening (klusjesdienst, boodschappendienst, wasserette, pedicure, ...)?

- Is er een verschil in tevredenheid over de dienstverlening tussen de verschillende dienstencentra?
- Bestaat er een verband tussen de tevredenheid over de dienstverlening en de leeftijd van de bezoekers?

*Hypothese 6: We verwachten dat de tevredenheidsnorm van 80% behaald zal worden, aangezien deze in het onderzoek van 2013 al ruimschoots behaald werd (Sociaal Huis Mechelen, 2014f). We verwachten wel opnieuw een verschil in de tevredenheid over de verschillende dienstencentra.*

7 Hoeveel bezoekers hebben een duidelijk beeld van wat de dienstverleningen inhouden?

*Hypothese 7: Niet alle bezoekers kunnen gebruik maken van alle dienstverleningen. (Sociaal Huis Mechelen, 2014a; 2014b; 2014c; 2014d en 2014e). We verwachten dus minstens een kleine groep van minder dan 10% bezoekers die geen duidelijk beeld heeft van de dienstverlening.*

8 Hoeveel bezoekers zijn op de hoogte dat er een samenwerking is tussen dienstencentra en andere partners uit de buurt?

*Hypothese 8: Na de aanbeveling van 2013 om de samenwerking in de kijker te zetten (Sociaal Huis Mechelen, 2014f) verwachten we dat dit jaar de tevredenheidsnorm wel bereikt wordt.*

## **Doelstelling 3: De tevredenheid nagaan van de bezoekers over het vervoer.**

9 Hoeveel bezoekers vinden de dienstencentra goed bereikbaar?

*Hypothese 9: We verwachten dat een grote meerderheid van de bezoekers de dienstencentra goed bereikbaar vindt. Dit verwachten we aangezien uit het onderzoek van 2013 bleek dat bijna de helft van de bezoekers te voet naar het centrum komt (Sociaal Huis Mechelen, 2014f).*

10 Hoe verplaatsen de bezoekers zich meestal naar de dienstencentra?

*Hypothese 10: In 2013 verplaatste bijna de helft van de bezoekers zich te voet naar het centrum. De tweede grootste groep verplaatste zich met het openbaar vervoer. Daarna volgden de bezoekers met de auto, de fiets en het Sociaal Huis vervoer (toen het OCMW-vervoer) (Sociaal Huis Mechelen, 2014f). Aangezien er niets gewijzigd is aan de locatie van de centra, verwachten we hier geen grote veranderingen te zien.*



11 Hoe tevreden zijn de bezoekers over het georganiseerd vervoer van en naar de dienstencentra?

- Is er een verschil in tevredenheid over het georganiseerd vervoer van en naar de dienstencentra tussen de verschillende dienstencentra?
- Bestaat er een verband tussen de tevredenheid over het georganiseerd vervoer van en naar de dienstencentra en de leeftijd van de bezoekers?

*Hypothese 11: We verwachten dat de tevredenheid over het georganiseerd vervoer verbeterd zal zijn. Dit verwachten we aangezien de enquête van 2013 uitwees dat er nogal wat ontevredenheid was en hier door middel van een aanbeveling aan gewerkt zou zijn (Sociaal Huis Mechelen, 2014f).*

**Doelstelling 4: De tevredenheid van de bezoekers nagaan over de maaltijden en de cafetaria.**

12 Hoe tevreden zijn de bezoekers over de maaltijden (kwaliteit, prijs, grootte van de portie, variatie van het aanbod, bediening)?

- Is er een verschil in tevredenheid over de maaltijden en de verschillende dienstencentra?

*Hypothese 12: We verwachten dat de tevredenheidsnorm overal behaald zal worden, aangezien dit uit de tevredenheidsenquête van 2013 zo bleek te zijn. Toch verwachten we dat de tevredenheid lager zal liggen dan in 2013, omdat prijzen van de maaltijden veranderd zijn ten opzichte van 2013 (Sociaal Huis Mechelen, 2014f).*

13 Hoe tevreden zijn de bezoekers over de cafetaria (aanbod, bediening)?

- Is er een verschil in tevredenheid over de cafetaria en de verschillende dienstencentra?

*Hypothese 13: Voor de cafetaria verwachten we dat de tevredenheidsnorm overal ruim bereikt zal worden (Sociaal Huis Mechelen, 2014f).*

**Doelstelling 5: De tevredenheid van de bezoekers nagaan over het personeel.**

14 Hoe tevreden zijn de bezoekers over het personeel (vriendelijkheid, behulpzaamheid, correcte informatie overdracht, goede bereikbaarheid)?

- Is er een verschil in tevredenheid over het personeel tussen de verschillende dienstencentra?

*Hypothese 14: Rond personeel werd in 2013 niet echt een rechtstreekse aanbeveling opgesteld (Sociaal Huis Mechelen, 2014f). We verwachten bijgevolg gelijkaardige resultaten. We verwachten dus dat de tevredenheid in Den Abeel nog steeds iets lager zal liggen in vergelijking met de andere centra, maar dat de tevredenheidsnorm overal behaald zal worden.*

**Doelstelling 6: De tevredenheid van de bezoekers nagaan over de toegankelijkheid van de dienstencentra.**

15 Zijn de bezoekers tevreden over de openingsuren van de dienstencentra?

*Hypothese 15: We weten niet of de bezoekers tevreden zijn over de openingsuren van de dienstencentra aangezien de toegankelijkheid niet bevroegd werd tijdens de vorige tevredenheidsmeting.*

16 Zijn de bezoekers tevreden over de openingdagen van de dienstencentra?

*Hypothese 16: We weten niet of de bezoekers tevreden zijn over de openingdagen van de dienstencentra aangezien de toegankelijkheid niet opgenomen werd in de vorige tevredenheidsmeting.*

**Doelstelling 7: De algemene tevredenheid van de bezoekers nagaan over de lokale dienstencentra van Mechelen.**

17 Zouden de bezoekers de dienstencentra aanraden bij andere mensen?

*Hypothese 17: Uit de vorige tevredenheidsmeting bleek dat de algemene tevredenheid bij de bezoekers zeer hoog lag. Namelijk 98,5% van de bezoekers raadde de lokale dienstencentra aan bij familie en vrienden (Sociaal Huis Mechelen, 2014f). We verwachten dit jaar gelijkaardige resultaten.*

18 Waarom zouden de bezoekers de dienstencentra al dan niet aanraden bij andere mensen?

*Hypothese 18: We verwachten dat de meerderheid van de bezoekers de dienstencentra bij anderen aanraadt omwille van de gezellige sfeer en het sociaal contact dat er is. Op basis van de kwalitatieve gegevens van vorig onderzoek verwachten we een positieve prognose hieromtrent in De Schijf (Sociaal Huis Mechelen, 2014f).*

19 Zijn de bezoekers over het algemeen tevreden over de dienstencentra?

- Is er een verschil in algemene tevredenheid over de dienstencentra tussen de verschillende dienstencentra?
- Is er een verband tussen de algemene tevredenheid over de dienstencentra en de leeftijd van de bezoekers?

*Hypothese 19: We vermoeden dat de tevredenheidsgraad bij de bezoekers van het LDC Den Deigem en De Smis hoger ligt dan twee jaar geleden. Er was twee jaar geleden een aanbeveling om de tevredenheid in deze twee lokale dienstencentra te verhogen. We denken dus dat het Sociaal Huis Mechelen actief actie ondernomen heeft om de tevredenheid te verbeteren in deze dienstencentra (Sociaal Huis Mechelen, 2014f).*

## DEEL 2: METHODE

Dit tweede deel van de scriptie bespreekt de methode van ons onderzoek. Onder andere de setting en de steekproef worden beschreven. Daarnaast staan we even stil bij de manier waarop we ons onderzoek uitvoerden en hoe enquête precies opgesteld is.

### 1 Setting en opdrachtgever

Dit onderzoek werd uitgevoerd in het kader van het **afstudeerproject** van twee studentes Medical Management Assistent.



Figuur 20: Opdrachtgever Sociaal Huis Mechelen (Kinderstad Mechelen, 2016)

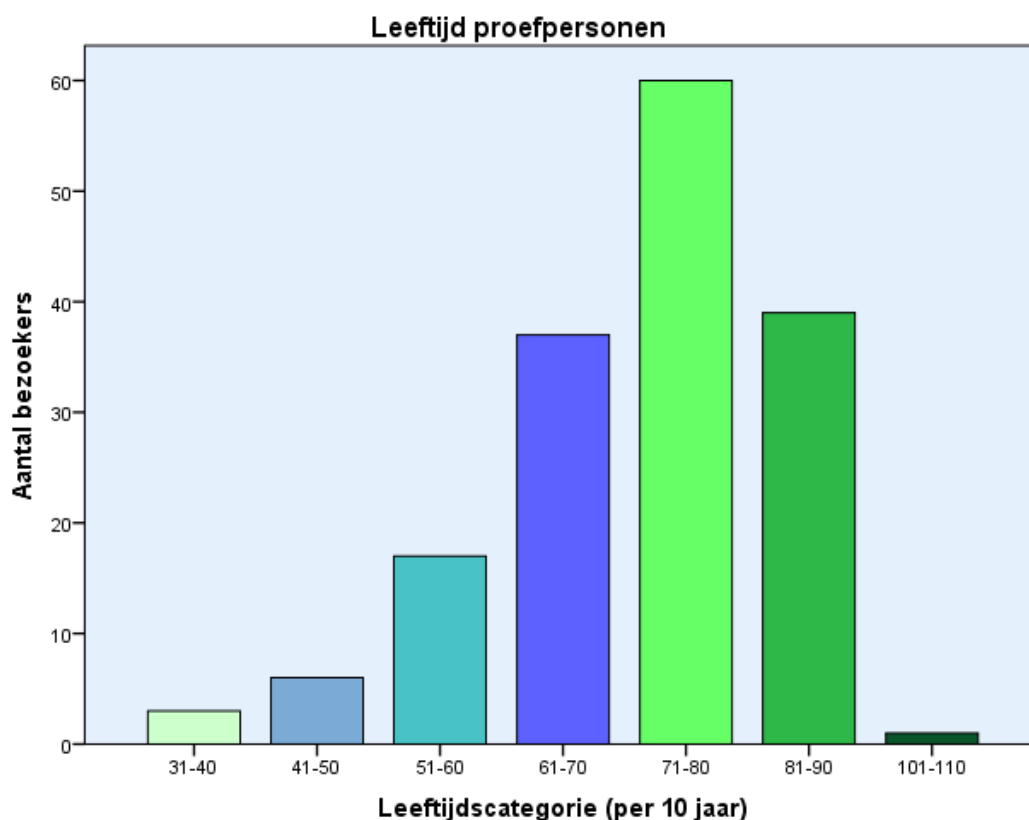
De **opdrachtgever** van dit tevredenheidsonderzoek is het **Sociaal Huis Mechelen**. Het Sociaal Huis behoort tot het OCMW. Verschillend van het OCMW, kan het Sociaal Huis beschreven worden als een manier om ervoor te zorgen dat de bevolking beroep kan doen op de diensten van het OCMW. De oorspronkelijke bedoeling van de oprichting van het Sociaal Huis, is het gemeentebestuur en het OCMW in één gebouw te vestigen om de toegankelijkheid te vergroten en aan de hand van de logistieke samenwerking te kunnen besparen (VVSG, 2008).

Het tevredenheidsonderzoek vond plaats in **de vijf lokale dienstencentra van Mechelen**. Bij naam zijn dit: Den Abeel, De Schijf, De Rooster, Den Deigem en De Smis. Deze centra zijn verspreid over de stad Mechelen en hebben allemaal een eigen dienstencentrum-verantwoordelijke.

## 2 Beschrijving van de steekproef

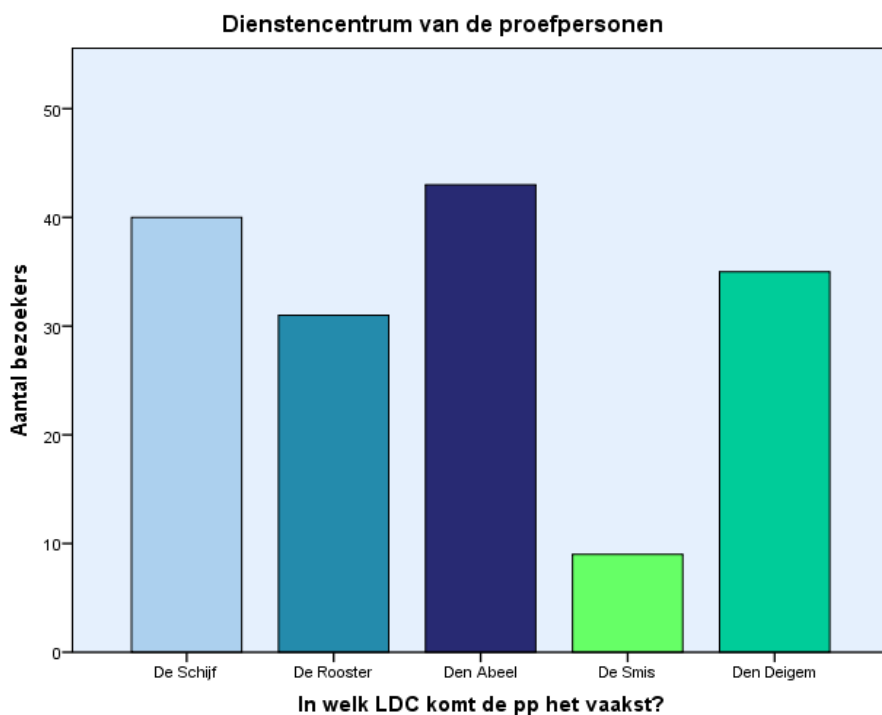
In totaal namen **184 respondenten** deel aan het onderzoek. Hiervan waren **121** respondenten **vrouwen** (66%) en **47 mannen** (25%). Een kleine groep (9%) duidde zijn of haar geslacht niet aan.

De **gemiddelde leeftijd** van de ondervraagden is **72 jaar** ( $SD = 11,75$ ). De leeftijd van de jongste bezoeker die deelnam aan het onderzoek is 33 jaar, terwijl de oudste bezoeker 102 is. Grafiek 3 geeft de leeftijd weer van de bezoekers die deelgenomen hebben aan de enquête. De leeftijd is onderverdeeld in verschillende leeftijdscategorieën, per 10 jaar. Uit deze cijfers blijkt dat de **70-plussers de grootste groep** is binnen de lokale dienstencentra (32,6%). Daarna volgen de 80-plussers met 21,2% en de 60-plussers met 20,1%. Opvallend is dat er één respondent boven de 100 jaar is (0,5%).



Grafiek 3: Leeftijd van de respondenten per leeftijdscategorie

Grafiek 4 op de volgende pagina toont aan dat de meeste ondervraagden naar het dienstencentrum Den Abeel gaan (27,2%). Vervolgens op de tweede plaats, gaan de meeste respondenten naar het lokaal dienstencentrum De Schijf (25,3%), gevolgd door het centrum Den Deigem (22,2%). Opmerkelijk is het kleine aantal respondenten dat de voorkeur geeft aan LDC De Smis (5,7%).



**Grafiek 4: LDC's die de respondenten het vaakst bezochten**

Uit het onderzoek blijkt dat de **meerderheid** van de ondervraagden **trouw** blijft **aan één dienstencentrum** aangezien de meerderheid (64,9%) slechts één dienstencentrum bezoekt.

### **3 Meetinstrumenten**

De tevredenheidsmeting werd uitgevoerd aan de hand van een **enquête** die we **zelf geconstrueerd** hebben **op basis van eerder onderzoek**. De vragenlijst is opgebouwd uit zowel open als gesloten vragen. Het **doel** van de enquête is de tevredenheid van de bezoekers na te gaan in de vijf lokale dienstencentra van Mechelen. De enquête kan geraadpleegd worden in bijlage 1.

De enquête is onderverdeeld in **acht subschalen**, namelijk algemene gegevens, activiteiten, dienstverlening, vervoer, maaltijden en cafetaria, personeel, toegankelijkheid en tenslotte algemene tevredenheid.

Om de tevredenheid aan te duiden, gebruikten we een **zelf opgestelde tevredenheidsschaal**. De schaal heeft vijf categorieën: heel ontevreden, eerder ontevreden, geen mening, eerder tevreden en heel tevreden. De categorieën werden in de enquête niet alleen zo benoemd, maar kregen daaronder ook nog eens tevreden of ontevreden kijkende mannetjes toegewezen. De blijde figuurtjes kregen een groene kleur, terwijl de nors kijkende figuren een rode kleur als achtergrondopvulling kregen. Personen die geen mening hadden, kregen de mogelijkheid het gele neutrale mannetje aan te kruisen (zie figuur 21 voor een voorbeeld).

Om er zeker van te zijn of een persoon al dan niet gebruik maakte van de activiteit/dienst/vervoer, was er eerst een **kolom** voorzien waar de bezoekers hun **deelname konden aanduiden** door een kruisje in de kolom “ja” of “nee” te plaatsen. Bovendien kregen de bezoekers de mogelijkheid om **eventuele verbeterpunten** in hun dienstencentrum **aan te kaarten** aan de hand van de vraag “heeft u nog opmerkingen of suggesties?”.

Heel ontevreden	Eerder ontevreden	Geen mening	Eerder tevreden	Heel tevreden
☹☹	☹	☺	☺	☺☺
		✘		

Figuur 21: Antwoordschaal uit de enquête

#### 4 Procedure

Per dienstencentrum verstuurden we een vooraf bepaald aantal enquêtes<sup>16</sup> met de post op naar de **uitgekozen respondenten**. De respondenten werden willekeurig geselecteerd uit het adressenbestand van de dienstencentraverantwoordelijken. Hierbij was het aantal proefpersonen evenredig met de grootte van het klantenbestand van het LDC. We hebben voor deze werkwijze gekozen om een representatief en objectief beeld te kunnen schetsen.

Om deel te nemen aan het onderzoek, was het de bedoeling dat de bezoekers hun **ingevulde enquête afgaven in hun dienstencentrum**. In ruil hiervoor kregen ze een drankbonnetje dat ze in de cafetaria van hun dienstencentrum konden consumeren.

In totaal verstuurden we **672 vragenlijsten per post naar het adres van de uitgekozen bezoekers**. De inzameling van de enquêtes vond plaats tussen 15 december 2015 en 15 januari 2016. De bezoekers kregen dus gedurende **een maand de kans deel te nemen** aan het onderzoek. Het invullen van de vragenlijsten gebeurde individueel, thuis bij de bezoeker of in hun dienstencentrum, afhankelijk van hun eigen keuze. Hierbij hadden de bezoekers niet de mogelijkheid om vragen te stellen aan ons aangezien er voor ons geen tijd was om een collectief invulmoment te organiseren. Na afloop van de deadline, kwamen er in totaal **184 enquêtes ingevuld** terug. De **verwerking** van de gegevens gebeurde **volledig anoniem**.

<sup>16</sup> Er werden 156 enquêtes verstuurd naar bezoekers uit De Schijf, 146 naar bezoekers uit De Rooster, 173 naar gebruikers van Den Abeel, 47 naar De Smis en tot slot 150 naar gebruikers van Den Deigem.

## DEEL 3: RESULTATEN

Alle enquêteresultaten zijn verwerkt met behulp van het statistisch computerprogramma **SPSS 23**. Hieronder volgen de resultaten van het tevredenheidsonderzoek in de vijf lokale dienstencentra van Mechelen.

Per onderdeel worden de resultaten zowel **algemeen** (globaal) als per **dienstencentrum** (specifiek) besproken. Bij de algemene resultaten zitten ook de resultaten in verwerkt van enquêtedeelnemers die geen dienstencentrum aanduiden of van deelnemers die meerdere centra aanduiden. Deze antwoorden werden niet meegenomen bij de beoordeling van de afzonderlijke centra, omdat het onduidelijk was over welk centrum de respondenten een tevredenheidsoordeel velden.

Om de resultaten te evalueren werken we met een **tevredenheidsnorm van 80%**. Hiervoor hebben we de categorie “heel ontevreden” en “eerder ontevreden” samengenomen tot de categorie “ontevreden”. Hetzelfde deden we voor de tevredenheid. Er is ook een neutrale categorie, namelijk de antwoordmogelijkheid “geen mening”.

We bespreken eerst de tevredenheid over de activiteiten<sup>17</sup>, dan kijken we naar de tevredenheid over de dienstverlening, het vervoer, de maaltijden en de cafetaria, het personeel en de toegankelijkheid van het dienstencentrum. Tot slot volgt er een overzicht van de algemene tevredenheid over de lokale dienstencentra.

### 1 Activiteiten

In totaal zijn er **22 verschillende activiteiten**. Deze zullen eerst besproken worden. Na de verschillende activiteiten gaan we na of de bezoekers tevreden zijn over de variatie in het activiteitenaanbod, hoe ze op de hoogte gebracht worden over de activiteiten en of ze hier tevreden over zijn. Tot slot gaan we nog na of ze suggesties ter verbetering hebben om de activiteiten beter bekend te maken bij andere bezoekers.

#### 1.1 Activiteitenaanbod

Voor elke activiteit werd eerst nagegaan **hoeveel bezoekers** deelnamen aan de activiteit, daarna werd de **tevredenheid** over de activiteit bevraagd. Wanneer een centrum een bepaalde activiteit niet aanbiedt, staan deze zwart gemarkeerd in de tabellen.

---

<sup>17</sup> Wanneer een bepaalde activiteit of dienst niet beschikbaar is in een centrum, zal dit LDC zwart gekleurd worden in de tabel en niet weergegeven worden in grafieken.

### 1.1.1 Infomomenten

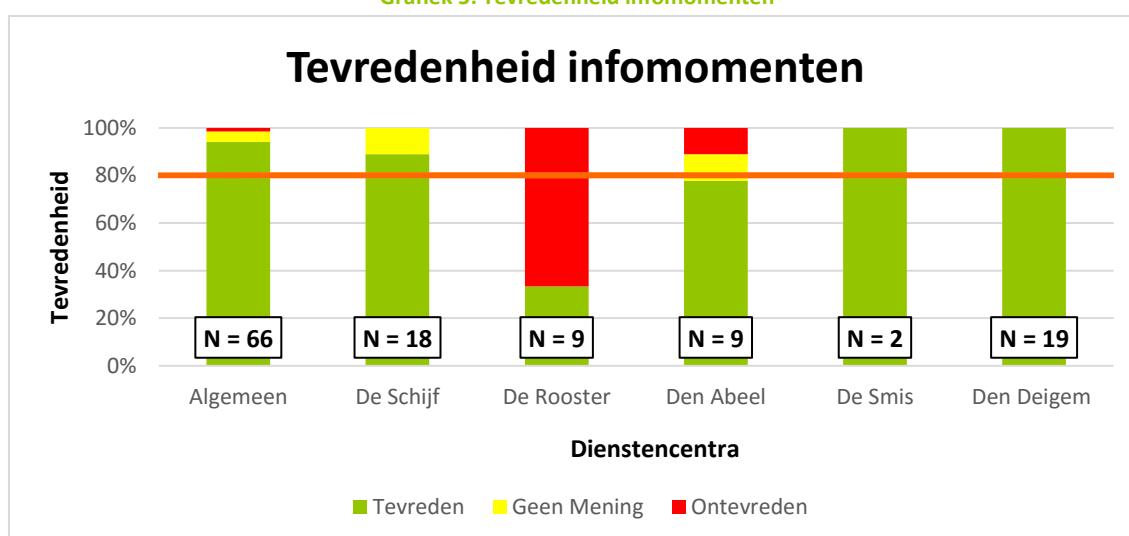
Als we over de centra heen kijken, dan zien we dat minder dan de helft van de bezoekers (42,9%) **deelneemt** aan de **infomomenten**. Kijken we naar de centra afzonderlijk (zie tabel 2) dan zien we dat in De Schijf (51,5%) en in Den Deigem (59,4%) meer dan de helft van de bezoekers deelneemt aan deze activiteiten, terwijl dit in de andere centra niet zo is.

Tabel 2: Deelname infomomenten

Centrum	N	Ja	Nee
Algemeen	156	42,9%	57,1%
De Schijf	33	51,5%	48,5%
De Rooster	28	32,1%	67,9%
Den Abeel	33	27,3%	72,7%
De Smis	9	22,2%	77,8%
Den Deigem	32	59,4%	40,6%

Kijken we algemeen naar de **tevredenheid** over de infomomenten dan zien we een hoge tevredenheid (93,9%) ( $M = 4,35$ ;  $SD = 0,64$ ; min = 2; max = 5). Opvallend is de grote ontevredenheid (66,7%) in De Rooster. Ook in Den Abeel haalt de tevredenheid de norm net niet (zie grafiek 5).

Grafiek 5: Tevredenheid infomomenten



Noot – Schaal: Heel ontevreden = 1, Eerder ontevreden = 2, Geen mening = 3, Eerder tevreden = 4, Heel tevreden = 5

Er is een **significant verschil** ( $F = 2,67$ ;  $p < 0,05$ ) in tevredenheid tussen de verschillende dienstcentra waar te nemen. Om dit verschil te achterhalen, voerden we de independent-samples T-testen uit. Hieruit bleek dat de bezoekers uit De Schijf ( $t = 2,36$ ;  $p < 0,05$ ), De Rooster ( $t = 4,00$ ;  $p < 0,05$ ) en Den Deigem ( $t = -3,62$ ;  $p < 0,05$ ) gemiddeld meer tevreden zijn over de infomomenten dan de gebruikers van De Smis.



### 1.1.2 Zwemmen

Vroeger behoorde zwemmen tot één van de activiteiten. Deze activiteit werd echter **afgeschaft** door pensionering van de kinesist. Nu biedt geen enkel dienstencentrum deze activiteit nog aan.

### 1.1.3 Film- en dansvoorstellingen

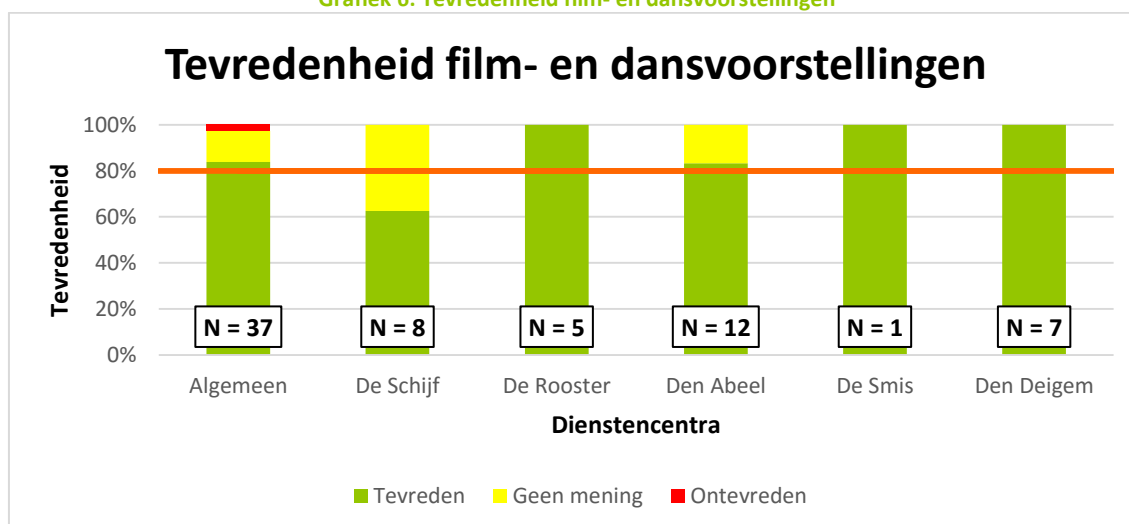
Slechts 26,0% van de bezoekers **neemt deel** aan de **film- en dansvoorstellingen**. Dit percentage is min of meer terug te vinden per centrum (zie tabel 3).

Tabel 3: Deelname film- en dansvoorstellingen

Centrum	N	Ja	Nee
Algemeen	154	26,0%	74,0%
De Schijf	33	24,2%	75,8%
De Rooster	28	17,9%	82,1%
Den Abeel	33	36,4%	63,6%
De Smis	9	11,1%	88,9%
Den Deigem	32	31,3%	68,7%

Over alle dienstencentra heen is 83,8% **tevreden** over de film- en dansvoorstellingen ( $M = 4,03$ ;  $SD = 0,68$ ; min = 2; max = 5). Elk dienstencentrum afzonderlijk bekeken, behaalt enkel De Schijf (62,5%) de tevredenheidsnorm niet (zie grafiek 6).

Grafiek 6: Tevredenheid film- en dansvoorstellingen



Noot – Schaal: Heel ontevreden = 1, Eerder ontevreden = 2, Geen mening = 3, Eerder tevreden = 4, Heel tevreden = 5

### 1.1.4 Dansnamiddagen met DJ

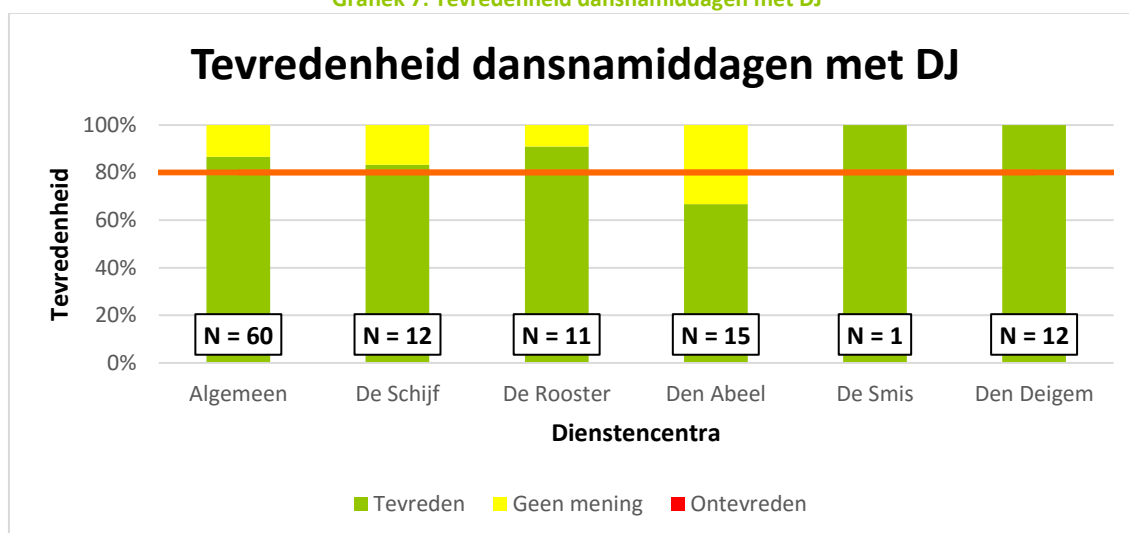
Bekeken over alle dienstencentra heen, **neemt** iets minder dan de helft van de bezoekers (43,2%) **deel** aan de **dansnamiddagen met DJ** ( $M = 4,25$ ;  $SD = 0,68$ ; min = 3; max = 5). Elk centrum afzonderlijk levert hetzelfde resultaat op, behalve voor De Smis (zie tabel 4 op de volgende pagina).

Tabel 4: Deelname dansnamiddagen met DJ

Centrum	N	Ja	Nee
Algemeen	155	43,2%	56,8%
De Schijf	33	42,4%	57,6%
De Rooster	28	42,9%	57,1%
Den Abeel	33	45,5%	54,5%
De Smis	9	11,1%	88,9%
Den Deigem	32	46,9%	53,1%

Grafiek 7 geeft weer dat over alle dienstencentra 86,6% **tevreden** is over de dansnamiddagen met DJ ( $M = 4,25$ ;  $SD = 0,68$ ;  $\text{min} = 3$ ;  $\text{max} = 5$ ). Enkel Den Abeel heeft een eerder lage tevredenheid (66,7%) over deze activiteit. Daar werd de tevredenheidsnorm niet behaald.

Grafiek 7: Tevredenheid dansnamiddagen met DJ



Noot – Schaal: Heel ontevreden = 1, Eerder ontevreden = 2, Geen mening = 3, Eerder tevreden = 4, Heel tevreden = 5

Er is een **significant verschil** ( $F = 3,17$ ;  $p < 0,05$ ) in tevredenheid tussen de verschillende dienstencentra. In De Schijf ( $t = 2,56$ ;  $p < 0,05$ ), De Rooster ( $t = 2,53$ ;  $p < 0,05$ ) en Den Deigem ( $t = -3,15$ ;  $p < 0,05$ ) zijn er gemiddeld meer tevreden bezoekers over deze activiteit in vergelijking met Den Abeel.

Tot vier keer toe kwamen er **suggesties** om meer dansnamiddagen te organiseren. Deze opmerkingen kwamen allemaal van bezoekers uit Den Deigem.

### 1.1.5 Spelletjes

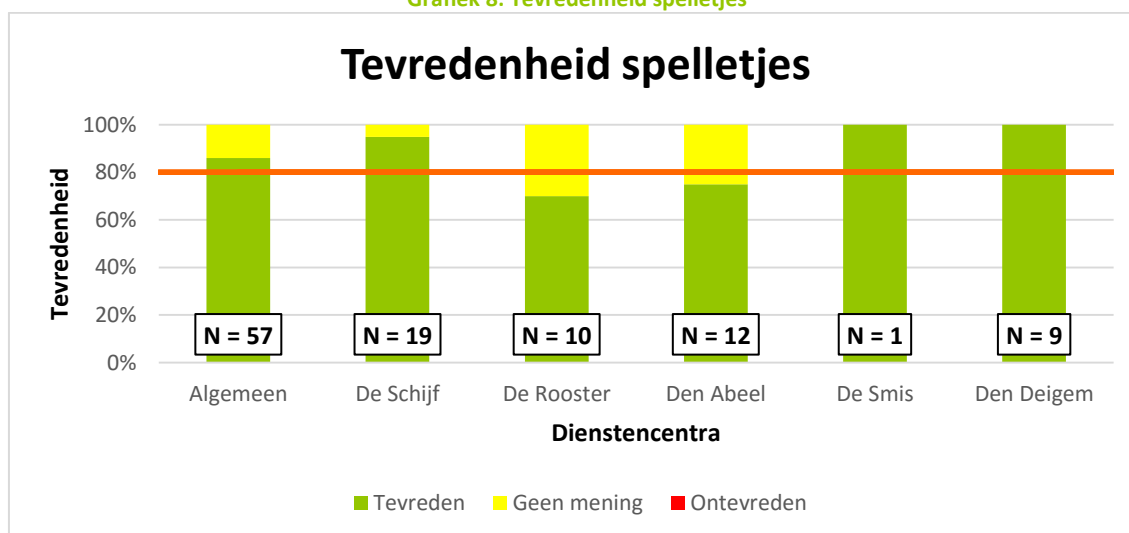
Over alle dienstencentra heen, **neemt** iets minder dan de helft (43,9%) **deel** aan de **spelletjesactiviteiten**. Opvallend is dat in De Smis slechts 11,1% deelneemt aan deze activiteit (zie tabel 5).

Tabel 5: Deelname spelletjes

Centrum	N	Ja	Nee
Algemeen	155	43,9%	56,1%
De Schijf	33	66,7%	33,3%
De Rooster	28	39,3%	60,7%
Den Abeel	33	39,3%	60,7%
De Smis	9	11,1%	88,9%
Den Deigem	32	37,5%	62,5%

Over alle dienstencentra gezien is de grote meerderheid van de bezoekers (97,2%) **tevreden** over de spelletjes ( $M = 4,30$ ;  $SD = 0,71$ ; min = 3; max = 5). Enkel in De Rooster (70,0%) en Den Abeel (75,0%) wordt de tevredenheidsnorm niet bereikt (zie grafiek 8).

Grafiek 8: Tevredenheid spelletjes



Noot – Schaal: Heel ontevreden = 1, Eerder ontevreden = 2, Geen mening = 3, Eerder tevreden = 4, Heel tevreden = 5

Er is een **significant verschil** ( $F = 3,78$ ;  $p < 0,05$ ) tussen de tevredenheid binnen de verschillende dienstencentra. De bezoekers van De Schijf zijn gemiddeld meer tevreden over deze activiteit dan die van De Rooster ( $t = 2,17$ ;  $p < 0,05$ ) en Den Abeel ( $t = 3,39$ ;  $p < 0,05$ ).

Hier kwam als **suggestie** om meer spelletjes te doen en dit eventueel rond het thema “train je brein”. De suggesties kwamen uit Den Abeel en Den Deigem.

### 1.1.6 Hapjes in de namiddag

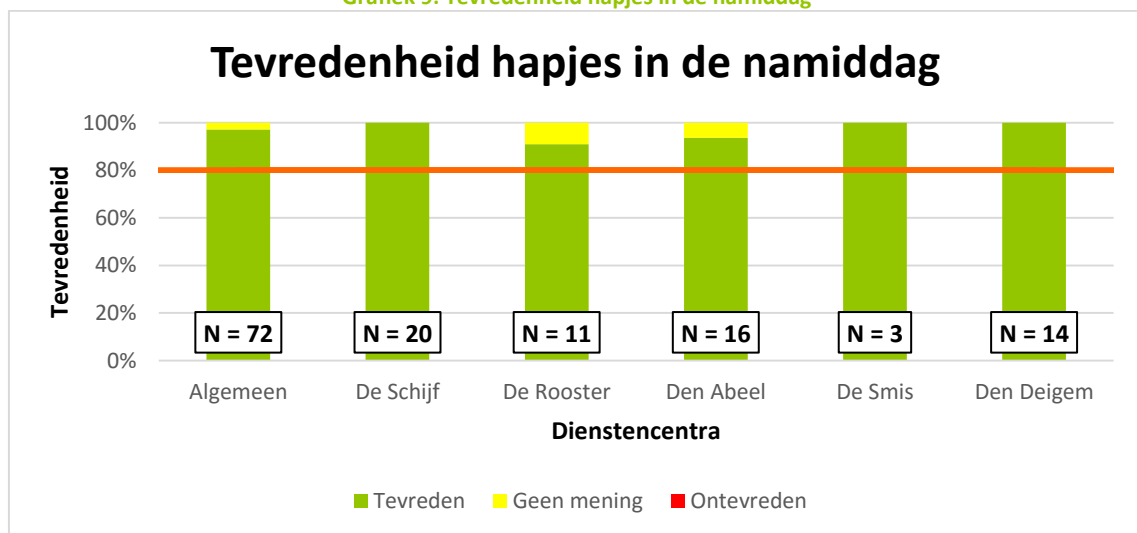
Uit onderstaande tabel leiden we af dat over alle dienstencentra heen iets meer dan de helft bezoekers (52,6%) **deelneemt** aan de **activiteit hapjes in de namiddag** (zie tabel 6). Een opvallend verschijnsel is dat in de Schijf bijna drie vierde (71,9%) van de bezoekers meedoet aan de hapjes in de namiddag.

Tabel 6: Deelname hapjes in de namiddag

Centrum	N	Ja	Nee
<b>Algemeen</b>	154	52,6%	47,4%
<b>De Schijf</b>	32	71,9%	28,1%
<b>De Rooster</b>	28	46,4%	53,6%
<b>Den Abeel</b>	34	52,9%	47,1%
<b>De Smis</b>	9	33,3%	66,7%
<b>Den Deigem</b>	32	46,9%	53,1%

Uit grafiek 9 hieronder kunnen we afleiden dat alle bezoekers deze activiteit boven de tevredenheidsnorm scoren. Bekeken over alle dienstencentra heen, is maar liefst 97,2% **tevreden** ( $M = 4,57$ ;  $SD = 0,55$ ; min = 3; max = 5).

Grafiek 9: Tevredenheid hapjes in de namiddag



Noot – Schaal: Heel ontevreden = 1, Eerder ontevreden = 2, Geen mening = 3, Eerder tevreden = 4, Heel tevreden = 5

Er is een **significant verschil** ( $F = 4,78$ ;  $p < 0,05$ ) terug te vinden tussen de tevredenheid over deze activiteit binnen de verschillende dienstencentra. Zo zijn de bezoekers van De Schijf ( $t = 3,73$ ;  $p < 0,05$ ) en De Rooster ( $t = 2,53$ ;  $p < 0,05$ ) gemiddeld meer tevreden over deze activiteit in vergelijking met die van LDC Den Abeel.

### 1.1.7 Taallessen

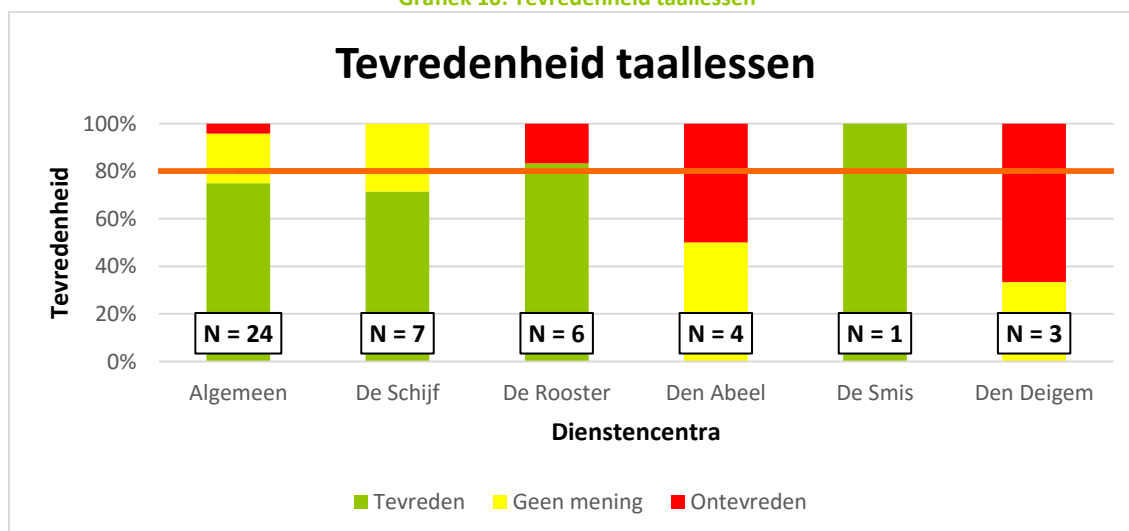
Over alle dienstencentra heen, **volgt** een kleine 16,2% **taallessen**. Wanneer we per LDC kijken, zien we dat De Rooster de meeste deelnemers (25,0%) telt voor de taallessen (zie tabel 7).

Tabel 7: Deelname taallessen

Centrum	N	Ja	Nee
Algemeen	154	16,2%	83,8%
De Schijf	34	20,6%	79,4%
De Rooster	28	25,0%	75,0%
Den Abeel	32	12,5%	87,5%
De Smis	9	11,1%	88,9%
Den Deigem	32	9,4%	90,6%

Uit onderstaande grafiek 10 kunnen we besluiten dat de tevredenheidsmeningen erg verdeeld zijn ( $M = 4,25$ ;  $SD = 1,07$ ;  $\min = 1$ ;  $\max = 5$ ). De LDC's in het algemeen bekeken, werd de tevredenheidsnorm niet behaald. Minder dan vier vijfde is niet **tevreden** (75,0%) over de taallessen. Ingezoomd op elk dienstencentra afzonderlijk kunnen we vaststellen dat enkel De Rooster (83,3%) en De Smis (100,0%) de tevredenheidsnorm behalen.

Grafiek 10: Tevredenheid taallessen



Noot – Schaal: Heel ontevreden = 1, Eerder ontevreden = 2, Geen mening = 3, Eerder tevreden = 4, Heel tevreden = 5

Uit de **opmerkingen** bleek dat niet iedereen op de hoogte was dat de centra taallessen organiseren. Daarnaast was er ook een deelnemer die vroeg of taallessen Nederlands geen optie zouden zijn.

### 1.1.8 Turnlessen

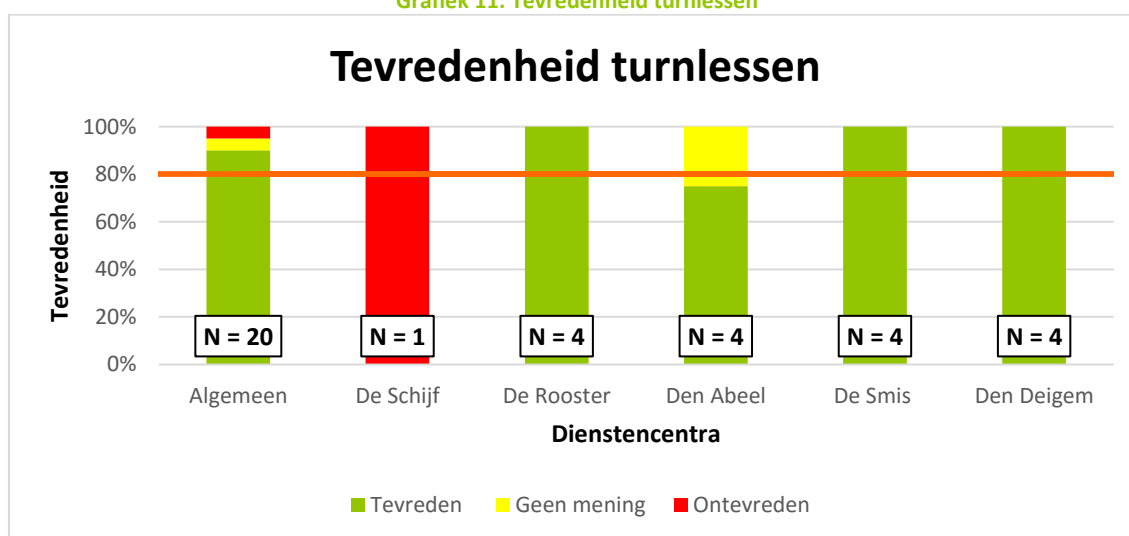
Slechts 16,3% **neemt deel** aan de **turnlessen**. Per dienstencentrum komt dit percentage terug, behalve voor De Schijf en De Smis. In De Schijf neemt er bijna niemand deel aan deze activiteit (3,7%). Bij de Smis hebben we het omgekeerde resultaat en neemt twee vijfde hieraan deel (44,4%) (zie tabel 8).

Tabel 8: Deelname turnlessen

Centrum	N	Ja	Nee
Algemeen	154	16,3%	85,7%
De Schijf	27	3,7%	96,3%
De Rooster	28	14,3%	85,7%
Den Abeel	38	13,2%	86,8%
De Smis	9	44,4%	55,6%
Den Deigem	32	12,5%	87,5%

Over dienstencentra samen, is de grote meerderheid (90%) **tevreden** over de turnlessen ( $M = 4,50$ ;  $SD = 0,83$ ; min = 2; max = 5) (zie grafiek 11). Per dienstencentrum merken we sterke verschillen. In De Schijf was niemand tevreden. Hier deelde slechts één persoon zijn mening mee. Ook in Den Abeel werd de tevredenheidsnorm niet behaald.

Grafiek 11: Tevredenheid turnlessen



Noot – Schaal: Heel ontevreden = 1, Eerder ontevreden = 2, Geen mening = 3, Eerder tevreden = 4, Heel tevreden = 5

Er is een **significant verschil** ( $F = 13,16$ ;  $p < 0,05$ ) waarneembaar in tevredenheid over deze activiteit tussen de verschillende dienstencentra. Bezoekers uit De Rooster ( $t = 2,83$ ;  $p < 0,05$ ) en De Smis ( $t = -2,83$ ;  $p < 0,05$ ) zijn gemiddeld meer tevreden over deze activiteit ten opzichte van respondenten uit Den Abeel.

### 1.1.9 Lotto/bingo

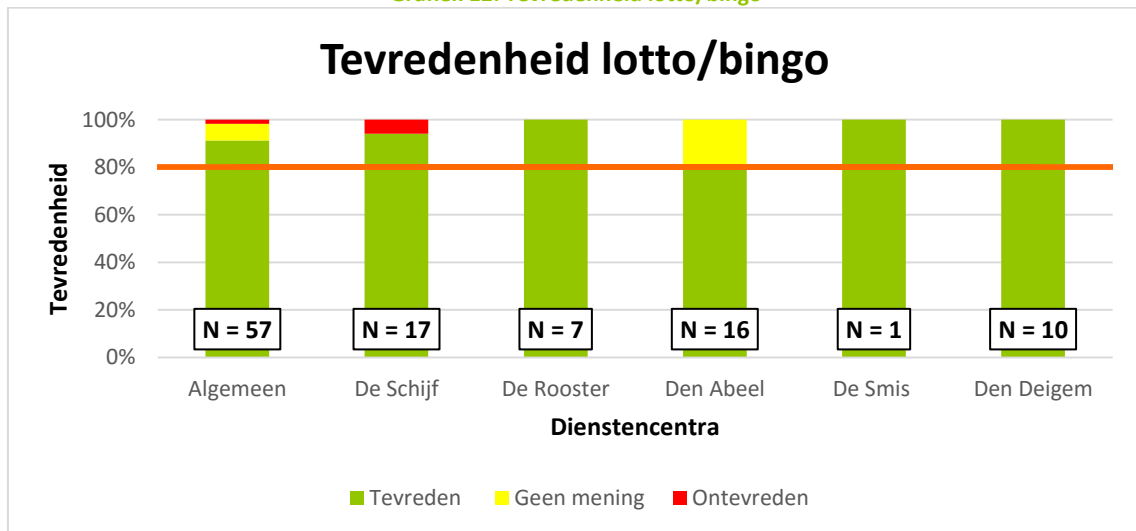
Zo'n 44,1% **neemt deel** aan de **lotto/bingo**-activiteiten. Over de centra heen is dit aantal zeer verschillend. Het minst aantal deelnemers zijn terug te vinden in De Smis, het grootste aantal deelnemers in De Schijf (zie tabel 9).

Tabel 9: Deelname lotto/bingo

Centrum	N	Ja	Nee
Algemeen	152	44,1%	55,9%
De Schijf	26	65,4%	34,6%
De Rooster	28	28,6%	71,4%
Den Abeel	39	51,3%	48,7%
De Smis	9	11,1%	88,9%
Den Deigem	32	37,5%	62,5%

Bekeken over alle dienstencentra is 91,2% van de bezoekers **tevreden** over hun deelname aan de lotto/bingo ( $M = 4,51$ ;  $SD = 0,71$ ; min = 2; max = 5) (zie grafiek 12). Elk dienstencentrum afzonderlijk bekeken, bereikt LDC Den Abeel nipt de tevredenheidsnorm (81,2%).

Grafiek 12: Tevredenheid lotto/bingo



Noot – Schaal: Heel ontevreden = 1, Eerder ontevreden = 2, Geen mening = 3, Eerder tevreden = 4, Heel tevreden = 5

Er is een **significant verschil** ( $F = 2,78$ ;  $p < 0,05$ ) in tevredenheid tussen de verschillende dienstencentra. Zo zijn bezoekers van De Schijf ( $t = 2,49$ ;  $p < 0,05$ ) en Den Deigem ( $t = -4,55$ ;  $p < 0,05$ ) gemiddeld meer tevreden over lotto/bingo in vergelijking met die van Den Abeel.

### 1.1.10 Wandelingen

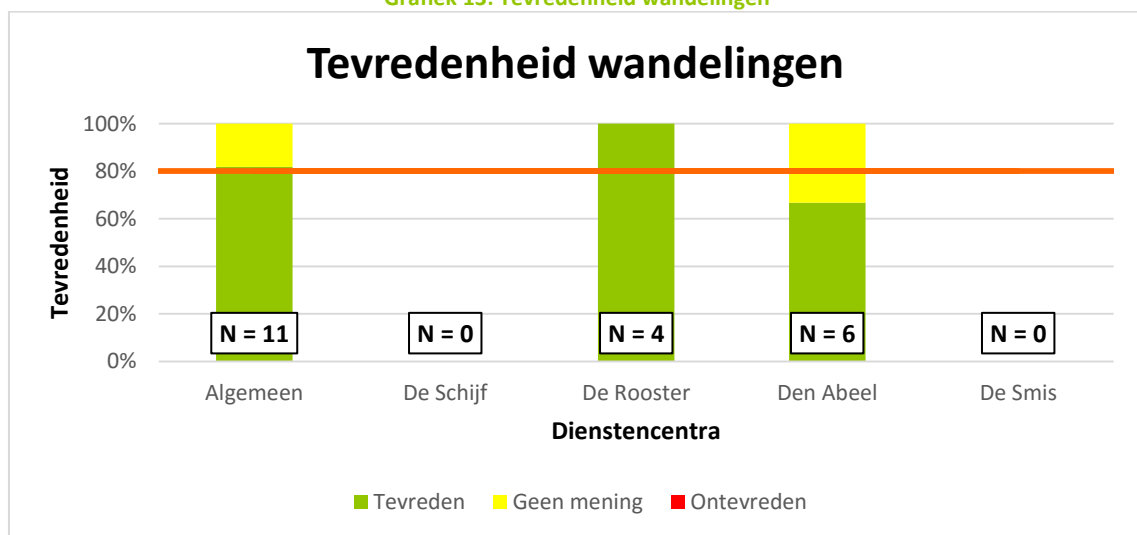
Gezien over alle dienstencentra, **neemt** slechts 9,5% deel van de bezoekers **deel** aan de **wandelingen** (zie tabel 10). In De Schijf en De Smis zijn er zelfs geen deelnemers.

Tabel 10: Deelname wandelingen

Centrum	N	Ja	Nee
Algemeen	116	9,5%	90,5%
De Schijf	26	0,0%	100,0%
De Rooster	28	10,7%	89,3%
Den Abeel	35	17,1%	82,9%
De Smis	9	0,0%	100,0%
Den Deigem			

Over alle dienstencentra gezien bereikt de **tevredenheid** over de wandelingen net de norm (81,20%) ( $M = 4,18$ ;  $SD = 0,75$ ; min = 3; max = 5) (zie grafiek 13). In Den Abeel werd de norm niet bereikt. De Schijf en De Smis verzamelden geen deelnemers en bijgevolg werd hier geen tevredenheid opgegeven.

Grafiek 13: Tevredenheid wandelingen



Noot – Schaal: Heel ontevreden = 1, Eerder ontevreden = 2, Geen mening = 3, Eerder tevreden = 4, Heel tevreden = 5

Voor deze activiteit kwam de **suggestie** naar voor om eventueel kleine wandelingen in de buurt van het lokaal dienstencentrum te organiseren.

### 1.1.11 Fietstochten

Ook de activiteit **fietsen** heeft niet veel deelnemers. Algemeen **neemt** slechts 7,7% **deel** aan deze activiteit. Per dienstencentrum ligt dit aantal wel wat hoger (zie tabel 11). De Schijf en De Rooster hebben geen deelnemers.

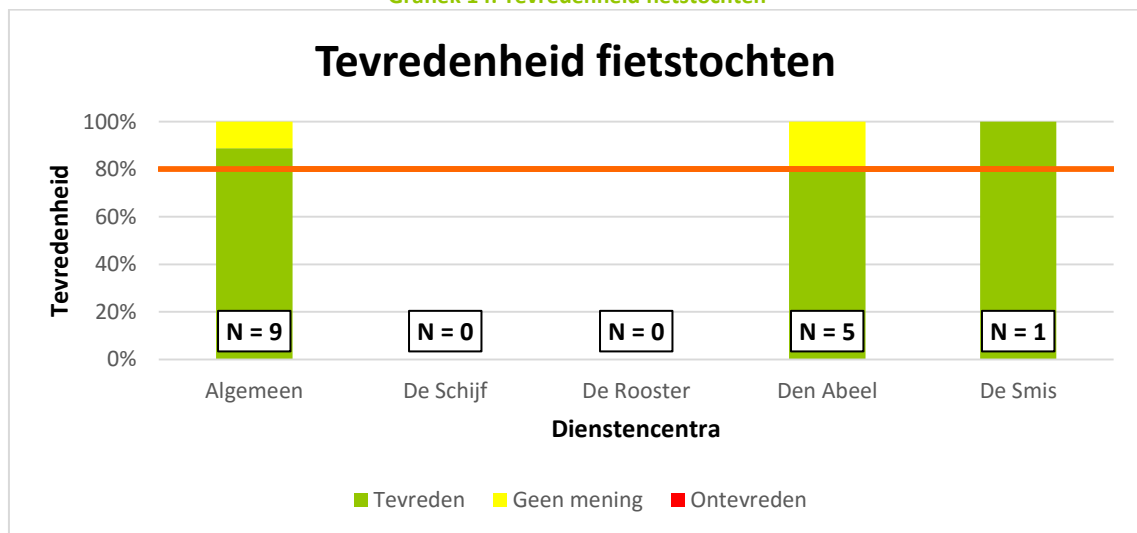


Tabel 11: Deelname fietstochten

Centrum	N	Ja	Nee
Algemeen	117	7,7%	92,3%
De Schijf	26	0,0%	100,0%
De Rooster	28	0,0%	100,0%
Den Abeel	35	14,3%	85,7%
De Smis	9	11,1%	88,9%
Den Deigem			

Hoewel de activiteit fietsen weinig deelnemers telt, bereikt deze activiteit toch de **tevredenheidsnorm** ( $M = 4,33$ ;  $SD = 0,71$ ; min = 3; max = 5). In Den Abeel wordt deze norm nét behaald (zie grafiek 14). De Schijf en De Rooster hadden geen deelnemers, dus ook geen mening die weergegeven kan worden op de grafiek.

Grafiek 14: Tevredenheid fietstochten



Noot – Schaal: Heel ontevreden = 1, Eerder ontevreden = 2, Geen mening = 3, Eerder tevreden = 4, Heel tevreden = 5

### 1.1.12 Busuitstappen

Door omstandigheden heeft deze activiteit tijdelijk niet plaatsgevonden in het jaar 2015. Uit de **opmerkingen en suggesties** bleek dat veel bezoekers dit jammer vonden. Komende zomer wordt deze activiteit terug opgenomen in het aanbod. In augustus 2016 staat er namelijk een busuitstap naar zee op het programma van alle dienstencentra samen.

Uit de **opmerkingen** bleek dat deze activiteit wel erg gemist wordt. Zeker zes bezoekers uit Den Abeel, De Smis en Den Deigem gaven aan dat ze graag terug busuitstappen op het programma zouden zien staan.

### 1.1.13 Bowling

Tabel 12 hieronder toont aan dat over alle dienstencentra bekeken, er slechts 2,0% bezoekers **deelnemen** aan **bowling**. Enkel Den Abeel weet deelnemers te vinden voor deze activiteit.

Tabel 12: Deelname bowling

Centrum	N	Ja	Nee
Algemeen	147	2,0%	98,0%
De Schijf	26	0,0%	100,0%
De Rooster	28	0,0%	100,0%
Den Abeel	34	5,9%	94,1%
De Smis			
Den Deigem			

Qua **tevredenheid** in dienstencentrum Den Abeel over de activiteit bowlen, is 50,0% tevreden ( $M = 4,00$ ;  $SD = 1,41$ ; min = 3; max = 5). Daarmee wordt de tevredenheidsnorm niet behaald. Algemeen voor de verschillende centra geldt hetzelfde resultaat.

### 1.1.14 Cinemabezoek

Niet veel bezoekers **nemen deel** aan het **cinemabezoek**. Over het algemeen zijn er maar 8,8% deelnemers. In De Schijf en De Smis zijn er geen deelnemers, Den Abeel kent het grootste aantal deelnemers (zie tabel 13).

Tabel 13: Deelname cinemabezoek

Centrum	N	Ja	Nee
Algemeen	148	8,8%	91,2%
De Schijf	26	0,0%	100,0%
De Rooster	28	7,1%	92,9%
Den Abeel	35	17,1%	92,9%
De Smis	9	0,0%	100,0%
Den Deigem			

Van alle deelnemers die deelnemen aan het cinemabezoek is iedereen (100,0%) **tevreden** ( $M = 4,54$ ;  $SD = 0,52$ ; min = 4; max = 5).

Voor de cinemabezoeken kwam er enkele keren als **opmerking** naar voor dat mensen het soms moeilijk hebben om deel te nemen aan deze activiteit. Er wordt namelijk geen vervoer naar de cinema voorzien door het lokaal dienstencentrum.

### 1.1.15 Biljart

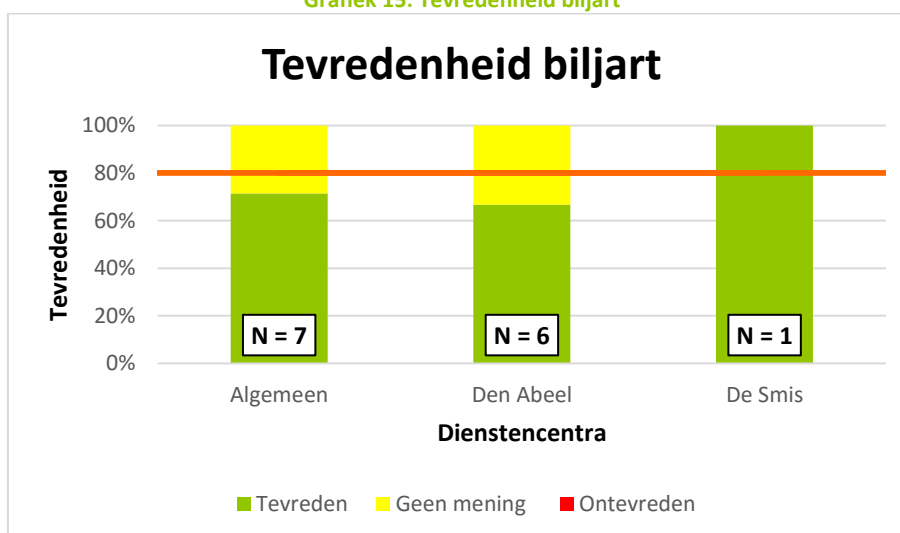
Over alle dienstencentra gezien neemt 11,5% deel aan de biljart. Dit percentage is ook terug te vinden in de twee centra waar de activiteit wordt aangeboden (zie tabel 14).

Tabel 14: Deelname biljart

Centrum	N	Ja	Nee
Algemeen	61	11,5%	88,5%
De Schijf			
De Rooster			
Den Abeel	34	17,6%	82,4%
De Smis	9	11,1%	88,9%
Den Deigem			

Algemeen gezien werd de tevredenheidsnorm niet behaald (71,4%) ( $M = 4$ ;  $SD = 0,82$ ; min = 3; max = 5). Dit komt voornamelijk door de bezoekers die in Den Abeel “geen mening” aanduiden (zie grafiek 15).

Grafiek 15: Tevredenheid biljart



Noot – Schaal: Heel ontevreden = 1, Eerder ontevreden = 2, Geen mening = 3, Eerder tevreden = 4, Heel tevreden = 5

In De Rooster en De Schijf wordt biljart nog niet aangeboden, maar enkele bezoekers gaven wel op als **suggestie** dat ze dit graag wouden. In Den Abeel gaf iemand aan dat er ook biljart voor vrouwen georganiseerd mocht worden en eventueel snooker.

### 1.1.16 Darts

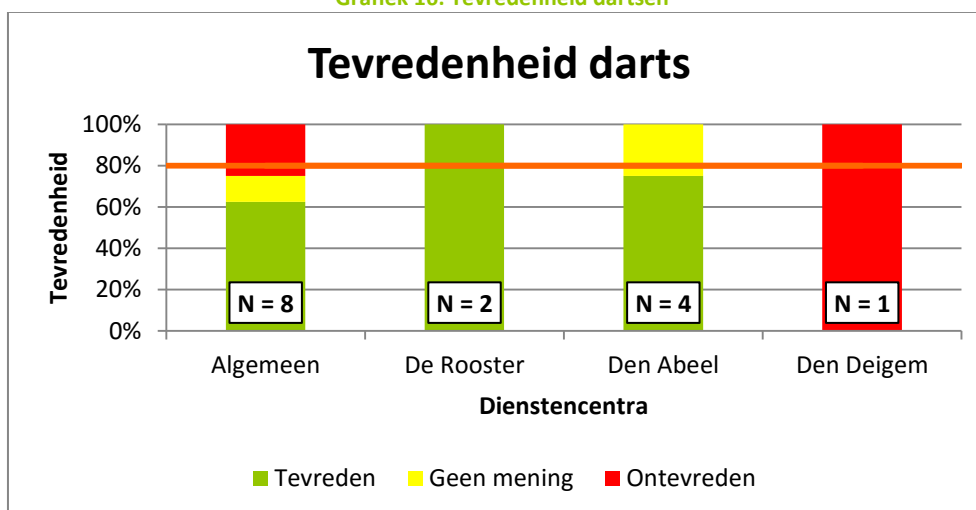
Er nemen heel weinig mensen deel aan het dartsen (7,4%). Wanneer we per centrum gaan kijken, zien we dat deze percentages toch iets hoger liggen, behalve voor De Smis (zie tabel 15).

Tabel 15: Deelname dartsen

Centrum	N	Ja	Nee
Algemeen	121	7,4%	92,6%
De Schijf			
De Rooster	28	10,7%	89,3%
Den Abeel	34	11,8%	88,2%
De Smis	9	0,0%	100,0%
Den Deigem			

Over alle dienstencentra bekeken is 62,50% **tevreden** over de activiteit darts ( $M = 3,75$ ;  $SD = 1,28$ ; min = 2; max = 5). De meningen liggen verdeeld. Ook Den Abeel en Den Deigem behaalden elk afzonderlijk de tevredenheidsnorm niet (zie grafiek 16). Slechts weinig mensen scoorden hun tevredenheid over deze activiteit.

Grafiek 16: Tevredenheid dartsen



Noot – Schaal: Heel ontevreden = 1, Eerder ontevreden = 2, Geen mening = 3, Eerder tevreden = 4, Heel tevreden = 5

### 1.1.17 Kaarten

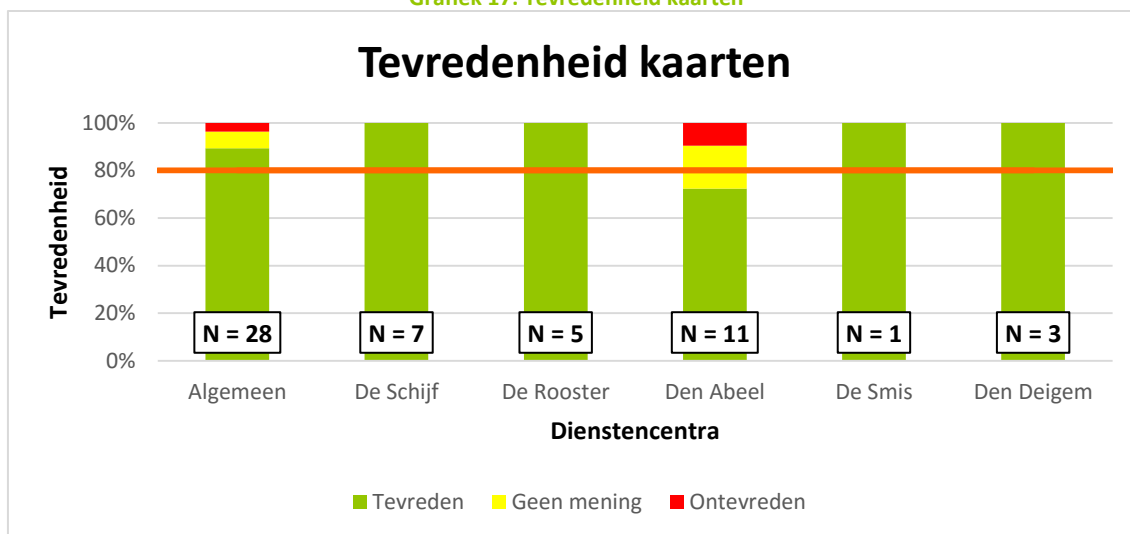
Over alle centra heen **neemt** 21,1% van de bezoekers **deel** aan **kaarten**. In Den Abeel nemen de meeste mensen deel (34,3%), in De Smis de minsten (11,1%) (zie tabel 16).

Tabel 16: Deelname kaarten

Centrum	N	Ja	Nee
Algemeen	147	21,1%	78,9%
De Schijf	25	28,0%	72,0%
De Rooster	28	21,4%	78,6%
Den Abeel	35	34,3%	65,7%
De Smis	9	11,1%	88,9%
Den Deigem	32	9,4%	90,6%

Bekeken over de verschillende dienstencentra, is 89,30% **tevreden** over het kaarten ( $M = 4,43$ ;  $SD = 0,79$ ; min = 2; max = 5). Elk dienstencentrum apart bestudeerd, werd overal de tevredenheidsnorm bereikt, behalve in Den Abeel (72,8%) (zie grafiek 17).

Grafiek 17: Tevredenheid kaarten



Noot – Schaal: Heel ontevreden = 1, Eerder ontevreden = 2, Geen mening = 3, Eerder tevreden = 4, Heel tevreden = 5

### 1.1.18 Petanque

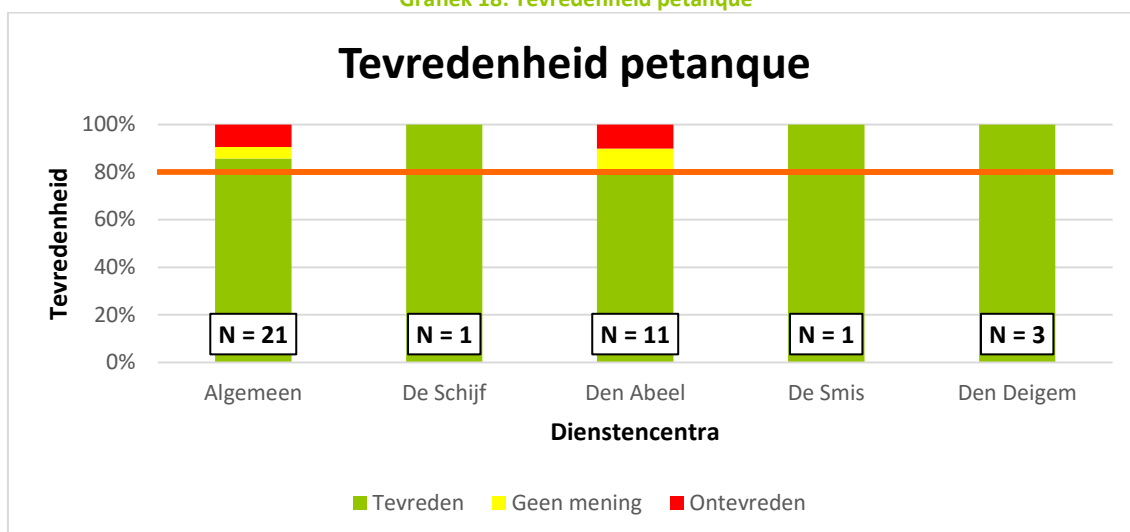
Over alle dienstencentra heen, **doet** 19,0% **mee** aan **petanque**. Opvallend is dat in De Schijf slechts 4% van de bezoekers deelneemt aan petanque (zie tabel 17).

Tabel 17: Deelname petanque

Centrum	N	Ja	Nee
Algemeen	121	19,0%	81,0%
De Schijf	25	4,0%	96,0%
De Rooster			
Den Abeel	36	36,1%	63,9%
De Smis	9	11,1%	88,9%
Den Deigem	32	18,8%	81,2%

Over alle centra heen zijn ruim voldoende bezoekers (85,70%) **tevreden** over de activiteit petanque ( $M = 4,38$ ;  $SD = 1,02$ ; min = 1; max = 5). Per dienstencentrum afzonderlijk echter, stellen we vast dat in LDC Den Abeel de tevredenheidsnorm niet bereikt is (71,80%) met het oog op deze activiteit (zie grafiek 18).

Grafiek 18: Tevredenheid petanque



Noot – Schaal: Heel ontevreden = 1, Eerder ontevreden = 2, Geen mening = 3, Eerder tevreden = 4, Heel tevreden = 5

### 1.1.19 Sjoelen

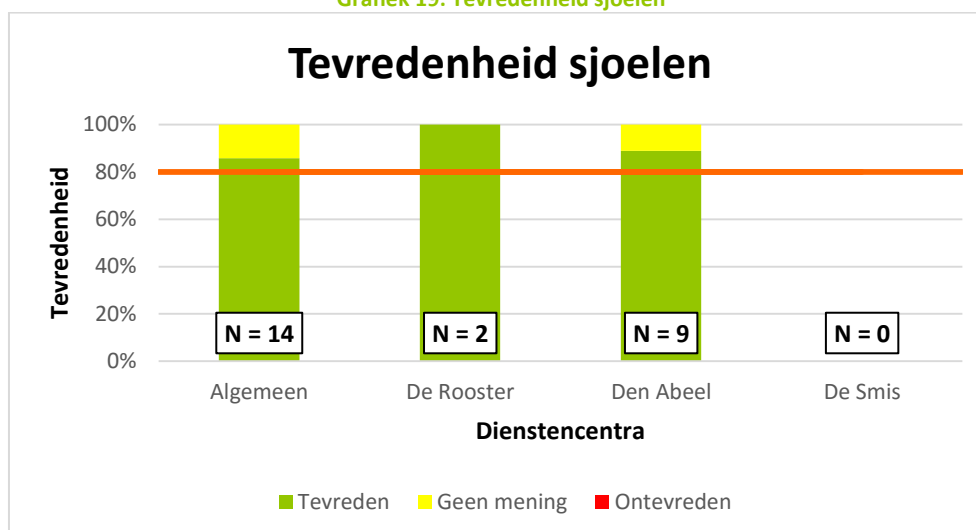
Gezien over alle dienstencentra **neemt** 20,9% van de bezoekers **deel** aan **sjoelen**. Bekeken per dienstencentrum valt op dat er in De Smis niemand (0,0%) deelneemt hoewel de activiteit wel aangeboden wordt (zie tabel 18).

Tabel 18: Deelname sjoelen

Centrum	N	Ja	Nee
Algemeen	91	20,9%	79,1%
De Schijf			
De Rooster	28	7,1%	92,9%
Den Abeel	36	36,1%	63,9%
De Smis	9	0,0%	100,0%
Den Deigem			

Over alle dienstencentra heen is 85,2% van de bezoekers **tevreden** over het sjoelen. Ook bij de dienstencentra Den Abeel (88,9%) en De Rooster (100%) afzonderlijk, wordt de tevredenheidsnorm bereikt (zie grafiek 19).

Grafiek 19: Tevredenheid sjoelen



Noot – Schaal: Heel ontevreden = 1, Eerder ontevreden = 2, Geen mening = 3, Eerder tevreden = 4, Heel tevreden = 5

### 1.1.20 Schaken

Enkel LDC Den Abeel biedt de activiteit **schaken** aan. Slechts 5,9% van de bezoekers **neemt** hieraan **deel** (zie tabel 19).

Tabel 19: Deelname schaken

Centrum	N	Ja	Nee
Algemeen	52	3,8%	96,2%
De Schijf			
De Rooster			
Den Abeel	34	5,9%	94,1%
De Smis			
Den Deigem			

Er nemen slechts 2 personen deel aan het schaken. Hiervan is de helft **tevreden** (50,0%), de andere helft had geen mening ( $M = 4$ ;  $SD = 1,41$ ; min = 3; max = 5).

### 1.1.21 Tekenen en schilderen

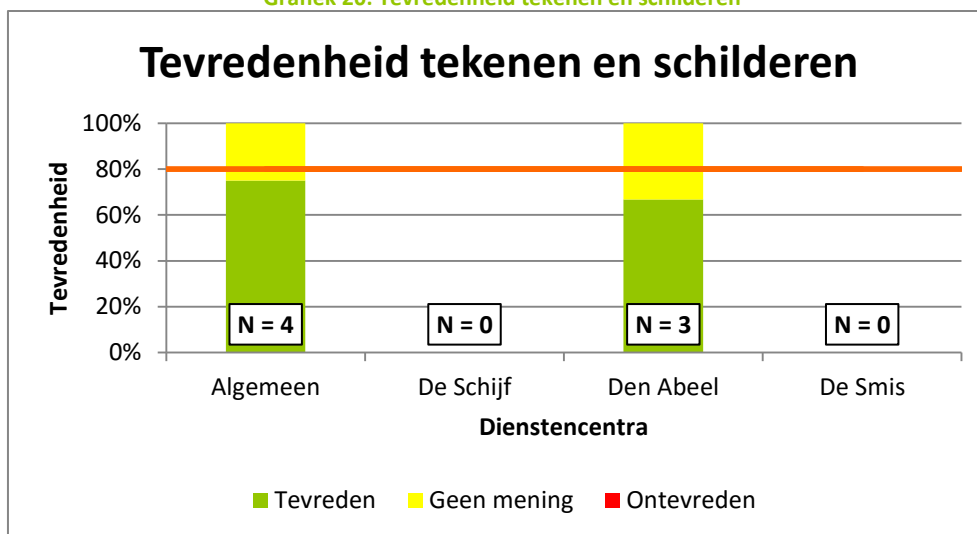
Algemeen gezien **neemt** 5,7% **deel** aan **tekenen en schilderen**. Enkel in Den Abeel zijn er deelnemers voor deze activiteit (zie tabel 20).

Tabel 20: Deelname tekenen en schilderen

Centrum	N	Ja	Nee
Algemeen	87	5,7%	94,3%
De Schijf	26	0,0%	100,0%
De Rooster			
Den Abeel	34	8,8%	91,2%
De Smis	9	0,0%	100,0%
Den Deigem			

De tevredenheidsnorm werd niet behaald, zowel algemeen ( $M = 4,00$ ;  $SD = 0,82$ ; min = 3; max = 5) als in centrum Den Abeel niet. Toch is twee derde van deze bezoekers van Den Abeel **tevreden** over de activiteit (zie grafiek 20).

Grafiek 20: Tevredenheid tekenen en schilderen



Noot – Schaal: Heel ontevreden = 1, Eerder ontevreden = 2, Geen mening = 3, Eerder tevreden = 4, Heel tevreden = 5

### 1.1.22 Pingpong

Enkel Den Abeel heeft een **pingpongtafel**. Slechts 11,1% van de bezoekers in dit centrum **maakt** hier **gebruik** van (zie tabel 21).

Tabel 21: Deelname pingpong

Centrum	N	Ja	Nee
Algemeen	52	9,6%	90,4%
De Schijf			
De Rooster			
Den Abeel	34	11,1%	88,9%
De Smis			
Den Deigem			

Algemeen gezien werd de tevredenheidsnorm net behaald (80,0%) ( $M = 4,20$ ;  $SD = 0,84$ ; min = 3; max = 5), in Den Abeel was drie vierde van de gebruikers **tevreden**.

Nog een opvallende **opmerking** was dat vier mensen aangaven dat ze graag een pingpongtafel wilden in hun dienstencentrum. Deze opmerking kwam van bezoekers uit De Smis, Den Deigem en De Rooster.



### 1.1.23 Ontbrekende activiteiten

Om het activiteitenaanbod af te sluiten, geeft tabel 22 per centrum nog een overzicht van de activiteiten die de bezoekers graag zouden willen toevoegen aan het aanbod. Opvallend was dat een heel aantal bezoekers graag **meer creatieve activiteiten** willen opnemen binnen het aanbod zoals knutselen, breien, haken, bloemschikken, ...

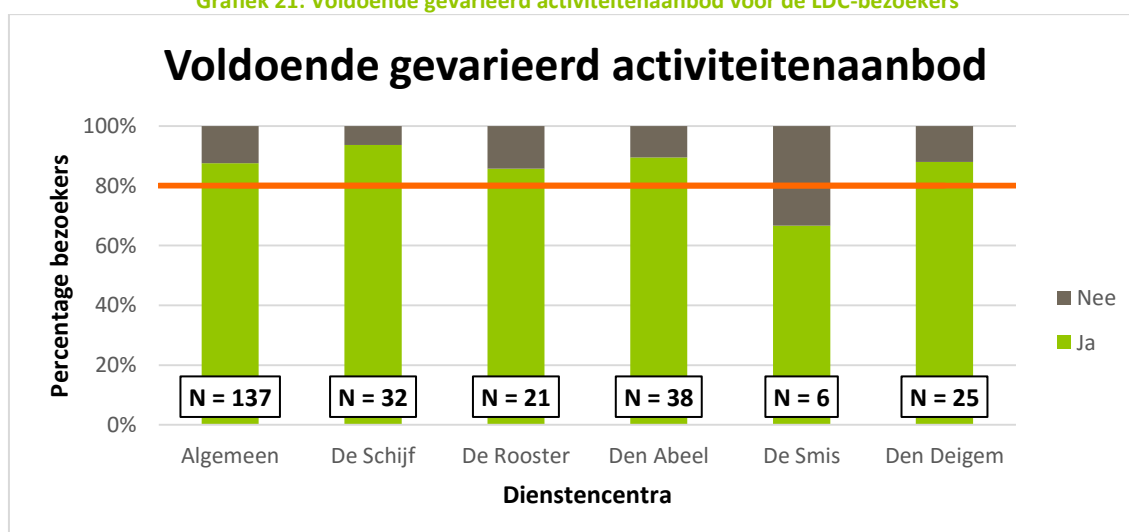
Tabel 22: Ontbrekende diensten volgens de bezoekers (per dienstencentrum)

Dienstencentrum	Suggesties
De Schijf	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “Computerles”</li> <li>• “Curling”</li> <li>• “Optredens van zangers”</li> <li>• “Yoga”</li> </ul>
De Rooster	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “Handwerken en creativiteiten”</li> </ul>
Den Abeel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “Bibliotheek voor uitlenen van boeken, films, Cd’s en Dvd’s”</li> <li>• “Creatieve activiteiten (motorisch); bv. iets maken of knutselen (fijne motoriek), bloemschikken / fijne creaties maken”</li> <li>• “Meer activiteiten waar minder mobiele mensen aan kunnen deelnemen”</li> </ul>
Den Deigem	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “Activiteiten in Den Deigem zijn eerder beperkt”</li> <li>• “Computerles voor gevorderden”</li> <li>• “Creatief breien en haken”</li> <li>• “Met invaliditeit neem ik sporadisch deel aan iets”</li> </ul>

## 1.2 Variatie

Bekeken over alle dienstencentra vindt 87,6% dat er genoeg variatie is in de activiteiten. Per dienstencentrum werd de tevredenheidsnorm enkel in De Smis (66,7%) niet bereikt (zie grafiek 21).

Grafiek 21: Voldoende gevarieerd activiteitenaanbod voor de LDC-bezoekers

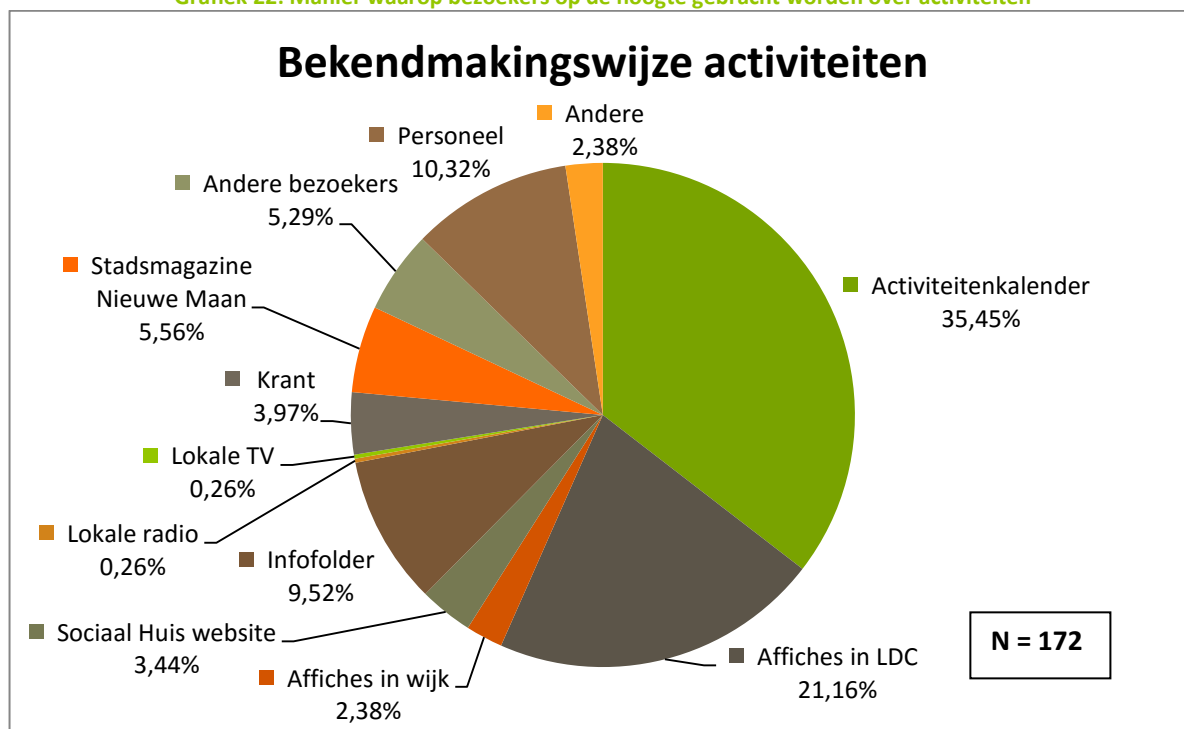


### 1.3 Bekendmakingswijze

Zes tiende (60,5%) van de centrumbezoekers geeft aan dat ze op meer dan één manier op de hoogte gebracht worden over de activiteiten in het centrum. Bezoekers gebruiken dus duidelijk **meer dan één medium** om het activiteitenaanbod te weten te komen. Grafiek 22 geeft de cijfergegevens over de verschillende media weer. Vooral de **activiteitenkalender** en de **affiches in het centrum** springen eruit. Daarnaast zijn er veel bezoekers die geïnformeerd worden door de infofolder en het personeel.

Bezoekers die “andere” aanduiden haalden hun informatie via Facebook, buurtcomité Heihoek, flyers van Fiwasen<sup>18</sup>, Okra.

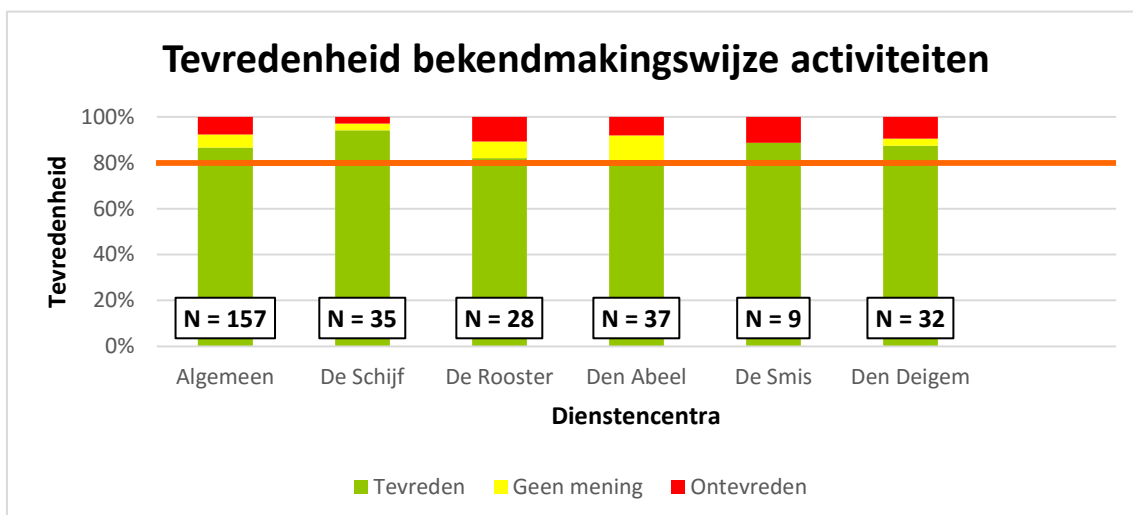
Grafiek 22: Manier waarop bezoekers op de hoogte gebracht worden over activiteiten



Over alle lokale dienstencentra heen is 86,6% van de bezoekers **tevreden** over de bekendmakingswijze van de activiteiten ( $M = 4,18$ ;  $SD = 0,94$ ; min = 1; max = 5). Per dienstencentrum afzonderlijk, werd overal de tevredenheidsnorm bereikt (zie grafiek 23).

<sup>18</sup> Fiets- en wandelvereniging voor senioren

Grafiek 23: Tevredenheid bekendmakingswijze activiteiten

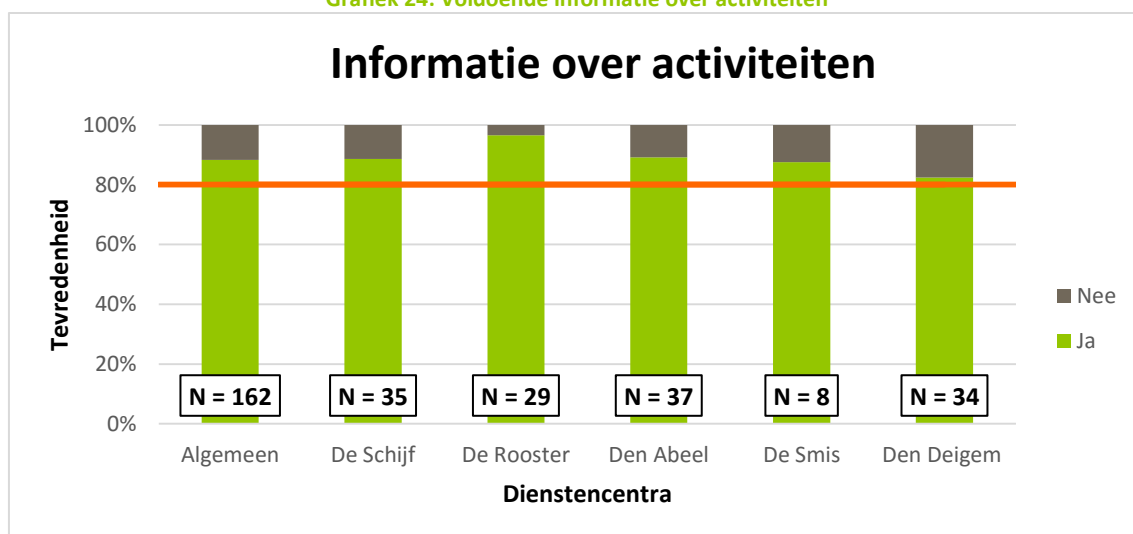


De bezoekers gaven ook een aantal **suggesties** ter verbetering van de bekendmaking van de activiteiten. Zo zou het volgens hen enerzijds een goed idee zijn om meer **mond-aan-mondreclame** te doen en anderzijds de **activiteitenkalender** beter te verspreiden. Verder zou het volgens sommige respondenten aangewezen zijn om hen een paar dagen voordien een **verwittigungsseintje** te geven om de datum van de activiteit in herinnering te brengen. Een klein aantal respondenten suggereerde om meer en vaker **affiches** over de activiteiten op te hangen.

#### 1.4 Activiteiteninformatie

Over alle dienstencentra bekeken vindt 88,3% van de bezoekers dat hij of zij **voldoende informatie** krijgt over de activiteiten. Per dienstencentrum gezien zijn alle bezoekers tevreden over de mate waarin ze geïnformeerd zijn over de activiteiten (zie grafiek 24).

Grafiek 24: Voldoende informatie over activiteiten



## 1.5 Suggesties en opmerkingen van bezoekers

Tot slot hadden enkele bezoekers nog wat suggesties en opmerkingen in verband met de activiteiten. Tabel 23 geeft de meest opvallende opmerkingen per centrum weer. Een opvallende opmerking kwam uit De Rooster. Daar zou niet genoeg begeleiding meer zijn om de spelletjes door te laten gaan.

Tabel 23: Opmerkingen en suggesties van bezoekers over de activiteiten

Centrum	Suggesties
De Schijf	<ul style="list-style-type: none"><li>• “Er mag wel eens iets anders voorgesteld worden.”</li></ul>
De Rooster	<ul style="list-style-type: none"><li>• “In De Rooster is niemand aanwezig om de spelnamiddagen te leiden, daarom is onder andere hoger/lager niet meer beschikbaar, zéér spijtig; voor andere nog beschikbare activiteiten moet één van de bezoekers de leiding op zich nemen, kan toch niet?”</li></ul>
Den Abeel	<ul style="list-style-type: none"><li>• “Soms zijn de datums verkeerd.”</li></ul>
De Smis	<ul style="list-style-type: none"><li>• “Het hapje een beetje laten bijpassen bij informatienamiddag.”</li><li>• “Activiteiten waarop kwetsbare mensen, allochtonen, ouders met kinderen en werkende mensen kunnen aansluiten. Deze groepen zijn nu nog te weinig vertegenwoordigd.”</li></ul>
Den Deigem	<ul style="list-style-type: none"><li>• “Er zouden wat meer activiteiten mogen zijn.”</li><li>• “Nog goedkoper.”</li><li>• “Te weinig deelnemers.”</li></ul>

## 2 Dienstverlening

In totaal zijn er **12 verschillende dienstverleningen**. Deze zullen eerst besproken worden. Na de verschillende diensten komen de verwachtingen van de bezoekers aan bod en tot slot bespreken we nog even de samenwerking met andere partners uit de buurt en de diensten die de enquêtedeelnemers nog missen in hun centrum.

### 2.1 Diensten

Voor elke dienstverlening werd eerst nagegaan **hoeveel deelnemers** gebruik maakten van de dienst, daarna werd de **tevredenheid** over de dienstverlening bevraagd. Wanneer een centrum een bepaalde dienst niet aanbiedt, staan deze zwart gemarkeerd in de tabellen.

#### 2.1.1 Klusjesdienst

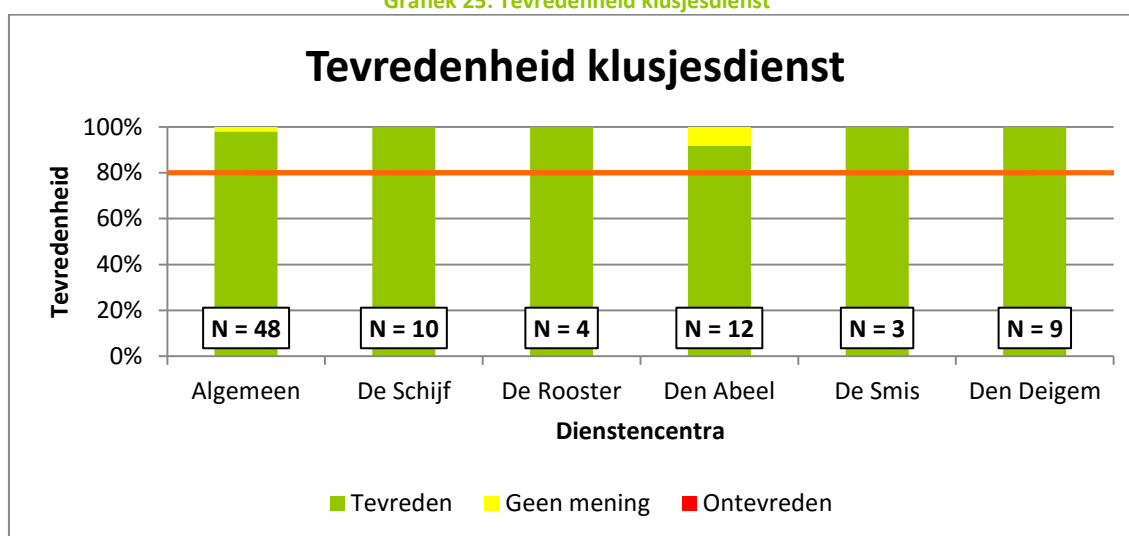
Over alle dienstencentra heen maakt slechts een derde van de bezoekers **gebruik** van de **klusjesdienst** (30,9%). Kijken we naar de dienstencentra afzonderlijk dan valt vooral het lage gebruik van de klusjesdienst in De Rooster op. Slechts 16% van de bezoekers maakt daar gebruik van (zie tabel 24).

Tabel 24: Gebruik klusjesdienst

Centrum	N	Ja	Nee
Algemeen	165	30,9%	69,1%
De Schijf	35	28,6%	71,4%
De Rooster	31	16,1%	83,9%
Den Abeel	36	33,3%	66,7%
De Smis	9	33,3%	66,7%
Den Deigem	33	30,3%	69,7%

Over alle dienstencentra bekeken is de meerderheid (97,92%) **tevreden** over de klusjesdienst ( $M = 4,54$ ;  $SD = 0,54$ ; min = 3; max = 5) (zie grafiek 25). Kijken we naar de afzonderlijke centra dan zien we dat in alle centra de tevredenheid over de 90% ligt. De norm wordt dus in alle centra bereikt.

Grafiek 25: Tevredenheid klusjesdienst



Noot – Schaal: Heel ontevreden = 1, Eerder ontevreden = 2, Geen mening = 3, Eerder tevreden = 4, Heel tevreden = 5

Als **suggestie** haalde een bezoeker van De Smis aan dat de klusjesman best vervangen kan worden bij ziekte. Andere bezoekers merkten op dat deze dienst niet gemist kan worden.

### 2.1.2 Boodschappendienst

Over alle centra gezien, maken zeer weinig mensen **gebruik** van de **boodschappendienst**. Deze groep bedraagt slechts 6,20 procent. In De Rooster en De Smis maakt zelfs niemand gebruik van deze dienst. In De Schijf wordt het vaakst gebruik gemaakt van deze dienst (20,60%) (zie tabel 25).

Tabel 25: Gebruik boodschappendienst

Centrum	N	Ja	Nee
Algemeen	162	6,2%	93,8%
De Schijf	34	20,6%	79,4%
De Rooster	31	0,0%	100,0%
Den Abeel	36	2,8%	97,2%
De Smis	9	0,0%	100,0%
Den Deigem	33	3,0%	97,0%

Van de bevroagde gebruikers is iedereen **tevreden** (100%) ( $M = 4,7$ ;  $SD = 0,48$ ; min = 4; max = 5) over de boodschappendienst. Opvallend is wel dat bij de tevredenheid per dienstencentrum in Den Abeel en Den Deigem slechts 1 persoon zijn tevredenheid aangaf.

### 2.1.3 Wasserette

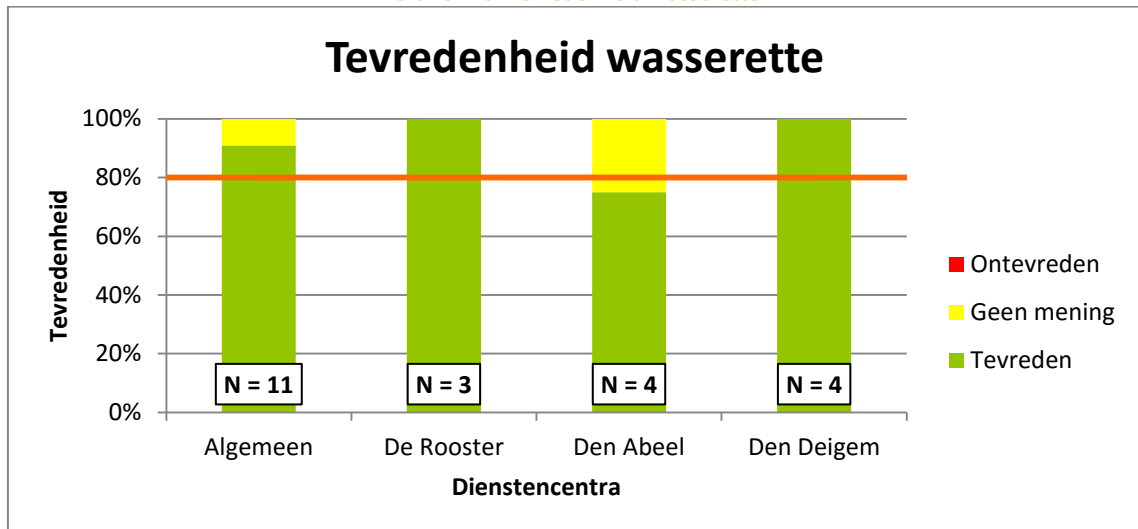
Alle centra bij elkaar, maakt nauwelijks een tiende van de ondervraagden **gebruik** van deze dienst (9,4%). Deze resultaten trekken zich ook door per dienstencentrum, behalve in De Smis. Daar maakt niemand van de 9 bevroagden gebruik van de **wasserette** (zie tabel 26).

Tabel 26: Gebruik wasserette

Centrum	N	Ja	Nee
Algemeen	127	9,4%	90,6%
De Schijf			
De Rooster	31	9,7%	90,3%
Den Abeel	35	11,4%	88,6%
De Smis	9	0,0%	100,0%
Den Deigem	33	15,2%	84,8%

Over alle centra gezien gaf 90,9% ( $M = 4,82$ ;  $SD = 0,60$ ; min = 3; max = 5) aan **tevreden** te zijn over de wasserette. De tevredenheidsnorm werd alleen in Den Abeel niet behaald (75%), maar daar gaven slechts 4 mensen hun tevredenheid aan (zie grafiek 26).

Grafiek 26: Tevredenheid wasserette



Noot – Schaal: Heel ontevreden = 1, Eerder ontevreden = 2, Geen mening = 3, Eerder tevreden = 4, Heel tevreden = 5

#### 2.1.4 Pedicure

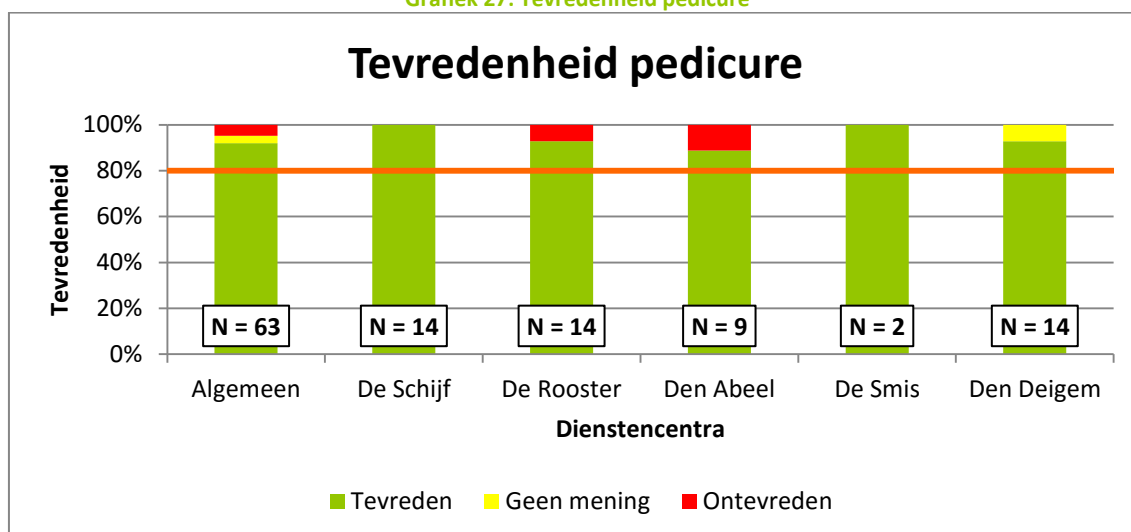
Zo'n 41,6% van de bevroagden over alle centra maken **gebruik** van de **pedicure**. Deze algemene score komt ook terug in de resultaten per dienstencentrum, behalve voor Den Abeel en De Smis (respectievelijk 26,3% en 22,2%) (zie tabel 27).

Tabel 27: Gebruik pedicure

Centrum	N	Ja	Nee
Algemeen	166	41,6%	58,4%
De Schijf	34	47,1%	52,9%
De Rooster	31	48,4%	51,6%
Den Abeel	38	26,3%	73,7%
De Smis	9	22,2%	77,8%
Den Deigem	33	42,40%	57,6%

In elk centrum werd de tevredenheidsnorm gehaald. Over het algemeen is 92,1% van de gebruikers **tevreden**. Bij de overige 8% liggen de meningen over de tevredenheid verdeeld over ontevreden en geen mening ( $M = 4,51$ ;  $SD = 0,84$ ; min = 1; max = 5). De grootste ontevredenheid is terug te vinden bij Den Abeel (zie grafiek 27), daar waren de meningen dan ook sterk verdeeld ( $SD = 1,27$ ).

Grafiek 27: Tevredenheid pedicure



Noot – Schaal: Heel ontevreden = 1, Eerder ontevreden = 2, Geen mening = 3, Eerder tevreden = 4, Heel tevreden = 5

Uit De Rooster kwam de **opmerking** dat de pedicure te duur is.

### 2.1.5 Kapsalon

Den Abeel is momenteel het enige lokale dienstencentrum in Mechelen dat een **kapsalon** heeft. Daar maakt 17,1% van de enquêtedeelnemers **gebruik** van de dienst (zie tabel 28).

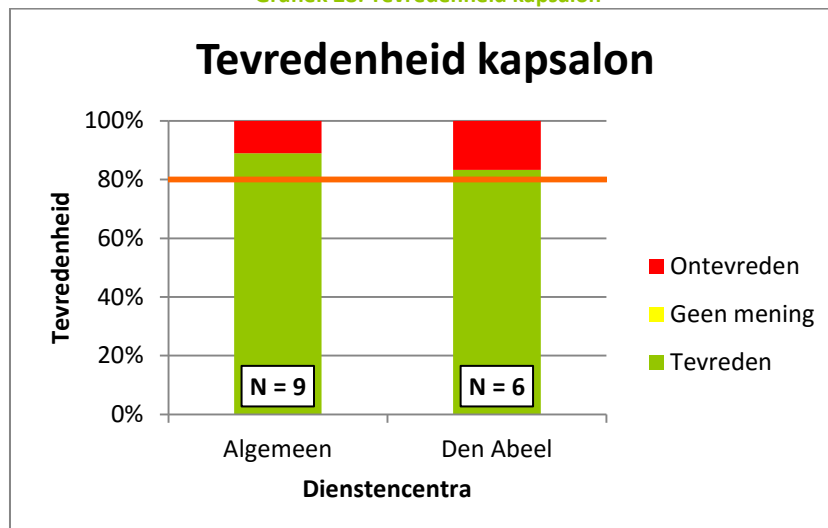
Tabel 28: Gebruik kapsalon

Centrum	N	Ja	Nee
Algemeen	54	16,7%	83,3%
De Schijf			
De Rooster			
Den Abeel	35	17,1%	82,9%
De Smis			
Den Deigem			

Meer dan een tiende is ontevreden over het kapsalon ( $M = 4,22$ ;  $SD = 1,30$ ; min = 1; max = 5). De meningen over de **tevredenheid** lagen sterk verdeeld, maar toch werd in Den Abeel de tevredenheidsnorm behaald (zie grafiek 28).



Grafiek 28: Tevredenheid kapsalon



Noot – Schaal: Heel ontevreden = 1, Eerder ontevreden = 2, Geen mening = 3, Eerder tevreden = 4, Heel tevreden = 5

Enkele bezoekers uit Den Deigem gaven als **suggestie** om een kapsalon in te richten in het centrum. Verder kwam er de **opmerking** dat de kapper te duur is.

### 2.1.6 Bloeddrukmeting

Een vijfde van de bezoekers over alle centra maakt **gebruik** van de **bloeddrukmeting**. Momenteel bieden enkel De Schijf en Den Abeel deze dienst aan. Het is opvallend dat in Den Abeel zo'n laag percentage gebruik maakt van deze dienst (8,6%) (zie tabel 29).

Tabel 29: Gebruik bloeddrukmeting

Centrum	N	Ja	Nee
Algemeen	88	19,3%	80,7%
De Schijf	33	24,2%	75,8%
De Rooster			
Den Abeel	35	8,6%	91,4%
De Smis			
Den Deigem			

De bloeddrukmeting is een dienstverlening die de bezoekers erg waarderen. Iedereen (100,0%) is **tevreden** over deze dienst ( $M = 4,83$ ;  $SD = 0,39$ ; min = 4; max = 5).

Van de 3 centra kwam de **opmerking** dat het zeer jammer is dat de bloeddrukmeting afgeschaft is. De bezoekers missen deze dienst duidelijk en zouden graag deelnemen indien deze terug aangeboden wordt.

### 2.1.7 Hulp bij administratie

In totaal maakt 15% **gebruik** van de dienst **administratiehulp**. Over de verschillende dienstencentra gezien liggen de aantallen van de gebruikers meer verspreid (zie tabel 30). In De Schijf zit het grootste aantal deelnemers, in De Rooster de minste.

Tabel 30: Gebruik administratiehulp

Centrum	N	Ja	Nee
Algemeen	162	14,8%	85,2%
De Schijf	34	26,6%	79,4%
De Rooster	31	3,2%	96,8%
Den Abeel	35	17,1%	82,9%
De Smis	9	22,2%	77,8%
Den Deigem	33	9,1%	90,9%

Alle gebruikers (100,0%) gaven aan dat ze **tevreden** waren over de administratiehulp ( $M = 4,74$ ;  $SD = 0,45$ ; min = 4; max = 5).

### 2.1.8 Beschikbaarheid bad/douche

Over alle centra gezien maakt slechts 5,5% **gebruik** van het **bad of de douche**. De grootste groep gebruikers hiervan zit in De Rooster (zie tabel 31).

Tabel 31: Gebruik bad/douche

Centrum	N	Ja	Nee
Algemeen	127	5,5%	94,5%
De Schijf			
De Rooster	31	9,7%	90,3%
Den Abeel	35	2,9%	97,1%
De Smis	9	0,0%	100,0%
Den Deigem	33	6,1%	93,9%

De kleine groep gebruikers is **tevreden** (100,0%) over de beschikbaarheid en het gebruik van de bad / douche ( $M = 4,75$ ;  $SD = 0,50$ ; min = 4; max = 5).

### 2.1.9 Verkoop vuilniszakken/PMD

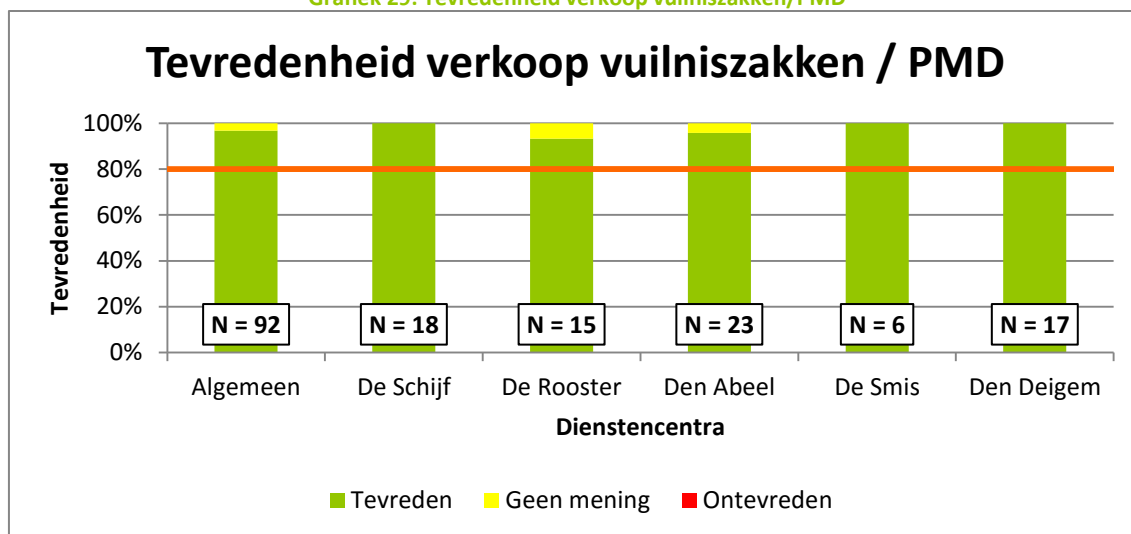
De **verkoop van vuilniszakken en PMD-zakken** is de meest gebruikte dienst van alle dienstencentra samen. Zo'n 65% van de bevroagden maken **gebruik** van deze dienst. Per dienstencentrum draait het gebruikpercentage altijd rond deze waarde (zie tabel 32).

Tabel 32: Gebruik verkoop vuilniszakken/PMD

Centrum	N	Ja	Nee
Algemeen	167	65,3%	34,7%
De Schijf	34	61,8%	38,2%
De Rooster	31	54,8%	45,2%
Den Abeel	39	71,8%	28,2%
De Smis	9	66,7%	33,3%
Den Deigem	33	69,7%	30,3%

De **tevredenheidsnorm** werd in elk centrum behaald en ligt overal boven de 90% ( $M = 4,63$ ;  $SD = 0,55$ ; min = 3; max = 5). In De Rooster en Den Abeel gaven enkele gebruikers aan geen mening te hebben (zie grafiek 29).

Grafiek 29: Teverdenheid verkoop vuilniszakken/PMD



Noot – Schaal: Heel ontevreden = 1, Eerder ontevreden = 2, Geen mening = 3, Eerder tevreden = 4, Heel tevreden = 5

### 2.1.10 Verkoop postzegels/kopieën

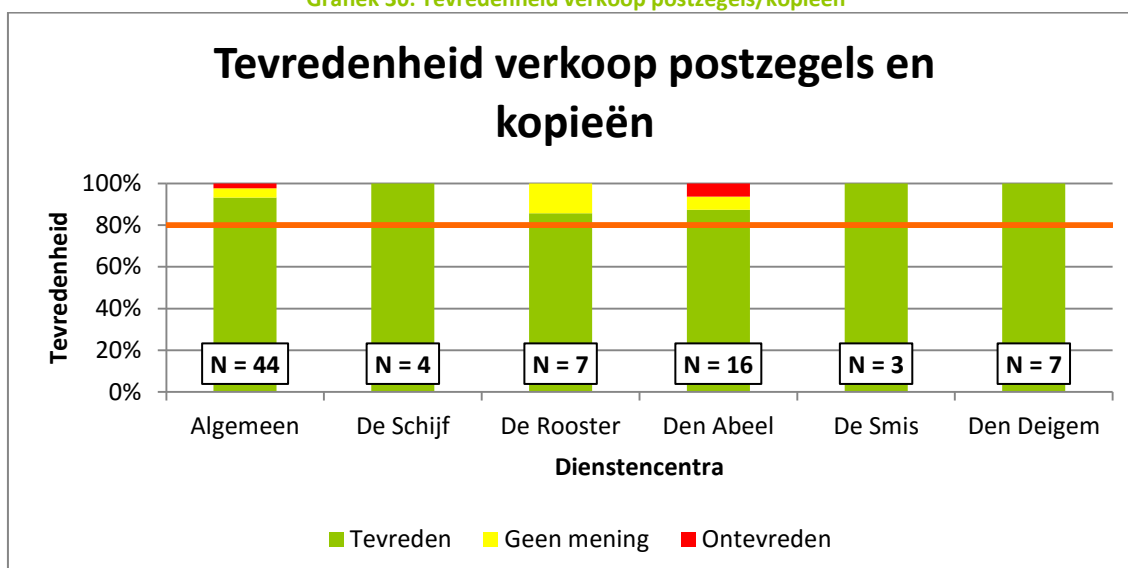
Over alle centra gezien maakt een derde **gebruik** van de **verkoopdienst voor postzegels en kopieën**. De wisselende cijfers zijn zeer opvallend. Den Abeel kent de grootste groep gebruikers. Hier maakt de helft gebruik van de dienst (zie tabel 33).

Tabel 33: Gebruik verkoop postzegels/kopieën

Centrum	N	Ja	Nee
Algemeen	160	31,9%	68,1%
De Schijf	33	15,2%	84,8%
De Rooster	31	25,8%	74,2%
Den Abeel	35	51,4%	48,6%
De Smis	9	33,3%	66,7%
Den Deigem	33	24,2%	75,8%

Overall werd de **tevredenheidsnorm** behaald ( $M = 4,55$ ;  $SD = 0,70$ ; min = 2; max = 5). Er was enige ontevredenheid over de dienst, deze is terug te vinden in Den Abeel (zie grafiek 30).

Grafiek 30: Tevredenheid verkoop postzegels/kopieën



Noot – Schaal: Heel ontevreden = 1, Eerder ontevreden = 2, Geen mening = 3, Eerder tevreden = 4, Heel tevreden = 5

### 2.1.11 Verkoop incontinentiemateriaal

Over alle dienstencentra maakt slechts 6,3% **gebruik** van deze dienst. In De Smis maakt niemand van de bevroagden gebruik van de **verkoop van incontinentiemateriaal** (zie tabel 34).

Tabel 34: Gebruik verkoop incontinentiemateriaal

Centrum	N	Ja	Nee
Algemeen	160	6,3%	93,8%
De Schijf	33	9,1%	90,9%
De Rooster	31	6,5%	93,5%
Den Abeel	35	5,7%	94,3%
De Smis	9	0,0%	100,0%
Den Deigem	33	3,0%	97,0%

Van alle bevroagden was iedereen (100,0%) **tevreden** ( $M = 4,67$ ;  $SD = 0,50$ ; min = 4; max = 5). In De Smis maakt niemand gebruik van de dienst en bezoekers van Den Deigem gaven hun tevredenheidsscore niet op.

### 2.1.12 Aanwezigheid zorgcoach

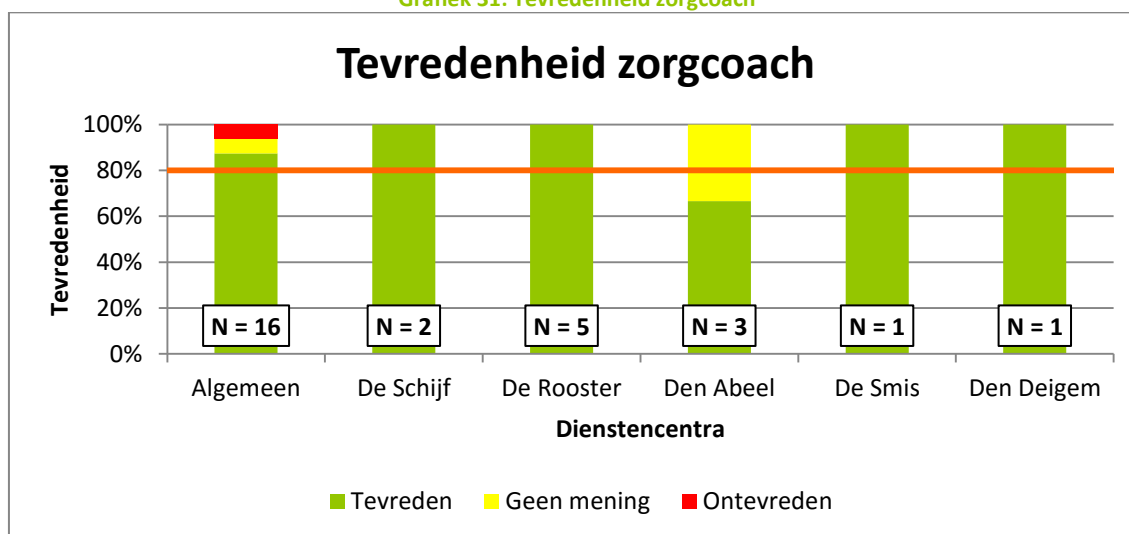
Over alle centra maakt 11,2% **gebruik** van de **zorgcoach**. Dit percentage is in elk centrum terug te vinden, behalve in De Schijf en Den Deigem. Daar maakt bijna de helft minder (6,1%) gebruik van deze dienst (zie tabel 35).

Tabel 35: Gebruik zorgcoach

Centrum	N	Ja	Nee
Algemeen	161	11,2%	88,8%
De Schijf	33	6,1%	93,9%
De Rooster	31	16,1%	83,9%
Den Abeel	35	11,4%	88,6%
De Smis	9	11,1%	88,9%
Den Deigem	33	6,1%	93,9%

In alle centra, met uitzondering van Den Abeel, zijn de gebruikers 100,0% **tevreden**. In Den Abeel werd de tevredenheidsnorm niet gehaald (zie grafiek 31).

Grafiek 31: Tevredenheid zorgcoach



Noot – Schaal: Heel ontevreden = 1, Eerder ontevreden = 2, Geen mening = 3, Eerder tevreden = 4, Heel tevreden = 5

### 2.1.13 Ontbrekende diensten

Tabel 36 geeft weer welke voorstellen de enquêtedeelnemers hadden om het dienstverleningsaanbod verder uit te breiden.

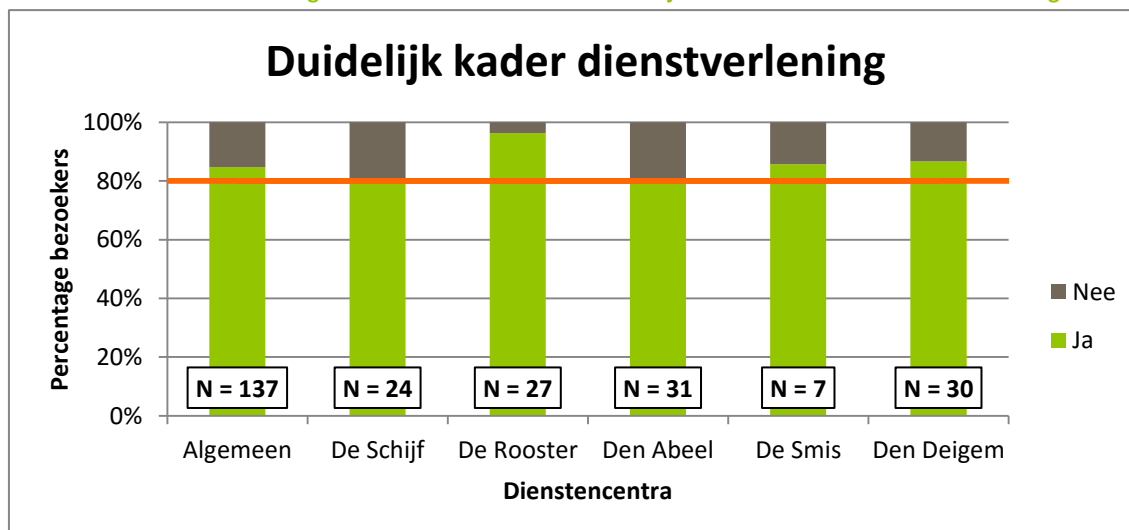
Tabel 36: Ontbrekende diensten volgens de centrumgebruikers

Centrum	Suggesties
De Schijf	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “Poetsdienst aan betaalbare prijzen”</li> </ul>
De Rooster	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “Hulp aan huis moet betaalbaar blijven”</li> </ul>
Den Abeel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “Bankautomaat voor geldopname”</li> <li>• “Dienst voor rolstoelgebruikers”</li> <li>• “Praten in noodomstandigheden: steun vragen + waar terecht”</li> </ul>
Den Deigem	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “CM-brievenbus”</li> </ul>
Niet gekend	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “Maandelijks doorsturen van factuur via mail”</li> <li>• “Kiné en arts”</li> </ul>

## 2.2 Verwachtingen van de dienstverlening

Uit grafiek 32 hieronder blijkt dat in elk centrum minstens 80% van de enquêtedeelnemers een **duidelijk beeld** heeft over wat hij of zij van de dienstverleningen kan verwachten. In Den Abeel werd deze 80% net gehaald (80,6%), De Schijf zat er net onder (79,2%).

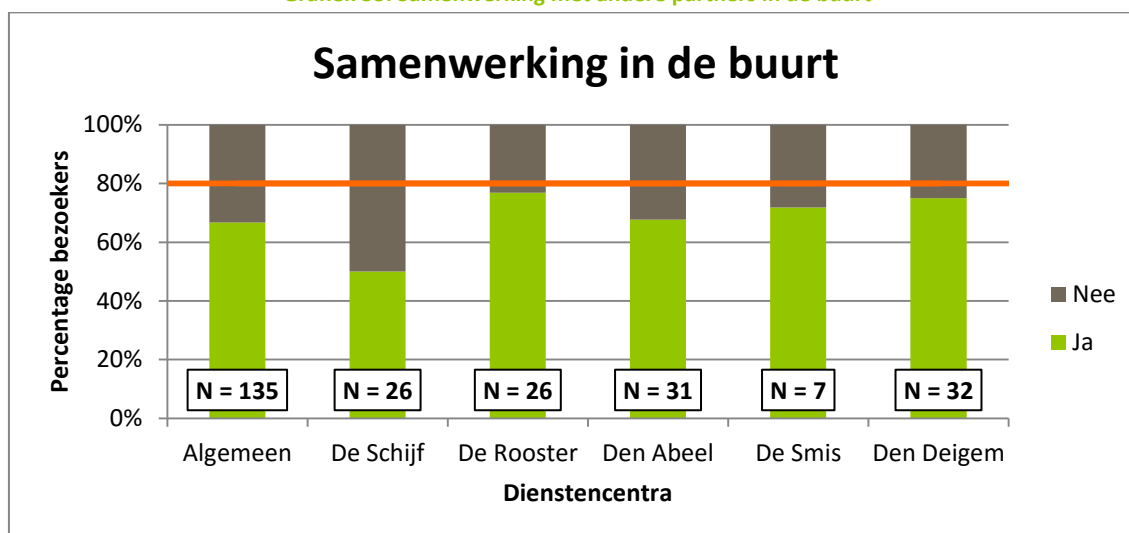
Grafiek 32: Uiteenzetting van hoeveel bezoekers een duidelijk beeld hebben van de dienstverleningen



## 2.3 Samenwerking met andere partners in de buurt

Aan bekendheid van de samenwerking met andere partners in de buurt is nog redelijk wat ruimte voor verbetering. Algemeen geeft 67% van de bezoekers aan dat ze op de hoogte zijn over de samenwerking met andere partners (zie grafiek 33). De Schijf kent het grootste aandeel bezoekers dat niet op de hoogte is over deze samenwerking, namelijk de helft.

Grafiek 33: Samenwerking met andere partners in de buurt



### 3 Vervoer

Hier staan we bij 3 zaken stil, namelijk de bereikbaarheid van het centrum, hoe de bezoekers zich naar het centrum verplaatsen en de tevredenheid over het georganiseerd vervoer van het Sociaal Huis.

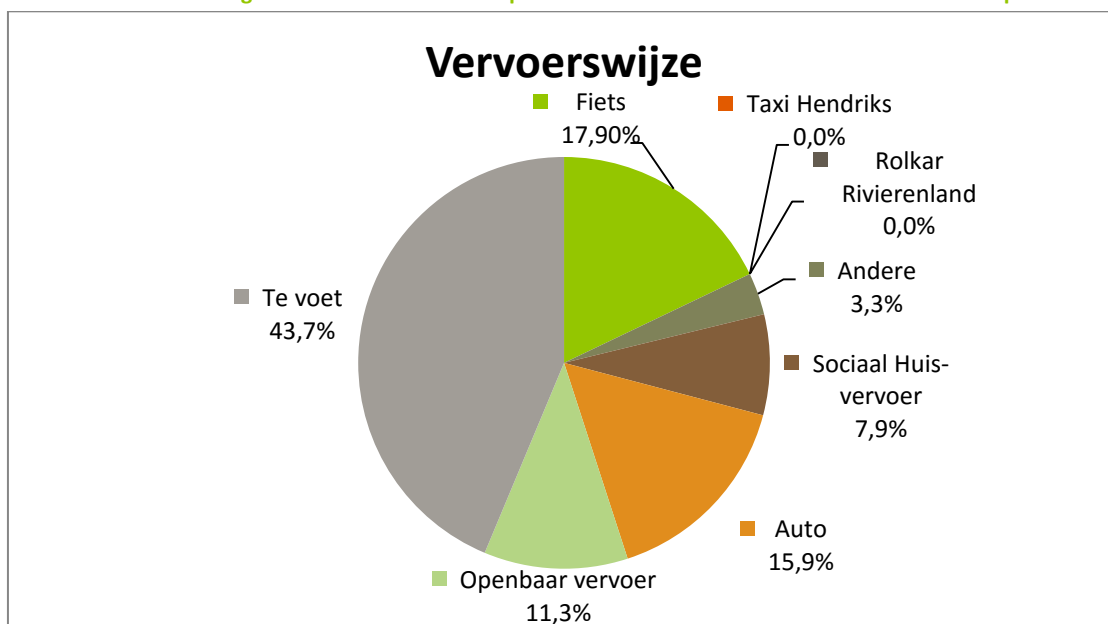
#### 3.1 Bereikbaarheid centrum

In totaal gaven 163 bezoekers hun mening over de bereikbaarheid van het centrum. Hiervan vond 95,7% hun centrum **goed bereikbaar**. In De Schijf, Den Abeel en De Smis vond iedereen (100,0%) het centrum goed bereikbaar. In De Rooster en Den Deigem waren er respectievelijk 2 personen (6,9%) en 1 persoon (2,9%) die het hier niet mee eens waren.

#### 3.2 Verplaatsing naar het centrum

Uit onderstaande grafiek 34 blijkt dat het overgrote deel van de bezoekers zich meestal **te voet** naar de centra verplaatst. Het tweede populairste vervoersmiddel is de **fiets** en met slechts 2% verschil volgt de **auto** als meest gebruikte vervoerswijze. Van alle bevroegde mensen, is er niemand die meestal met Rolkar Rivierenland of Taxi Hendriks naar het centrum komt. Mensen die **andere transportwijze** aanduiden komen bijvoorbeeld met de brommer, hun eigen rolstoel of worden door een vrijwilliger opgepikt met de rolstoel.

Grafiek 34: Taartdiagram van de manier waarop de bezoekers zich meestal naar het centrum verplaatsen



### 3.3 Tevredenheid georganiseerd vervoer

Sociaal Huis Mechelen regelt 3 soorten vervoer: het Sociaal Huis-vervoer, Taxi Hendriks en Rolkar Rivierenland. Over alle dienstencentra maakt 16,4% gebruik van het **Sociaal Huis-vervoer**<sup>19</sup>. 80% van de mensen is tevreden over deze vervoersdienst ( $M = 4,05$ ;  $SD = 1,39$ ;  $\text{min} = 1$ ;  $\text{max} = 5$ ). De tevredenheidsnorm werd dus net bereikt, maar de meningen lagen ver uit elkaar.

Van alle enquêtedeelnemers maakt maar 1 persoon gebruik van **Rolkar Rivierenland**. Deze persoon was heel tevreden over de vervoersdienst. Niemand maakt gebruik van **Taxi Hendriks**.

Voor het georganiseerd Sociaal Huis-vervoer bestaat er **geen significant verschil** ( $F = 1,83$ ;  $p > 0,05$ ) tussen de tevredenheid van de mensen in de verschillende dienstencentra. Er bestaat wel een **sterke significante correlatie** ( $r = 0,86$ ;  $p < 0,001$ ) tussen de leeftijd van de gebruikers en hun mening over het Sociaal Huis-vervoer. Hoeveel te ouder de gebruiker, zoveel te hoger zijn of haar tevredenheid over het Sociaal Huis-vervoer.

Tabel 37 geeft de opmerkingen en suggesties van de bezoekers weer. De meest opvallende **opmerkingen** gaan over het openbaar vervoer in Mechelen. Daarnaast zijn er enkele terugkerende **suggesties** voor de busjes van het Sociaal Huis-vervoer.

---

<sup>19</sup> Hier zitten ook mensen bij inbegrepen die af en toe gebruik maken van deze vervoersdienst.



Tabel 37: Opmerkingen en suggesties van de bezoekers ingedeeld per centrum

Centrum	Suggesties
De Schijf	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “Maak me zorgen over de verhuis van De Schijf naar Oud Oefenplein, kan zo ver niet stappen”</li> </ul>
De Rooster	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “Ook langs de ring zouden de pendels mogen komen voor de mensen die er rond wonen zou de max zijn”</li> </ul>
Den Abeel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “Dienst voor rolstoelduwers; een aantal vrijwilligers voor al de activiteiten (heen + terug)”</li> <li>• “Vervoer in noodgeval bij staking van de bussen”</li> <li>• “Laatst kon ik mijn zuster in home Egmont niet bezoeken wegens staking van de bussen”</li> <li>• “Meer hulp voor afhankelijken”</li> <li>• “Carpoolvervoer aanmoedigen”</li> <li>• “Personen zijn genoodzaakt na het eten te vertrekken want ophaaldienst om 16u is afgeschaft”</li> <li>• “Vervoer moet vroeger starten voor sluitingsuur; niet nog mensen wegdoen op sluitingsuur”</li> </ul>
Den Deigem	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “Een beetje meer chauffeurs, is er iemand ziek: probleem”</li> <li>• “Meer bekend maken”</li> <li>• “Openbaar vervoer is heel moeilijk wegens werken geen pendeldienst meer; chauffeurs moeten betere afstanden plannen”</li> <li>• “Vervoer met De Lijn is een schandaal in Mechelen. Hoe moet het dan? Geen vervoer naar ziekenhuis, kerkhof en anderen”</li> </ul>

#### 4 Maaltijden en cafetaria

Voor de maaltijden en de cafetaria werd eerst het gebruik nagegaan. Nadien werd de tevredenheid bevraagd over verschillende factoren van de maaltijden en de cafetaria.

##### 4.1 Maaltijden

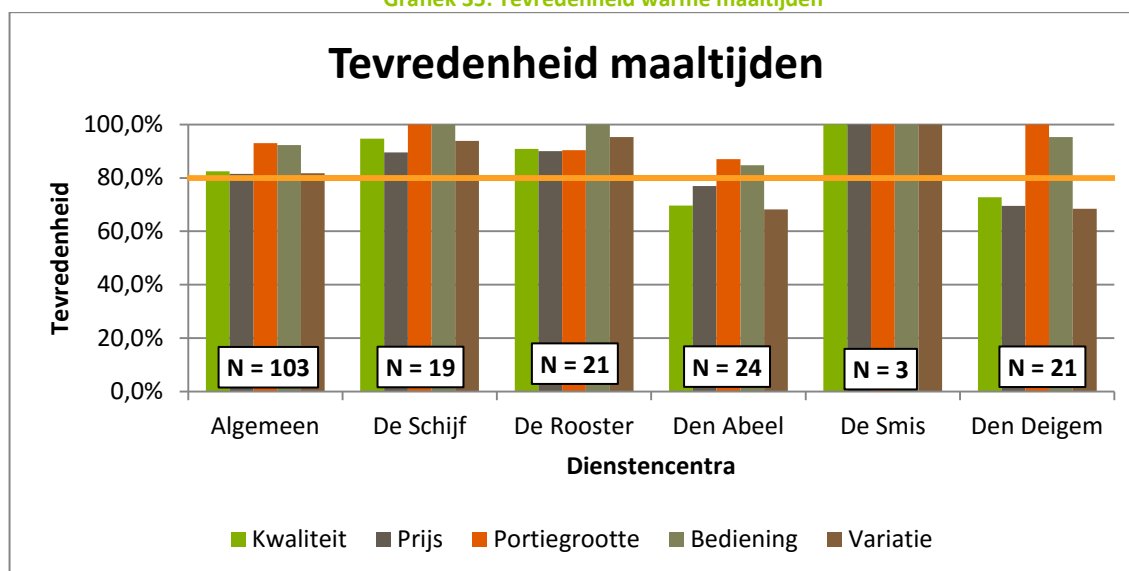
68% van de ondervraagde bezoekers maakt **gebruik** van de optie om een warme maaltijd te nuttigen 's middags Dit percentage komt min of meer terug in elk centrum, met uitzondering van De Smis (zie tabel 38).

Tabel 38: Gebruik warme maaltijden

Centrum	N	Ja	Nee
Algemeen	168	67,9%	32,1%
De Schijf	34	67,6%	32,4%
De Rooster	30	73,3%	26,7%
Den Abeel	38	68,4%	31,6%
De Smis	9	33,3%	66,7%
Den Deigem	35	65,7%	34,3%

We gingen 5 verschillende factoren na om de **tevredenheid** over de maaltijden te meten, namelijk de kwaliteit, prijs, portiegrootte, bediening en variatie van de maaltijd. Hieronder staan alle factoren weergegeven op één grafiek (zie grafiek 35). Twee factoren die overal de tevredenheidsnorm haalden en die bijgevolg in elk centrum goed scoorden waren de portiegrootte en de bediening. Verder is de meeste ontevredenheid terug te vinden in Den Abeel en De Rooster. In die 2 LDC's haalden de overige 3 factoren (kwaliteit, prijs en variatie van de maaltijd) de tevredenheidsnorm niet.

Grafiek 35: Tevredenheid warme maaltijden



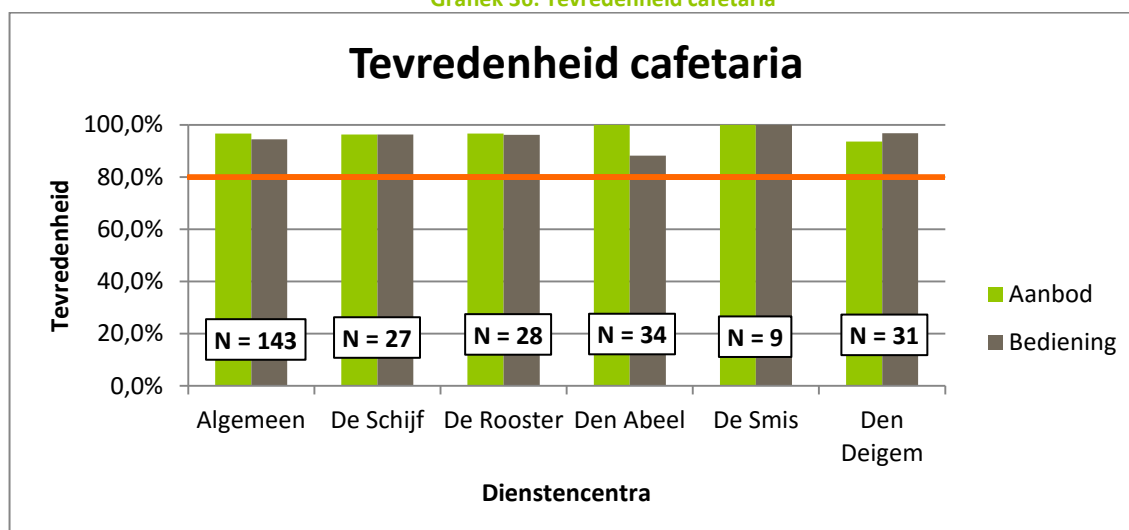
Alleen voor de variatie in de maaltijden blijkt er een **significant verschil** ( $F = 3,04; p < 0,05$ ) te zijn tussen de gemiddelde meningen van de bezoekers en de verschillende centra. Om na te gaan waar dit verschil precies ligt, voerden we de independent-samples T testen uit. Zo bleek dat de bezoekers van De Rooster gemiddeld meer tevreden zijn over de variatie in de maaltijden dan de bezoekers van Den Deigem ( $t = 2,03; p < 0,05$ ) en van Den Abeel ( $t = 3,64; p < 0,05$ ).

#### 4.2 Cafeteria

Algemeen gezien maakt meer dan 90% van de bezoekers **gebruik** van de **cafeteria** (93,6%). In De Schijf ligt het aantal gebruikers onder dit gemiddelde (83,3%). Bij alle andere centra zit het procentuele aantal gebruikers overal boven 90%.

Wat betreft de **tevredenheid** werd overal de norm behaald. Het meest opvallende resultaat is de bediening in Den Abeel. Daar scoorde die het laagst (88,2%). Zie grafiek 36 voor de verdere tevredenheidscijfers.

Grafiek 36: Tevredenheid cafetaria



### 4.3 Suggesties en opmerkingen van bezoekers

Eerst bespreken we de opmerkingen en suggesties van de bezoekers over de maaltijden, nadien volgen die van de cafetaria. Voor de **maaltijden** zijn de meeste suggesties en opmerkingen te klasseren in 4 categorieën, namelijk in prijs, kwaliteit, variatie en bediening. Na de 4 categorieën, volgen nog enkele opmerkingen die niet in een categorie werden ondergebracht.

Maar liefst 11 mensen vinden de maaltijden te duur of begrijpen niet goed waarom de **prijs** van € 4,00 naar € 6,00 is gestegen. Ze willen terug een gelijke prijs voor iedereen. De meeste opmerkingen kwamen uit Den Abeel en Den Deigem.

Wat betreft de **kwaliteit** van het eten, mag het voor de bezoekers van alle centra<sup>20</sup> wel wat gezonder zijn. Het eten zou soms te vettig of te zout zijn en er zouden vaak te weinig extra's zijn (vb.: mayonaise bij frietjes of kaas bij spaghetti). Drie bezoekers gaven aan dat meer **variatie** in het eten welkom is.

Over de **bediening** zijn de bezoekers vooral ontevreden omdat er steeds aan dezelfde tafel begonnen wordt met opdienen. Hun suggestie was om eens te variëren en aan een andere tafel te beginnen. Deze opmerkingen kwamen uit Den Abeel en De Rooster.

Uit De Schijf kwam 2 keer een opmerking over de **feestmaaltijden**. Mensen die dagelijks komen eten worden soms uit het oog verloren bij de feestmaaltijden. Alles zou te snel volzet zijn. Verder kwamen er nog heel veel opmerkingen over de **voorkeuren** van mensen (bv.: te veel kip, te veel vis, te weinig vis, graag eens vegetarisch, ...). Tot slot gaf iemand nog de suggestie om ook **'s middags drank** aan te bieden.

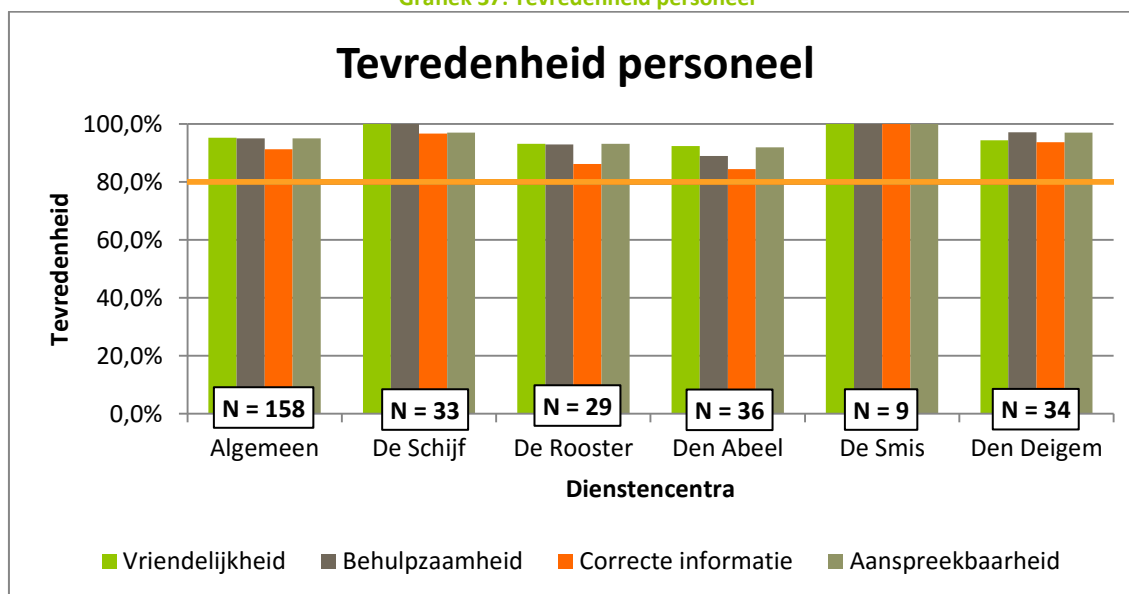
<sup>20</sup> Met uitzondering van De Smis. Van dat centrum kwamen geen opmerkingen of suggestief.

Over de **cafetaria** kwamen maar weinig opmerkingen of suggesties. Toch waren er een aantal mensen die een opmerking gaven over de **uurregeling** van de cafetaria. Vooral als er een wafel met koffie is zou de cafetaria snel dicht zijn. Er was eveneens iemand die aangaf dat de cafetaria gerust langer open mocht zijn. Een aantal mensen zouden wat het **aanbod** betreft graag snacks en snoep in de cafetaria hebben, alcoholvrij bier en suikerarme frisdrank.

## 5 Personeel

Om de **tevredenheid** over het **personeel** te meten werden er 4 factoren opgesteld: vriendelijkheid, behulpzaamheid, correcte informatie geven en aanspreekbaarheid. Hiervoor werd de schaal een beetje aangepast in de enquête. Er werd geen gebruik gemaakt van de termen “heel tevreden”, “eerder tevreden”, ... maar van “helemaal akkoord”, “eerder akkoord”, ... Over het algemeen scoorde de tevredenheid op alle vlakken zeer goed. De tevredenheid ligt overal boven 90%. Alleen “correcte informatie” scoort iets minder goed dan de andere 3 bevroegde factoren (zie grafiek 37).

Grafiek 37: Tevredenheid personeel



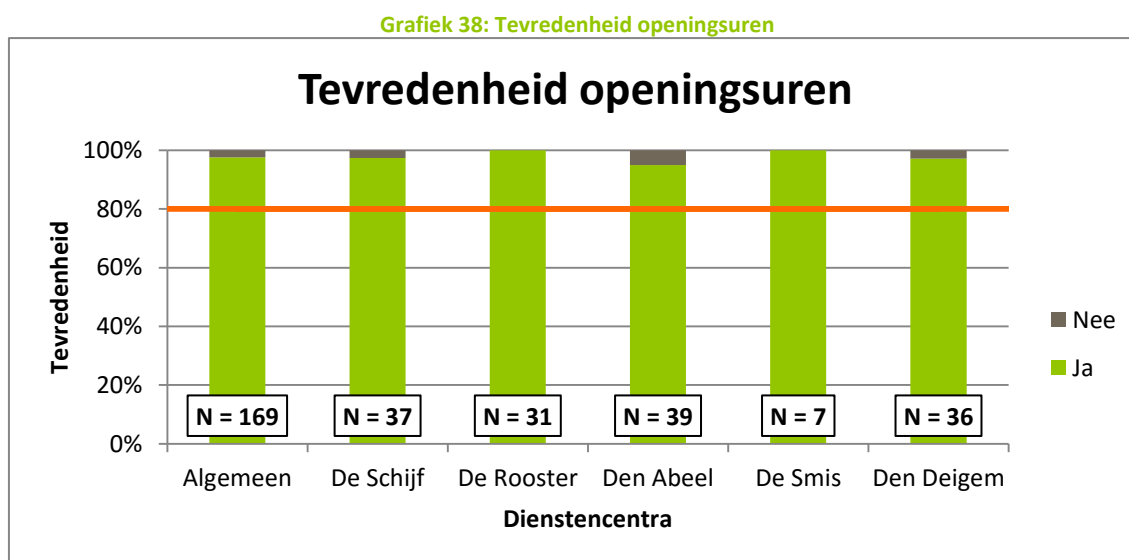
Zowel bij de vriendelijkheid ( $F = 8,07$ ;  $p < 0,05$ ), als bij behulpzaamheid ( $F = 7,62$ ;  $p < 0,05$ ), correctie informatie ( $F = 8,12$ ;  $p < 0,05$ ) geven en aanspreekbaarheid ( $F = 6,96$ ;  $p < 0,05$ ) werd een **significant verschil** gevonden tussen de gemiddelde mening van de bezoekers en de verschillende centra. Om het verschil te bepalen gingen we naar de T-testen kijken. Zo zijn de bezoekers van De Schijf gemiddeld meer tevreden over de bevroegde factoren dan die van De Rooster<sup>21</sup>, Den Abeel<sup>22</sup> en Den Deigem<sup>23</sup>.

<sup>21</sup> Vriendelijkheid:  $t = 2,34$ ;  $p < 0,05$  – Behulpzaamheid:  $t = 2,54$ ;  $p < 0,01$  – Correctie informatie:  $t = 2,71$ ;  $p < 0,01$  – Aanspreekbaarheid:  $t = 2,64$ ;  $p < 0,01$

## 6 Toegankelijkheid van het dienstencentrum

Om de toegankelijkheid van het centrum na te gaan, werd de tevredenheid over de openingsuren en -dagen bij de bezoekers bevraagd.

Wat betreft de openingsuren, is de **tevredenheidsnorm** ruim **bereikt** (zie grafiek 38). Van alle ontevreden bezoekers, vond de helft dat de lokale dienstencentra te vroeg sluiten. De overige 50,0% gaf aan ontevreden te zijn over de verschillende openingstijden binnen de vijf lokale dienstencentra.

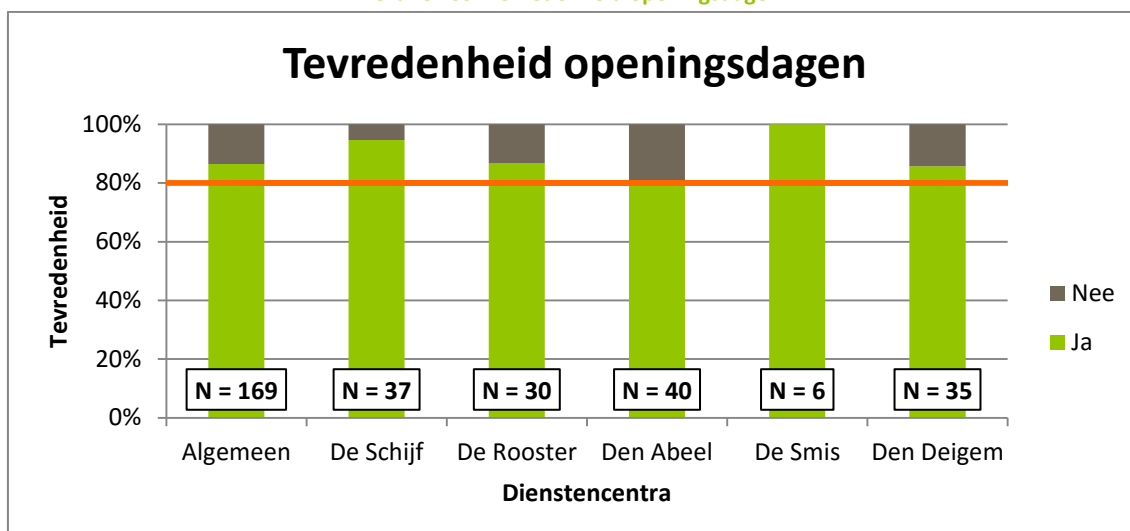


De meerderheid van de bezoekers is **tevreden** over de **openingsdagen** van de lokale dienstencentra (zie grafiek 39). De exacte redenen van ontevredenheid zijn moeilijk te achterhalen omdat de meeste ontevreden bezoekers meerdere redenen aanduidden. De vaakst voorkomende **suggestie** in verband met de openingsdagen was om De Schijf op alle vrijdagen te openen in plaats van slechts twee vrijdagen per maand. Sommige bezoekers geven de voorkeur om dezelfde openingsuren in elk dienstencentrum te hanteren.

<sup>22</sup> Vriendelijkheid:  $t = 6,06$ ;  $p < 0,01$  – Behulpzaamheid:  $t = 5,55$ ;  $p < 0,01$  – Correctie informatie:  $t = 5,47$ ;  $p < 0,01$  – Aanspreekbaarheid:  $t = 4,40$ ;  $p < 0,01$

<sup>23</sup> Vriendelijkheid:  $t = 1,54$ ;  $p < 0,01$  – Behulpzaamheid:  $t = 2,07$ ;  $p < 0,01$  – Correcte informatie:  $t = 1,53$ ;  $p < 0,01$  – Aanspreekbaarheid:  $t = 1,31$ ;  $p < 0,05$

Grafiek 39: Tevredenheid openingsdagen



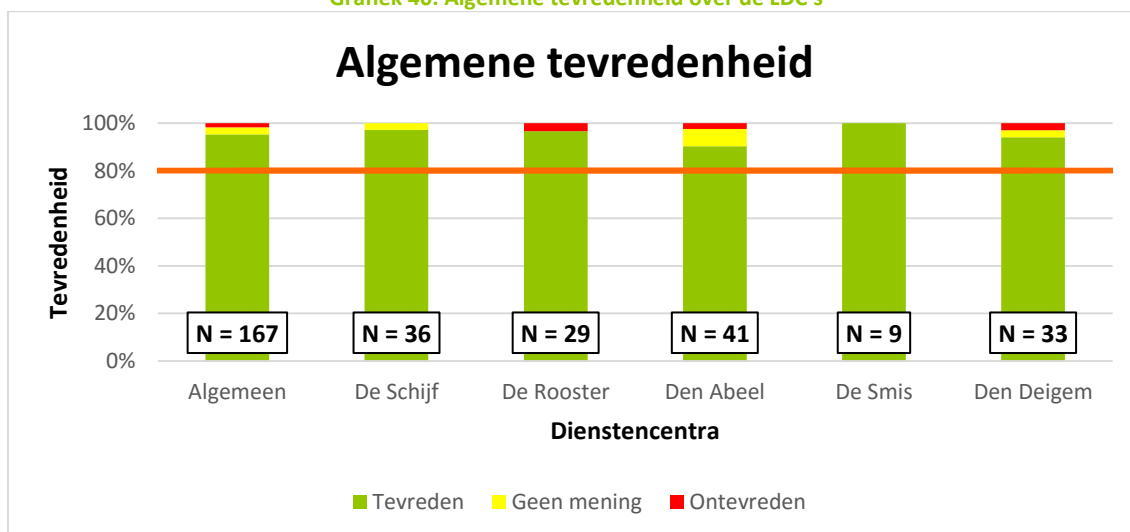
## 7 Algemene tevredenheid

Om de algemene tevredenheid van de bezoekers te weten te komen, werd hen gevraagd hoe tevreden ze over het algemeen zijn over hun lokaal dienstencentrum. Ook vroegen we hen of ze het gebruik van hun LDC aan anderen zouden aan- of afraden.

Wat betreft algemene tevredenheid is de **tevredenheidsnorm** in alle lokale dienstencentra bereikt. In De Smis kende de grootste tevredenheid, maar daar namen slechts 9 bezoekers deel aan de enquête. De minst tevreden bezoekers situeren zich in Den Abeel (90,3%) (zie grafiek 40).

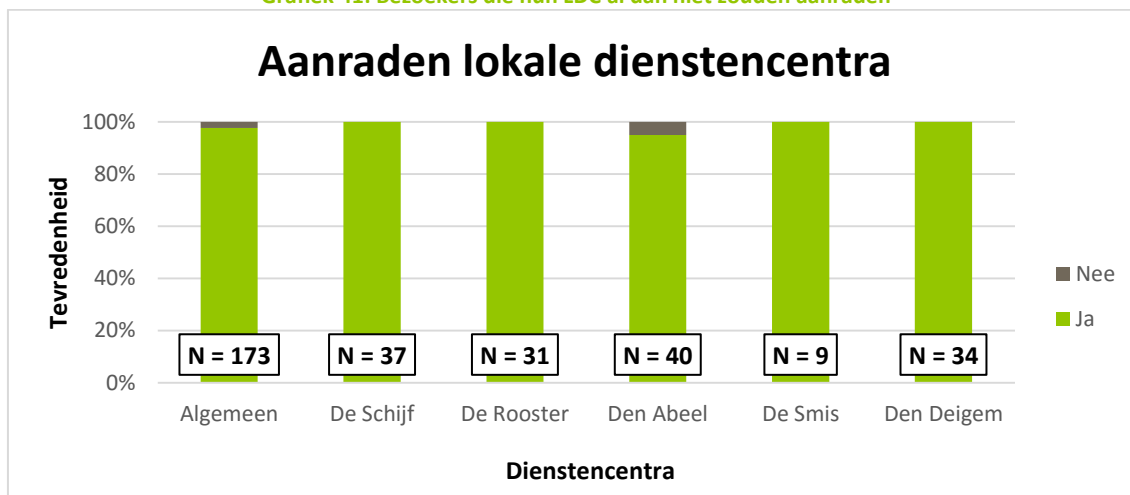
Er is **geen verband** tussen de leeftijd van de bezoekers en de algemene tevredenheid over het LDC. Tevens is er **geen verschil** in algemene tevredenheid over de activiteiten tussen de verschillende dienstencentra.

Grafiek 40: Algemene tevredenheid over de LDC's



In maar liefst vier lokale dienstencentra raadt iedereen van de bezoekers het **gebruik** van zijn of haar LDC aan. Bekeken over alle dienstencentra zou 97,7% het gebruik van het LDC aanraden bij familie of vrienden. Enkel in Den Abeel raadt 5,0% van de ouderen het gebruik van het centrum af (zie grafiek 41).

Grafiek 41: Bezoekers die hun LDC al dan niet zouden aanraden



Alle redenen die de bezoekers opgaven waarom ze hun centrum zouden **aanraden** aan vrienden of familie zijn terug te brengen tot een vijftal hoofdzaken. Die **vijf redenen** werden zeer vaak opgegeven, soms zelfs tot 35 keer. Het gaat hier om redenen als:

- Voor het sociaal contact;
- Voor het vriendelijk en gediensig personeel;
- Voor de lekkere maaltijden;
- Om de eenzaamheid tegen te gaan;
- Voor het gevarieerd aanbod aan activiteiten.

Daarnaast waren er enkel in Den Abeel bezoekers die hun centrum niet zouden aanraden aan vrienden of familieleden. Opvallend is dat de redenen om het centrum **af te raden** regelrecht ingaan op de redenen om het centrum aan te raden. De bezoekers raden hun centrum af omwille van de volgende **drie redenen**:

- Het personeel dat altijd roddelt;
- Het onvriendelijk personeel;
- De maaltijden.

## DEEL 4: DISCUSSIE

### 1 Bespreking resultaten

Uit ons onderzoek kwamen enkele opvallende resultaten aan het licht. Hieronder zullen de meest opmerkelijke resultaten van het onderzoek aan bod komen en eveneens ook vergeleken worden met de resultaten van het tevredenheidsonderzoek van 2013.

#### 1.1 Algemene tevredenheid

Over het algemeen scoorde de tevredenheid in de verschillende dienstencentra **erg hoog**. Dit was ook al zo in de tevredenheidsmeting van 2013. Er is echter wel een **lichte daling** merkbaar van 98,5% naar 97,7%. Enkele populaire activiteiten (vb.: busuitstappen) vielen dit jaar door omstandigheden weg. Daarnaast was er dit jaar ook een prijsstijging in de maaltijden voor sommige bezoekers. Dit kunnen mogelijke **oorzaken** van die lichte daling zijn.

#### 1.2 Activiteiten

Over het algemeen zijn de bezoekers **heel tevreden** over de activiteiten. Dit ligt in de lijn met de bevindingen van het tevredenheidsonderzoek in 2013. Toch is gebleken dat er wat **ontevredenheid** was over twee activiteiten met name de **infomomenten** en de **taallessen**. Voor beide activiteiten werd de tevredenheidsnorm in twee dienstencentra niet bereikt.

Er zijn **verschillende redenen** mogelijk waarom de bezoekers **niet tevreden** zijn over een bepaalde activiteit. We hebben per activiteit niet naar de reden gepolst dus hierover kunnen we moeilijk uitspraken doen. Wel hebben we de suggesties opgenomen binnen een tabel bij onze resultatenverwerking (zie deel resultaten).

De **3 activiteiten met de meeste deelnames** van dit jaar zijn respectievelijk hapjes in de namiddag, lotto/bingo en kleine spelletjes. De kleine spelletjes werden echter wel nauw gevolgd door dansnamiddagen met DJ. De **3 activiteiten met het minste deelnemers** zijn bowling, schaken en tekenen en schilderen.

De respondenten kregen de vraag of ze het activiteitenaanbod **voldoende gevarieerd vinden**. Alle lokale dienstencentra zijn hier ruim voldoende tevreden over. Enkel De Smis haalde de tevredenheidsnorm niet. De **verklaring** hiervoor zou kunnen zijn dat De Smis het kleinste lokaal dienstencentrum is waardoor het praktisch gezien niet mogelijk is een brede waaier aan activiteiten te voorzien.



### 1.3 Diensten

Over het algemeen zijn de bezoekers ook **heel tevreden** over de verschillende dienstverleningen. Dit ligt eveneens in de lijn met de bevindingen van het tevredenheidsonderzoek in 2013. Ook hier bleek wat **ontevredenheid** te zijn over 3 dienstverleningen. De **wasserette** en de **zorgcoach** behaalden de tevredenheidsnorm niet in Den Abeel. Voor het **kapsalon** in Den Abeel werd de tevredenheidsnorm **nét** behaald. Deze ontevredenheden zijn echter gebaseerd op heel weinig mensen die hun tevredenheid aangaven. We vroeger hier niet naar de reden van de ontevredenheid, bijgevolg kunnen we hier dus moeilijk uitspraken over doen. Wat betreft de ontevredenheid van het kapsalon, is een mogelijke **oorzaak** dat de bezoekers deze te duur vonden. Deze opmerking kwam wel een paar keer terug bij de open vraag over opmerkingen en suggesties.

De **3 meest gebruikte dienstverleningen** van dit jaar zijn de verkoop van vuilniszakken/PMD, de pedicure en de verkoop van postzegels en kopieën. **De 3 minst gebruikte dienstverleningen** zijn het gebruik van bad/douche, de boodschappendienst en de verkoop van incontinentiemateriaal.

We stelden de vraag of de bezoekers een **goed beeld** hadden van wat ze van de **dienstverleningen** konden verwachten. De resultaten liggen hier in de lijn van onze verwachtingen. Een klein deeltje van de bezoekers, voornamelijk in De Schijf en Den Abeel, blijkt niet zo'n duidelijk beeld te hebben van de verschillende aangeboden diensten. Over deze vraag hebben we geen cijfermateriaal om te vergelijken met het cijfermateriaal van dit jaar.

Een zeer belangrijke bevinding situeert zich in het op de hoogte zijn van de **samenwerking van het LDC met partners in de buurt**. Hier werd in 2013 een aanbeveling over geschreven, omdat hier zeer laag gescoord werd. Na ons onderzoek zien we dat hier een stijging zichtbaar is, maar dat de tevredenheidsnorm in geen enkel centrum behaald werd. **Oorzaken** voor de stijging hebben zeker te maken met de manier waarop de medewerkers aan de aanbeveling van het voorgaande onderzoek hebben gewerkt.

### 1.6 Vervoer

Meer dan een negende van de bezoekers vindt het LDC **goed bereikbaar**. Deze resultaten liggen in de lijn van onze verwachtingen. Deze vraag werd in 2013 niet gesteld. We hebben dus geen resultaten om te vergelijken.

Voor het **gebruik** van het **vervoer** zijn er geen grote veranderingen, maar wel enkele kleine verschuivingen ten opzichte van 2013. Er komen ongeveer evenveel mensen te voet of met het Sociaal Huis-vervoer naar het centrum als in 2013. Meer bezoekers komen nu met de fiets en de auto dan in 2013. Het gebruik van het openbaar vervoer, Rolkar Rivierenland en Taxi Hendriks is afgenomen.

Wat betreft de **tevredenheid** over het **georganiseerd vervoer** zijn er wel grotere verschillen merkbaar ten opzichte van 2013. Voor het **Sociaal Huis-vervoer** werd de tevredenheidsnorm net behaald. De tevredenheid ligt nu hoger dan in 2013. Voor de tevredenheid van **Rolkar Rivierenland** en **Taxi Hendriks** kunnen we ons niet uitspreken. Slechts 1 persoon maakte gebruik van Rolkar Rivierenland en niemand maakte gebruik van Taxi Hendriks.

### 1.7 Maaltijden en cafetaria

Over het algemeen werd de **tevredenheidsnorm** voor de **maaltijden** voor elke factor behaald. Kwaliteit, prijs en variatie van de maaltijden scoorden het minst goed. In Den Deigem en daarnaast vooral in Den Abeel werd de norm voor deze 3 factoren niet behaald. Portiegrootte en bediening scoorde overal heel goed. Uit de opmerkingen bleek dat voornamelijk in vraag gesteld wordt of het voedsel wel gezond is (vb.: vetpercentages, genoeg groenten, ...), daarnaast heerst er veel onbegrip rond de prijs van de maaltijden en blijkt er vaak te weinig te zijn (vb.: groenten, soep, mayonaise, kaas, ..). Dit zijn dan ook mogelijke **verklaringen** voor de grote **ontevredenheid** in deze centra.

De **tevredenheid** over de **cafetaria** werd bevraagd in 2 criteria, namelijk de bediening en het aanbod. Bijna een negende van de bezoekers is tevreden over de bediening en het aanbod van de cafetaria. In Den Abeel scoorde de bediening toch iets minder in vergelijking met de andere centra. Daar kwamen de openingsuren een aantal keer naar voor als **reden** van **ontevredenheid**.

### 1.8 Personeel

Op vlak van **tevredenheid** over het **personeel** is er niet veel veranderd ten opzichte van 2013. Toen scoorde de tevredenheid over het personeel alleen minder in De Rooster en Den Abeel. Dit jaar zien we in deze 2 centra ook weer de laagste tevredenheidsresultaten. We scoorden de tevredenheid over het personeel op basis van 4 factoren. Van deze 4 factoren scoorde het geven van correctie informatie het laagst in de verschillende centra.

## 1.9 Toegankelijkheid van het centrum

Er is een hoge mate van **tevredenheid** bij de bezoekers over de **openingstijden en -dagen** van de lokale dienstencentra. Zeker over de openingsuren hadden de bezoekers weinig suggesties. Dit onderdeel werd tijdens de vorige tevredenheidsmeting niet bevraagd dus hiervoor hebben we geen vergelijkingsmateriaal.

## 2 Sterktes en zwaktes

Over het algemeen gezien is ons onderzoek goed verlopen. Er zaten zeker een aantal sterke punten in ons onderzoek en onze werkwijze. Toch kende ons onderzoek ook een aantal zwakke punten. In dit onderdeel zullen we even stilstaan bij deze sterke en zwakke punten.

### 2.1 Sterktes

Een eerste sterk punt van ons onderzoek was dat we konden verder werken op voorgaand onderzoek. Aan de basis die er al was, hebben we een aantal dingen kunnen verbeteren. Zo hebben we de **antwoordschaal** sterk verbeterd ten opzichte van 2013. We zijn van een witte antwoordschaal met 3 mogelijkheden naar 5 mogelijkheden gegaan. Daarbij maakten we ook gebruik van kleuren en pictogrammen op de schaal. Dit alles maakte het voor de bezoekers veel visueler om de enquête in te vullen.

De **willekeurigheid** en **objectiviteit** is een tweede sterk punt van ons onderzoek. De enquête werd per post verstuurd. Om een zo divers mogelijk publiek te kiezen, werden er willekeurig adressen uit de databestanden van de centra geselecteerd. Deze werkwijze draagt bij aan het verkrijgen van een zo objectief mogelijk beeld over de tevredenheid en de representativiteit van de steekproef.

Onze enquête is ook meerdere malen nagekeken, zowel door onze interne als externe partner. Dit maakt dat er kritisch werd nagedacht over de **formulering van de vragen** en lay-out van de enquête. Door al de extra tijd en aandacht die we aan de vragen besteed hebben, zijn de vragen dan ook goed geformuleerd op het niveau van de gebruikers van de centra.

Een ander sterk punt van ons onderzoek was de **lange verspreidingstijd**. De looptijd bedroeg ruim een maand. Midden december werden de enquêtes verstuurd en 15 januari moesten ze binnengebracht worden in het dienstencentrum. De centrumbezoekers hadden dus ruim de tijd om de enquête in te vullen.

Tot slot is de **responsgraad** sterk verbeterd tegenover de vorige tevredenheidsmeting. Toen was er een responsgraad van 10%, nu steeg die naar 27%. Een mogelijke oorzaak voor deze verhoogde respons is de manier van verspreiding. Dit jaar werd er gekozen om de enquête per post te versturen. Deze wijze draagt ertoe bij dat de bezoekers zich meer persoonlijk aangesproken voelden om deel te nemen. Daarnaast kregen ze een **drankbonnetje** bij het inleveren van de enquête. Dit was voor sommige bezoekers een extra motivatie om de enquête in te vullen en in te dienen.

## 2.2 Zwaktes

Een mogelijke zwakte van ons onderzoek is het lage **aantal respondenten in sommige dienstencentra**. In LDC Den Abeel waren er bijvoorbeeld 43 respondenten, terwijl De Smis er slechts 9 had. Hetzelfde geldt voor de activiteiten en diensten, daar namen soms zo weinig mensen aan deel dat er moeilijk een representatieve conclusie uit getrokken kon worden. Dit had dus een sterke invloed op de representativiteit van de desbetreffende centra. De Smis is echter wel het kleinste dienstencentrum, dus hier werden ook het minste aantal enquêtes naar uitgestuurd.

Tijdens de verwerking van de enquêtes merkten we dat we ons over een aantal zaken niet genoeg op voorhand hadden geïnformeerd en ingelezen. Zo ontdekten we dat de activiteit zwemmen in geen enkel centrum meer werd aangeboden en dat we enkele **activiteiten over het hoofd hebben gezien**, zoals line-dance, Wii, bloemschikken, haken en breien, ... Deze activiteiten gaan effectief door in enkele centra, maar stonden niet in ons lijstje opgenomen. Onze enquête was op dat vlak dus niet volledig.

Veel enquêtes kwamen **verkeerd of onvolledig ingevuld** terug. Dit kan mogelijks zijn omdat de enquêtedeelnemers alles alleen hebben moet invullen. Ze hadden geen hulp of begeleiding bij het invullen van de vragenlijst. Het was dus voor sommige ouderen niet evident. Waarschijnlijk was het toch niet zo heel duidelijk wat ze moesten doen bij sommige vragen, waren ze de enquête beu, nam hun concentratie af, ... We hebben dit proberen op te lossen door op de eerste pagina goed uit te leggen hoe ze de enquête moesten invullen en dit in de vragen nog kort even te herhalen.

Een andere mogelijke oplossing zou zijn om te helpen bij het invullen van de enquêtes door middel van een **infosessie** of een **gezamenlijk invulmoment**, zoals in 2013. Echter zou dan de anonimiteit in het gedrang komen, waar we nu erg naar gestreefd hebben. Mensen zouden dan misschien meer geneigd zijn om sociaal wenselijke antwoorden te geven of hun ware klachten niet durven opschrijven omdat eventuele begeleiders zouden weten van wie de klacht komt.

Als gevolg van onvolledige enquêtes konden we van sommige deelnemers niet meer traceren **uit welk centrum** ze precies kwamen. Dit belemmerde de verdere verwerking van de resultaten voor deze enquêtes. We hebben deze gegevens niet uit onze steekproef verwijderd, maar alleen meegerekend in de algemene beschrijvingen van de tevredenheid. Met een digitale enquête zou deze zwakte niet voorgekomen zijn, maar dit was voor de doelgroep bijna niet mogelijk. Daarom hebben we achteraf gezien een andere manier bedacht om dit probleem op te lossen. Door eventueel met gekleurd papier te werken, zouden we wel kunnen traceren van waar de enquêtes precies kwamen.

Tot slot willen we graag nog de **lengte van de vragenlijst** aanhalen als zwakte. We hebben zo goed mogelijk geprobeerd om de enquête zo kort mogelijk te houden. Dit was echter zeer moeilijk als we in één enquête het complete plaatje van een dienstencentrum wouden bevragen. Hierdoor hebben we dan ook wat geschrapt in **kwalitatieve vragen**. Achteraf gezien hebben we dan wel veel cijfergegevens behaald, maar de exacte redenen van ontevredenheid blijven voor ons eerder een giswerk.

### 3 Aanbevelingen naar toekomstig onderzoek

Naar de toekomstige tevredenheidsmeting toe hebben we enkele aanbevelingen die het toekomstig onderzoek ten goede zouden kunnen komen. Om te beginnen zouden we willen aanbevelen per centrum een andere **kleur papier** te gebruiken. Door per centrum een andere kleur te gebruiken wordt de vraag “in welk dienstencentrum komt u het meest?” overbodig. Onderzoekers kunnen automatisch aan de kleur van het papier zien in welk dienstencentrum de bezoeker een klant is.

Daarnaast raden we aan om in de toekomst opnieuw een **collectief invulmoment** te organiseren in aanwezigheid van de onderzoekers. De onderzoekers kunnen op die manier goed de context van het onderzoek schetsen en stap voor stap uitleggen hoe de bezoekers de enquête moeten invullen. Bezoekers kunnen eveneens gerichte vragen stellen aan de onderzoekers als ze iets niet begrijpen. Door deze momenten zullen er hopelijk minder bezoekers afhaken en zullen de enquêtes vollediger en correcter ingevuld worden.

Verder lijkt het ons aangeraden om na afloop van de resultatenverwerking **focusgroepen** te organiseren om de precieze redenen te achterhalen waarom de bezoekers al dan niet tevreden zijn over een bepaald onderdeel in hun lokaal dienstencentrum. Dit lijkt ons de meest aangewezen manier, omdat het vrij moeilijk is de enquête nog meer in te korten. Indien er toch niet met focusgroepen gewerkt kan worden, is het misschien een idee om de enquête op te splitsen. In die **opsplitsing** kan dan op één bepaald onderdeel van de enquête gefocust worden en kunnen er zowel kwantitatieve als kwalitatieve vragen aan bod komen.

## 4 Aanbevelingen voor de praktijk

### 4.1 Activiteiten

We raden aan om zeker binnen LDC Den Abeel de tevredenheid over de activiteiten verder te bevragen door middel van **focusgroepen**. In dit centrum lagen de tevredenheidscijfers namelijk vrij laag bij veel van de aangeboden activiteiten. Voor de andere LDC's is dit eveneens een optie, maar daar lagen de tevredenheidscijfers hoger. We hadden daar echter ook iets minder respondenten.

Wanneer we specifiek op de activiteiten ingaan, zouden we graag aanraden om terug regelmatig **busuitstappen** op het programma te zetten en eventueel eens te kijken naar opties om georganiseerd vervoer te regelen van en naar de **cinema-activiteiten**.

Wat betreft de **bekendmaking** van de activiteiten raden we aan om verder te blijven inzetten op de meest gebruikte manieren om mensen op de hoogte te brengen over de activiteiten. Dit gebeurt voornamelijk door een goede verspreiding van de activiteitenkalender, het ophangen van affiches in het LDC zelf en het personeel aan te moedigen om bezoekers warm te maken voor activiteiten.

### 4.2 Diensten

Voor de dienstverleningen zat de tevredenheid zeer goed en hebben we dus geen grote aanbevelingen. Eventueel zouden we hier toch graag willen meegeven om, indien mogelijk, de **bloeddrukmetingen** in De Smis, Den Deigem en De Rooster terug in te voeren.

Wat betreft de **bekendheid van de samenwerking tussen het LDC en andere partners** in de buurt raden we aan om de opgerichte actie van twee jaar geleden voort te zetten of te heroriënteren. Via deze actie zouden voornamelijk de bezoekers van De Schijf, Den Abeel en De Smis meer op de hoogte gebracht moeten worden over de verschillende samenwerkingsverbanden.

### 4.3 Vervoer

Betreffende het vervoer bevelen we aan een actie te ontwikkelen om het georganiseerd vervoer (Sociaal Huis-vervoer, Rolkar Rivierenland en Taxi Hendriks) **beter bekend** te maken bij de bezoekers.

### 4.4 Maaltijden en cafetaria

Voor de maaltijden willen we graag twee aanbevelingen doen. Ten eerste zouden we willen voorstellen een duidelijk **communicatieplan** op te stellen rond de **prijzen** van de maaltijden om de bezoekers meer begrip te doen krijgen. Ten tweede willen we graag voorstellen het **maaltijdplan naar hoeveelheden en variatie** toe te evalueren binnen de verschillende dienstencentra.

#### 4.5 Personeel

Gezien er nog steeds opmerkingen komen over roddelend personeel, raden wij aan om de **antiroddelcampagne** van 2013 binnen Den Abeel verder te laten doorlopen.

#### 4.6 Toegankelijkheid

Om de toegankelijkheid nog verder te versterken raden we aan om in de mate van het mogelijke **dezelfde openingsuren en –dagen** aan te houden in de verschillende centra.

## Bibliografie

Abortuscentrum Gent. (2016). *Is abortus legaal?* Geraadpleegd op 18 april 2016 via [www.abortuscentrum-gent.be](http://www.abortuscentrum-gent.be)

Agentschap Zorg en Gezondheid. (2015a). *Residentiële ouderenzorg*. Geraadpleegd op 28 oktober 2015 via [www.zorg-en-gezondheid.be](http://www.zorg-en-gezondheid.be)

Agentschap Zorg en Gezondheid. (2015b). *Woonzorgcentra en rust- en verzorgingstehuizen*. Geraadpleegd op 28 oktober 2015 via [www.zorg-en-gezondheid.be/Zorgaanbod/Residentiele-ouderenzorg](http://www.zorg-en-gezondheid.be/Zorgaanbod/Residentiele-ouderenzorg)

Agentschap Zorg en Gezondheid. (2015c). *Centra voor kortverblijf*. Geraadpleegd op 7 november 2015 via [www.zorg-en-gezondheid.be/Zorgaanbod/Residentiele-ouderenzorg](http://www.zorg-en-gezondheid.be/Zorgaanbod/Residentiele-ouderenzorg)

Agentschap Zorg en Gezondheid. (2015d). *Centra voor herstelverblijf*. Geraadpleegd op 7 november 2015 via [www.zorg-en-gezondheid.be/Zorgaanbod/Residentiele-ouderenzorg](http://www.zorg-en-gezondheid.be/Zorgaanbod/Residentiele-ouderenzorg)

Agentschap Zorg en Gezondheid. (2015e). *Dagverzorgingscentra*. Geraadpleegd op 7 november 2015 via [www.zorg-en-gezondheid.be/Zorgaanbod/Residentiele-ouderenzorg/Dagverzorgingscentra](http://www.zorg-en-gezondheid.be/Zorgaanbod/Residentiele-ouderenzorg/Dagverzorgingscentra)

Agentschap Zorg en Gezondheid. (2015f). *Serviceflats en assistentiewoningen*. Geraadpleegd op 29 december 2015 via [www.zorg-en-gezondheid.be/Zorgaanbod/Residentiele-ouderenzorg](http://www.zorg-en-gezondheid.be/Zorgaanbod/Residentiele-ouderenzorg)

Agentschap Zorg en Gezondheid. (2015g). *Specifieke regelgeving assistentiewoningen*. Geraadpleegd op 29 december 2015 via [www.zorg-en-gezondheid.be](http://www.zorg-en-gezondheid.be)

Agentschap Zorg en Gezondheid. (2015h). *Thuiszorg*. Geraadpleegd op 29 december 2015 via [www.zorg-en-gezondheid.be/thuiszorg](http://www.zorg-en-gezondheid.be/thuiszorg)

Agentschap Zorg en Gezondheid. (2015i). *Diensten voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg*. Geraadpleegd op 6 januari 2016 via [www.zorg-en-gezondheid.be](http://www.zorg-en-gezondheid.be)

Agentschap Zorg en Gezondheid. (2015j). *Diensten voor logistieke hulp*. Geraadpleegd op 6 januari 2016 via [www.zorg-en-gezondheid.be](http://www.zorg-en-gezondheid.be)

Agentschap Zorg en Gezondheid. (2015k). *Woonzorgcentra*. Geraadpleegd op 7 november 2015 via [www.zorg-en-gezondheid.be](http://www.zorg-en-gezondheid.be)

*Basisregelgeving woonzorgdecreet*. (2014). Brussel: Poiteia.

Beerens, P. (2014). *Een woonassistent in de serviceflats*. Geraadpleegd op 29 december 2015 via [peeterbeerens.be](http://peeterbeerens.be)



Beenaps. (z.j.). *Lokaal dienstencentrum De Schijf en Mechelen*. Geraadpleegd op 23 januari 2016 via [beenaps.com](http://beenaps.com)

BeSafe. (2014). *Een blik op de senioren in België: een overzicht*. Geraadpleegd op 2 november 2015 via [www.besafe.be](http://www.besafe.be)

Bos. (2015). *Alexander Fleming and penicillin – The wonder drug*. Geraadpleegd op 18 april 2016 via [www.awesomestories.com](http://www.awesomestories.com)

Bouckaert, Roosbroek, Vervaeke & Demuzere. (2009). *Werken aan kwaliteit*. Brugge: Vanden Broele.

Bourmanne, R. (2010). *Verbeteren door zelfevaluatie*. Brussel: Politeia.

Bulckens. (1999). *Brochure kwaliteitszorg*. Roeselare.

De Redactie. (2015). *Kamercommissie keurt verhoging pensioenleeftijd goed*. Geraadpleegd op 18 april 2016 via [deredactie.be](http://deredactie.be)

De Vries, P. (2016a). *Kwaliteitszorg in Sociaal Huis Mechelen* [interne nota]. Sociaal Huis Mechelen, Mechelen.

De Vries, P. (2016b). *Kwaliteitszorg in de lokale dienstencentra van het Sociaal Huis Mechelen* [interne nota]. Sociaal Huis Mechelen, Mechelen.

Deming. (1950). Amerika.

Djapo. (2015). *Achtergrondinformatie vergrijzing*. Geraadpleegd op 18 april 2016 via [djapo.be](http://djapo.be)

Eubelius. (2013). *Serviceflats worden assistentiewoningen: nieuwe Vlaamse regelgeving op groepen van assistentiewoningen in werking getreden op 1 januari 2013*. Geraadpleegd op 29 december 2015 via [www.eubelius.be](http://www.eubelius.be)

Federaal ABVV. (2015). *Brugpensioen: nieuwe regels*. Geraadpleegd op 18 april 2016 via [www.abvv.be](http://www.abvv.be)

FOD Sociale Zekerheid. (2007). *Vergrijzing, gezondheidszorg en ouderenzorg in België, synthesesrapport voor de FOD Sociale Zekerheid* [rapport]. Geraadpleegd op 18 april 2016 via [socialesecurity.belgium.be](http://socialesecurity.belgium.be)

GZA vzw. (2014). *Voor wie?* Geraadpleegd op 16 april 2016 via [www.stcamillus.be](http://www.stcamillus.be)

Historiek. (2008). *Alexander Fleming (1881 – 1955)*. Geraadpleegd op 9 november 2015 via [historiek.net](http://historiek.net)

Holpp, L. (1993). *Eight definitions of quality in healthcare*. Journal for Quality and Participation.

Home-info vzw. (2010). *Serviceflat / Assistentiewoning*. Geraadpleegd op 16 april 2016 via [www.home-info.be/v4.0](http://www.home-info.be/v4.0)

Justaert, M. (2013). *Vergrijzing in de praktijk*. Geraadpleegd op 18 april 2016 via [www.cm.be](http://www.cm.be)

Kennispunt mantelzorg. (z.j.). *Definitie mantelzorg*. Geraadpleegd op 15 april 2016 via [www.mantelluisteren.be](http://www.mantelluisteren.be)

Kinderstad Mechelen. (2016). *Huis van het Kind*. Geraadpleegd op 18 april 2016 via [kinderstad.mechelen.be](http://kinderstad.mechelen.be)

Klaassen & Spermon. (2014). *Vergrijzing*. Geraadpleegd op 18 april 2016 via [socialstudiespo.webs.com](http://socialstudiespo.webs.com)

Mechelen Mapt. (2012). *Lokaal dienstencentrum (LDC) De Rooster*. Geraadpleegd op 23 januari 2016 via [mechelen.mapt.be](http://mechelen.mapt.be)

Mens en Samenleving. (2013). *De kansen van de vergrijzing*. Geraadpleegd op 18 april 2016 via [mens-en-samenleving.infonu.nl](http://mens-en-samenleving.infonu.nl)

Mens en Samenleving. (2015). *Ouderenzorg: van vroeger tot nu*. Geraadpleegd op 28 oktober 2015 via [mens-en-samenleving.infonu.nl](http://mens-en-samenleving.infonu.nl)

Mouton, A. (2013). *Vergrijzing treft België harder dan de rest van Europa*. Geraadpleegd op 18 april 2016 via [trends.knack.be](http://trends.knack.be)

Nieuwenhuis. (2010). *Wat is een PDCA of Deming-cirkel?* Geraadpleegd op 20 mei 2016 via [123management.nl](http://123management.nl)

Onderwijskiezer. (2016). *Animatie in de ouderenzorg – Derde Graad – TSO*. Geraadpleegd op 18 april 2016 via [www.onderwijskiezer.be](http://www.onderwijskiezer.be)

Planbureau voor de leefomgeving. (2015). *Wat zijn de gevolgen van de vergrijzing?* Geraadpleegd op 18 april 2016 via [www.pbl.nl](http://www.pbl.nl)

Provincie West-Vlaanderen. (z.j.). *Wat is een dvc?* Geraadpleegd op 16 april 2016 via [www.west-vlaanderen.be/kwaliteit/welzijn](http://www.west-vlaanderen.be/kwaliteit/welzijn)

Regueras, N. & Verniest, R. (2014). *Vergrijzing en ouderenzorg in beeld – deel 1*. Geraadpleegd op 28 oktober 2015 via [www.cm.be](http://www.cm.be)

RoSa. (2015). *1973: anticonceptievrij*. Geraadpleegd op 18 april 2016 via [www.rosadoc.be](http://www.rosadoc.be)

Seniorennet. (2016). *Wijk 'Heihoek' te Mechelen*. Geraadpleegd op 22 januari 2016 via [blog.seniorennet.be/sponske](http://blog.seniorennet.be/sponske)

Sociaal Huis Mechelen. (2011). *Wat vindt u van het lokaal dienstencentrum Den Abeel?* [enquête]. Sociaal Huis Mechelen, Mechelen.

Sociaal Huis Mechelen. (2013). *Bent u tevreden over uw lokaal dienstencentrum?* [enquête]. Sociaal Huis Mechelen, Mechelen.

Sociaal Huis Mechelen. (2014a). *Jaarverslag 2014: Lokaal dienstencentrum Den Deigem* [verslag]. Sociaal Huis Mechelen, Mechelen.

Sociaal Huis Mechelen. (2014b). *Jaarverslag 2014: Lokaal dienstencentrum Den Abeel* [verslag]. Sociaal Huis Mechelen, Mechelen.

Sociaal Huis Mechelen. (2014c). *Jaarverslag 2014: Lokaal dienstencentrum De Rooster* [verslag]. Sociaal Huis Mechelen, Mechelen.

Sociaal Huis Mechelen. (2014d). *Jaarverslag 2014: Lokaal dienstencentrum De Schijf* [verslag]. Sociaal Huis Mechelen, Mechelen.

Sociaal Huis Mechelen. (2014e). *Jaarverslag 2014: Lokaal dienstencentrum De Smis* [verslag]. Sociaal Huis Mechelen, Mechelen.

Sociaal Huis Mechelen. (2014f). *Besluiten en aanbevelingen tevredenheidsmeting 2013 gebruikers lokale dienstencentra*. Sociaal Huis Mechelen, Mechelen.

Sociaal Huis Mechelen. (z.j. a). *Assistentiewoning – Serviceflat*. Geraadpleegd op 29 december 2015 via [www.mechelen.be](http://www.mechelen.be)

Sociaal Huis Mechelen. (z.j. b). *Ouderzorg, thuiszorg en gezondheidszorg*. Geraadpleegd op 6 januari 2016 via [www.mechelen.be](http://www.mechelen.be)

Sociaal Huis Mechelen. (z.j. c). *Minder mobiel?* Geraadpleegd op 16 februari 2016 via [www.mechelen.be](http://www.mechelen.be)

Sociaal Huis Mechelen. (z.j. d). *Lokale dienstencentra*. Geraadpleegd op 17 februari 2016 via [www.mechelen.be](http://www.mechelen.be)

Socialistische Mutualiteiten. (z.j.). *Personenalarmsystemen (PAS)*. Geraadpleegd op 6 januari 2016 via [www.devoorzorg.be](http://www.devoorzorg.be)

Sodexo. (2016). Geraadpleegd op 17 februari 2016 via [be.sodexo.com](http://be.sodexo.com)

Somers, K. (1950). *Dienstencentrum De Schijf*. Geraadpleegd op 23 januari 2016 via [www.flickr.com](http://www.flickr.com)

Sorteerstraatjes. (2016). *Sorteerstraatjes zijn goed, als ze gebruikt worden zoals het moet.* (2016). *Gazet van Antwerpen*. Geraadpleegd op 16 februari 2016 via [www.gva.be](http://www.gva.be)

Statistics Belgium. (2014). *Kerncijfers 2014: statistisch overzicht van België*. Geraadpleegd op 28 oktober 2015 via [statbel.fgov.be](http://statbel.fgov.be)

SVR, Studiedienst van de Vlaamse Regering. (2005). *Programmacijfers lokale dienstencentra*. Geraadpleegd op 17 april 2016 via [aps.vlaanderen.be](http://aps.vlaanderen.be)

Van Goubergen, J. (2015). Vergrijzing bedreigt toekomstige groei in Centraal- en Oost-Europa. *De Standaard*. Geraadpleegd op 18 april 2016 via [www.standaard.be](http://www.standaard.be)

Van Haezendonck, S. (2013). OCMW laat Hof van Egmont slopen. *Gazet van Antwerpen*. Geraadpleegd op 17 februari 2016 via [www.gva.be](http://www.gva.be)

Van Haezendonck, S. (2014). Vrijwillige chauffeurs gezocht. *Gazet van Antwerpen*. Geraadpleegd op 17 februari 2016 via [www.gva.be](http://www.gva.be)

Van Haezendonck, S. (2016). Dagverzorgingscentrum Thalia geopend. *Gazet van Antwerpen*. Geraadpleegd op 17 februari 2016 via [www.gva.be](http://www.gva.be)

Van Vliet, V. (2013). *PDCA cyclus van William Edwards Deming*. Geraadpleegd op 20 mei 2016 via [www.toolshero.nl/probleem-oplossen/pdca-cyclus-deming](http://www.toolshero.nl/probleem-oplossen/pdca-cyclus-deming)

Vansina, W. (2014). *Den Abeel heropent maandag*. Geraadpleegd op 23 januari 2016 via [www.hln.be/regio/nieuws-uit-mechelen](http://www.hln.be/regio/nieuws-uit-mechelen)

VdB, D. (2014). Dienstencentrum start met haar- en voetverzorging. *Het Nieuwsblad*. Geraadpleegd op 17 februari 2016 via [www.nieuwsblad.be](http://www.nieuwsblad.be)

Vereniging Vlaamse Provincies. (z.j.). *Veelgestelde vragen*. Geraadpleegd op 7 november 2015 via [www.kortverblijven.be](http://www.kortverblijven.be)

Vlaanderen. (z.j. a). *Woonzorgcentra (vroeger rusthuizen)*. Geraadpleegd op 28 oktober 2015 via [www.vlaanderen.be](http://www.vlaanderen.be)

Vlaanderen. (z.j. b). *Centra voor kortverblijf*. Geraadpleegd op 7 november 2015 via [www.vlaanderen.be](http://www.vlaanderen.be)

Vlaanderen. (z.j. c). *Dagverzorgingscentra*. Geraadpleegd op 7 november 2015 via [www.vlaanderen.be](http://www.vlaanderen.be)

Vlaanderen. (z.j. d). *Voorzieningen voor ouderen*. Geraadpleegd op 7 november 2015 via [www.vlaanderen.be](http://www.vlaanderen.be)

Vlaanderen. (z.j. e). *Assistentiewoningen (Serviceflats)*. Geraadpleegd op 16 april 2016 via [www.vlaanderen.be](http://www.vlaanderen.be)

Vlaanderen. (z.j. f). *Lokale dienstencentra in de wijk: Uitgebreide definitie*. Geraadpleegd op 17 april 2016

VSGB, Vereniging van de Stad en de Gemeenten van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. (2012). *Centra voor herstelverblijf*. Geraadpleegd op 7 november 2015 via [www.avcb-vsgb.be](http://www.avcb-vsgb.be)

VVSG, Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten. (2008). *Het concept 'sociaal huis' en het werken aan een toegankelijke dienst- en hulpverlening*. Geraadpleegd op 19 april 2016 via [www.vvsg.be/sociaalhuis](http://www.vvsg.be/sociaalhuis)

VVSG, Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten. (z.j. a). *Lokale dienstencentra*. Geraadpleegd op 6 januari 2016 via [www.vvsg.be/welzijnsvoorzieningen/woonzorg](http://www.vvsg.be/welzijnsvoorzieningen/woonzorg)

VVSG, Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten. (z.j. b). *Uitvoeringsbesluiten woonzorgdecreet: Bijlage VI – Lokale dienstencentra*.

VVSG, Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten. (z.j. c). *Uitvoeringsbesluiten woonzorgdecreet: Bijlage X – Centra voor herstelverblijf*. [wettekst]. Geraadpleegd op 16 april 2016 via [www.vvsg.be/welzijnsvoorzieningen/woonzorg](http://www.vvsg.be/welzijnsvoorzieningen/woonzorg)

VVV Mechelen vzw. (z.j.). *Uit in Mechelen*. Geraadpleegd p 17 februari 2016 via [www.uitinmechelen.be](http://www.uitinmechelen.be)

Wijnen, T. (2007). *Praktijkboek kwaliteitszorg in welzijnsvoorzieningen*. Brussel: Politeia.

Wit-Gele Kruis. (2015). *Personenalarm*. Geraadpleegd op 6 januari 2016 via [www.witgelekruis.be/hulpmiddelen/personenalarm](http://www.witgelekruis.be/hulpmiddelen/personenalarm)

Woonzorggroep GasthuisZusters Antwerpen. (2014a). *Kortverblijf: Voor wie?* Geraadpleegd op 7 november 2015 via [www.woonzorggroepza.be](http://www.woonzorggroepza.be)

Woonzorggroep GasthuisZusters Antwerpen. (2014b). *Dagverzorgingscentrum: Voor wie?* Geraadpleegd op 3 december 2015 via [www.gzawoonzorggroep.be](http://www.gzawoonzorggroep.be)

Ziekenzorg CM. (z.j.). *Mantelzorg*. Geraadpleegd op 15 april 2016 via [www.ziekenzorg.be](http://www.ziekenzorg.be)

Zorg en Gezondheid. (2016). *Begroting Zorg en Gezondheid*. Geraadpleegd op 18 april 2016 via [www.zorg-en-gezondheid.be](http://www.zorg-en-gezondheid.be)

Zorginspectie. (2010). *Centra voor herstelverblijf*. Geraadpleegd op 7 november 2015 via [www4wvg.vlaanderen.be](http://www4wvg.vlaanderen.be)

## Bijlagen

### Bijlage 1: Tevredenheidsonderzoek lokale dienstencentra Sociaal Huis Mechelen



---

# Hoe tevreden bent u over uw lokaal dienstencentrum?

---

Onderzoek naar de tevredenheid bij de gebruikers  
van de lokale dienstencentra Sociaal Huis  
Mechelen

## Hoe antwoorden?

Bij sommige vragen vindt u een tevredenheidsschaal. U zet een kruisje in het vak dat overeenkomt met uw mening. Bijvoorbeeld:

Heel ontevreden 	Eerder ontevreden 	Geen mening 	Eerder tevreden 	Heel tevreden 
		<b>X</b>		

Bij andere vragen kan u antwoorden in de daarvoor voorziene ruimte of kan u aankruisen wat voor u van toepassing is.

## Uw antwoord veranderen

U schrapt het vak dat u al aankruiste en u zet een kruis in een ander vak.

Heel ontevreden 	Eerder ontevreden 	Geen mening 	Eerder tevreden 	Heel tevreden 
		<del>///</del>	<b>X</b>	

## Niet antwoorden op een vraag

Het kan dat u niet wil antwoorden op een vraag. Gelieve dan het gele gezichtje in het midden aan te kruisen. Probeer toch om op zo veel mogelijk vragen te antwoorden. Als er weinig mensen antwoorden op een vraag, kunnen we die antwoorden niet gebruiken.

## A. Algemene gegevens

1. Wat is uw geslacht?

- Man
- Vrouw

2. Wat is uw leeftijd?

..... jaar

3. In welk lokaal dienstencentrum komt u het **meest**?

- Lokaal dienstencentrum De Schijf
- Lokaal dienstencentrum De Rooster
- Lokaal dienstencentrum Den Abeel
- Lokaal dienstencentrum De Smis
- Lokaal dienstencentrum Den Deigem

4. Bezoekt u soms nog een ander dienstencentrum?

- Ja, omdat

.....  
.....  
.....

- Nee








De volgende vragen gaan over **het dienstencentrum waar u het meest komt**.






## B. Activiteiten

Hieronder vindt u een kader van de activiteiten aangeboden in uw lokaal dienstencentrum. Geef enkel uw tevredenheid aan over de activiteit als u ook aan de activiteit deelneemt. Als u niet deelneemt aan deze activiteit, volstaat het om in het vakje 'ik neem deel aan deze activiteit' 'Nee' aan te duiden.

5. Hoe tevreden bent u over de volgende activiteiten in uw dienstencentrum?

	Ik neem deel aan deze activiteit.		Ik ben ... tevreden				
	Ja	Nee	Heel ontevreden	Eerder ontevreden	Geen mening	Eerder tevreden	Heel tevreden
							
Infomomenten (spreker over hulp in het dagelijkse leven en gezondheid)							
Zwemmen in zwembad							
Film- en dansvoorstellingen							
Dans-namiddagen met DJ							
Spelletjes (vb: hoger/lager, ...)							
Hapjes in de namiddag							
Taallessen							

Vervolg vraag 5.

	Ik neem deel aan deze activiteit.		Ik ben ... tevreden				
	Ja	Nee	Heel ontevreden 	Eerder ontevreden 	Geen mening 	Eerder tevreden 	Heel tevreden 
Turnlessen							
Lotto / Bingo							
Wandelingen							
Fietstochten							
Busuitstappen							
Bowling							
Cinemabezoek							
Biljart							
Darts							
Kaarten							
Petanque							
Sjoelen							
Schaken							
Tekenen en schilderen							
Ping-pong							

6. Vindt u dat er voldoende variatie is in de aangeboden activiteiten?

- Ja
- Nee

7. Welke activiteiten zou u nog graag toevoegen?






.....

.....

8. Hoe wordt u op de hoogte gebracht van de activiteiten in het dienstencentrum? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- Via de activiteitenkalender
- Via de affiches die in het centrum zelf ophangen
- Via de affiches die in de wijk ophangen
- Via de website van het Sociaal Huis
- Via de infofolder
- Via de lokale radio
- Via de lokale televisie
- Via de krant (o.a. Streekkrant)
- Via het stadsmagazine Nieuwe Maan
- Via andere bezoekers
- Via het personeel
- Andere: .....

9. Hoe tevreden bent u over de manier waarop activiteiten bekend gemaakt worden?

Ik ben ... tevreden				
Heel ontevreden 	Eerder ontevreden 	Geen mening 	Eerder tevreden 	Heel tevreden 

10. Heeft u suggesties over hoe het dienstencentrum de activiteiten beter bekend kan maken?

.....  
 .....

11. Vindt u dat u genoeg informatie krijgt over de activiteiten?

- Ja
- Nee






12. Heeft u opmerkingen of suggesties over de activiteiten?

.....  
 .....

## C. Dienstverlening

Hieronder vindt u alle dienstverleningen die aangeboden worden in de dienstencentra. Geef enkel uw tevredenheid aan op de schaal als u ook gebruik maakt van de dienst. Maakt u geen gebruik van de dienst, **of wordt de dienst niet in uw centrum aangeboden**, dan volstaat het om in het vakje 'Ik maak gebruik van deze dienst' 'Nee' aan te kruisen.

13. Hoe tevreden bent u over volgende dienstverleningen?

	Ik maak gebruik van deze dienst		Ik ben ... tevreden				
	Ja	Nee	Heel ontevreden 	Eerder ontevreden 	Geen mening 	Eerder tevreden 	Heel tevreden 
Klusjesdienst							
Boodschappen-dienst							
Wasserette							
Pedicure							
Kapsalon							
Bloeddrukmeting							
Hulp bij administratie							
Beschikbaarheid bad / douche							
Verkoop vuilniszakken / PMD							
Verkoop postzegels / kopieën							
Verkoop incontinentie-materiaal							
Aanwezigheid van een zorgcoach							

14. Zijn er nog andere dienstverleningen die u graag wilt opnemen in het aanbod?

.....  
.....  
.....

15. Heeft u een duidelijk beeld van wat u kan verwachten van de dienstverleningen?

- Ja
- Nee

16. Bent u ervan op de hoogte dat het dienstencentrum samenwerkt met andere partners in de buurt (buurtcomité, gebiedsregisseur, verenigingen, buurtwerker, scholen-, kinder- en tienerwerking,...)?

- Ja
- Nee

17. Heeft u nog opmerkingen of suggesties in verband met de dienstverleningen?

.....  
.....  
.....

## D. Vervoer






18. Vindt u het dienstencentrum goed bereikbaar?

- Ja
- Nee

19. Hoe verplaatst u zich **meestal** naar het dienstencentrum? (**Slechts één antwoord mogelijk**)

- Met de fiets
- Te voet
- Met de auto
- Met het openbaar vervoer
- Via het Sociaal Huis-vervoer
- Via Rolkar Rivierenland
- Via Taxi Hendriks
- Andere: .....

20. Hoe tevreden bent u over het georganiseerd vervoer van het dienstencentrum? **Gelieve uw tevredenheid enkel aan te duiden wanneer u gebruik maakt van dit type vervoer.**

	Ik maak gebruik van dit vervoer		Ik ben ... tevreden				
	Ja	Nee	Heel ontevreden	Eerder ontevreden	Geen mening	Eerder tevreden	Heel tevreden
							
Sociaal Huis-vervoer							
Rolkar Rivierenland-vervoer							
Taxi Hendriks							

21. Heeft u tips of suggesties in verband met het vervoer?

.....

.....






.....

## E. Maaltijden en cafetaria

22. Maakt u gebruik van de warme maaltijden?

- Ja
- Nee → ga naar vraag 24






23. Hoe tevreden bent u over de warme maaltijden van het dienstencentrum?

	Ik ben ... tevreden				
	Heel ontevreden 	Eerder ontevreden 	Geen mening 	Eerder tevreden 	Heel tevreden 
Kwaliteit					
Prijs					
Grootte van de portie					
Bediening					
Variatie					

24. Maakt u gebruik van de cafetaria?

- Ja
- Nee → ga naar vraag 26

25. Hoe tevreden bent u over de cafetaria van het dienstencentrum?

	Ik ben ... tevreden				
	Heel ontevreden 	Eerder ontevreden 	Geen mening 	Eerder tevreden 	Heel tevreden 
Aanbod					
Bediening					

26. Heeft u opmerkingen of suggesties in verband met de maaltijden of de cafetaria?






.....

.....

.....

## F. Personeel

27. Wat vindt u van het personeel van uw dienstencentrum?

	Ik ben ... akkoord				
	Helemaal niet akkoord 	Niet akkoord 	Geen mening 	Akkoord 	Helemaal akkoord 
Vriendelijk					
Behulpzaam					
Geeft correcte informatie					
Goed aanspreekbaar					

## H. Toegankelijkheid

28. Bent u tevreden over de openingsuren van uw dienstencentrum?

- Ja
- Nee, omdat






29. Bent u tevreden over de openingsdagen van uw dienstencentrum?

- Ja
- Nee, omdat... (meerdere antwoorden mogelijk)
  - het centrum gesloten is op zaterdag
  - het centrum gesloten is op zondag
  - het centrum gesloten is op feestdagen



# I. Algemene tevredenheid

30. Hoe tevreden bent u over het algemeen over het dienstencentrum?

Ik ben ... tevreden				
Heel ontevreden 	Eerder ontevreden 	Geen mening 	Eerder tevreden 	Heel tevreden 

31. Zou u het gebruik van uw lokaal dienstencentrum aanraden bij familie of vrienden?

- Ja
- Nee

32. Waarom zou u het dienstencentrum aanraden aan anderen of waarom niet?

.....  
.....  
.....  
.....

33. Heeft u nog verdere opmerkingen, suggesties of tips?

.....  
.....  
.....  
.....

**Hartelijk dank voor uw medewerking!**

**Bezorg de vragenlijst aan een personeelslid van uw lokaal dienstencentrum. U krijgt er meteen een drankbonnetje voor in de plaats. U kan de ingevulde vragenlijst terugbezorgen van 15 december 2015 tot 15 januari 2016.**

## Bijlage 2: Begeleidende brief tevredenheidsonderzoek

<b>contactpersoon</b> Pieter De Vries pieter.devries@ocmwmechelen.be	<b>dienst</b> Stafcel kwaliteit	<b>toestel</b> 015 44 51 04	<b>faxnr</b>
<b>uw brief van</b>	<b>uw kenmerk</b>	<b>ons kenmerk</b> PDV	<b>datum</b> 24 november 2015

### **Maak uw lokaal dienstencentrum beter en krijg een gratis drankje!**

Geachte mevrouw  
Geachte heer

U bent reeds bezoeker van één van onze vijf lokale dienstencentra. Wij willen de werking van deze dienstencentra steeds verbeteren. Hiervoor organiseren wij tweejaarlijks een tevredenheidsmeting. Dit jaar in samenwerking met twee laatstejaarsstudenten van de hogeschool UC Leuven-Limburg. U kan ons daarbij helpen.

Hoe? Vul de vragenlijst bij deze brief in. De vragenlijst is **naamloos** (anoniem), uw naam wordt niet opgeschreven. Bezorg de lijst **vóór 15 januari 2016** aan een personeelslid van uw lokaal dienstencentrum. Doe het nu! U krijgt er meteen een gratis drankbonnetje voor in de plaats.

Indien u nog bijkomende vragen heeft, kan u steeds contact opnemen met de centrumleider van het lokaal dienstencentrum.

Wij kijken uit naar uw antwoorden!

Met vriendelijke groeten

Namens de raad

Jan Bal  
secretaris

Koen Anciaux  
voorzitter

Lange Schipstraat 27, 2800 Mechelen

tel. 015 44 51 11

Belfius BE75 0910 0086 3935  
PCR BE29 0000 0092 7964

## Bijlage 3: Codeboek

### A. Algemene gegevens

Vraag	Naam variabele	Meetniveau	Omschrijving	Code	Label
1	Geslacht	Nominaal	Geslacht proefpersoon	1	Man
				2	Vrouw
				999 <sup>24</sup>	Geen informatie
2	Leeftijd	Interval	Leeftijd proefpersoon	Zoals ingevuld	-
				999	Geen informatie
3	Dienstencentrum	Nominaal	In welk LDC komt de proefpersoon het vaakst?	1	De Schijf
				2	De Rooster
				3	Den Abeel
				4	De Smis
				5	Den Deigem
				999	Geen informatie
4a	Ander centrum	Nominaal	Bezoekt de proefpersoon nog andere LDC's?	1	Ja
				2	Nee
				999	Geen informatie

<sup>24</sup> De 999-code werd in dit onderzoek gebruikt wanneer de proefpersoon niets invulde of gegevens foutief invulde door meerdere zaken aan te duiden waar dit niet mocht.

Vraag	Naam variabele	Meetniveau	Omschrijving	Code	Label
4b	Reden ander centrum	Nominaal	De reden waarom de proefpersoon een ander centrum bezoekt	Zoals ingevuld	-
				999	Geen informatie
				-8 <sup>25</sup>	Niet van toepassing Proefpersoon bezoekt geen ander LDC

## B. Activiteiten

Vraag	Naam variabele	Meetniveau	Omschrijving	Code	Label
5a	Deelname activiteit infomoment	Nominaal	Neemt de proefpersoon deel aan deze activiteit?	1	Ja
				2	Nee
				999	Informatie ontbreekt
5b	Tevredenheid activiteit infomomenten	Ordinaal	Hoe tevreden is de proefpersoon over deze activiteit?	1	Heel ontevreden
				2	Eerder ontevreden
				3	Geen mening
				4	Eerder tevreden
				5	Heel tevreden
				999	Informatie ontbreekt
				-8	Niet van toepassing Proefpersoon neemt niet deel aan deze activiteit

<sup>25</sup> De -8-code werd in dit onderzoek gebruikt wanneer er sprake was van een "niet van toepassing". Dit was zo als de proefpersoon niet op deze vraag kon antwoorden door bijvoorbeeld niet-deelname.

Vraag	Naam variabele	Meetniveau	Omschrijving	Code	Label
5c	Deelname activiteit zwemmen	Nominaal	Neemt de proefpersoon deel aan deze activiteit?	1	Ja
				2	Nee
				999	Informatie ontbreekt
5d	Tevredenheid activiteit zwemmen	Ordinaal	Hoe tevreden is de proefpersoon over deze activiteit?	1	Heel ontevreden
				2	Eerder ontevreden
				3	Geen mening
				4	Eerder tevreden
				5	Heel tevreden
				999	Informatie ontbreekt
				-8	Niet van toepassing Proefpersoon neemt niet deel aan deze activiteit
5e	Deelname activiteit film en dans	Nominaal	Neemt de proefpersoon deel aan deze activiteit?	1	Ja
				2	Nee
				999	Informatie ontbreekt
5f	Tevredenheid activiteit film en dans	Ordinaal	Hoe tevreden is de proefpersoon over deze activiteit?	1	Heel ontevreden
				2	Eerder ontevreden
				3	Geen mening
				4	Eerder tevreden
				5	Heel tevreden
				999	Informatie ontbreekt
				-8	Niet van toepassing Proefpersoon neemt niet deel aan deze activiteit

Vraag	Naam variabele	Meetniveau	Omschrijving	Code	Label
5g	Deelname activiteit dansnamiddagen	Nominaal	Neemt de proefpersoon deel aan deze activiteit?	1	Ja
				2	Nee
				999	Informatie ontbreekt
5h	Tevredenheid activiteit dansnamiddagen	Ordinaal	Hoe tevreden is de proefpersoon over deze activiteit?	1	Heel ontevreden
				2	Eerder ontevreden
				3	Geen mening
				4	Eerder tevreden
				5	Heel tevreden
				999	Informatie ontbreekt
				-8	Niet van toepassing Proefpersoon neemt niet deel aan deze activiteit
5i	Deelname activiteit spelletjes	Nominaal	Neemt de proefpersoon deel aan deze activiteit?	1	Ja
				2	Nee
				999	Informatie ontbreekt
5j	Tevredenheid activiteit spelletjes	Ordinaal	Hoe tevreden is de proefpersoon over deze activiteit?	1	Heel ontevreden
				2	Eerder ontevreden
				3	Geen mening
				4	Eerder tevreden
				5	Heel tevreden
				999	Informatie ontbreekt
				-8	Niet van toepassing Proefpersoon neemt niet deel aan deze activiteit

Vraag	Naam variabele	Meetniveau	Omschrijving	Code	Label
5k	Deelname activiteit hapjes	Nominaal	Neemt de proefpersoon deel aan deze activiteit?	1	Ja
				2	Nee
				999	Informatie ontbreekt
5l	Tevredenheid activiteit hapjes	Ordinaal	Hoe tevreden is de proefpersoon over deze activiteit?	1	Heel ontevreden
				2	Eerder ontevreden
				3	Geen mening
				4	Eerder tevreden
				5	Heel tevreden
				999	Informatie ontbreekt
				-8	Niet van toepassing Proefpersoon neemt niet deel aan deze activiteit
5m	Deelname activiteit taallessen	Nominaal	Neemt de proefpersoon deel aan deze activiteit?	1	Ja
				2	Nee
				999	Informatie ontbreekt
5n	Tevredenheid activiteit taallessen	Ordinaal	Hoe tevreden is de proefpersoon over deze activiteit?	1	Heel ontevreden
				2	Eerder ontevreden
				3	Geen mening
				4	Eerder tevreden
				5	Heel tevreden
				999	Informatie ontbreekt
				-8	Niet van toepassing Proefpersoon neemt niet deel aan deze activiteit

Vraag	Naam variabele	Meetniveau	Omschrijving	Code	Label
5o	Deelname activiteit turnlessen	Nominaal	Neemt de proefpersoon deel aan deze activiteit?	1	Ja
				2	Nee
				999	Informatie ontbreekt
5p	Tevredenheid activiteit turnlessen	Ordinaal	Hoe tevreden is de proefpersoon over deze activiteit?	1	Heel ontevreden
				2	Eerder ontevreden
				3	Geen mening
				4	Eerder tevreden
				5	Heel tevreden
				999	Informatie ontbreekt
				-8	Niet van toepassing Proefpersoon neemt niet deel aan deze activiteit
5q	Deelname activiteit lottobingo	Nominaal	Neemt de proefpersoon deel aan deze activiteit?	1	Ja
				2	Nee
				999	Informatie ontbreekt
5r	Tevredenheid activiteit lottobingo	Ordinaal	Hoe tevreden is de proefpersoon over deze activiteit?	1	Heel ontevreden
				2	Eerder ontevreden
				3	Geen mening
				4	Eerder tevreden
				5	Heel tevreden
				999	Informatie ontbreekt
				-8	Niet van toepassing Proefpersoon neemt niet deel aan deze activiteit



Vraag	Naam variabele	Meetniveau	Omschrijving	Code	Label
5s	Deelname activiteit wandelingen	Nominaal	Neemt de proefpersoon deel aan deze activiteit?	1	Ja
				2	Nee
				999	Informatie ontbreekt
5t	Tevredenheid activiteit wandelingen	Ordinaal	Hoe tevreden is de proefpersoon over deze activiteit?	1	Heel ontevreden
				2	Eerder ontevreden
				3	Geen mening
				4	Eerder tevreden
				5	Heel tevreden
				999	Informatie ontbreekt
				-8	Niet van toepassing Proefpersoon neemt niet deel aan deze activiteit
5u	Deelname activiteit fietstochten	Nominaal	Neemt de proefpersoon deel aan deze activiteit?	1	Ja
				2	Nee
				999	Informatie ontbreekt
5v	Tevredenheid activiteit fietstochten	Ordinaal	Hoe tevreden is de proefpersoon over deze activiteit?	1	Heel ontevreden
				2	Eerder ontevreden
				3	Geen mening
				4	Eerder tevreden
				5	Heel tevreden
				999	Informatie ontbreekt
				-8	Niet van toepassing Proefpersoon neemt niet deel aan deze activiteit

Vraag	Naam variabele	Meetniveau	Omschrijving	Code	Label
5w	Deelname activiteit busuitstappen	Nominaal	Neemt de proefpersoon deel aan deze activiteit?	1	Ja
				2	Nee
				999	Informatie ontbreekt
5x	Tevredenheid activiteit busuitstappen	Ordinaal	Hoe tevreden is de proefpersoon over deze activiteit?	1	Heel ontevreden
				2	Eerder ontevreden
				3	Geen mening
				4	Eerder tevreden
				5	Heel tevreden
				999	Informatie ontbreekt
				-8	Niet van toepassing Proefpersoon neemt niet deel aan deze activiteit
5y	Deelname activiteit bowling	Nominaal	Neemt de proefpersoon deel aan deze activiteit?	1	Ja
				2	Nee
				999	Informatie ontbreekt
5z	Tevredenheid activiteit bowling	Ordinaal	Hoe tevreden is de proefpersoon over deze activiteit?	1	Heel ontevreden
				2	Eerder ontevreden
				3	Geen mening
				4	Eerder tevreden
				5	Heel tevreden
				999	Informatie ontbreekt
				-8	Niet van toepassing Proefpersoon neemt niet deel aan deze activiteit

Vraag	Naam variabele	Meetniveau	Omschrijving	Code	Label
5aa	Deelname activiteit cinema	Nominaal	Neemt de proefpersoon deel aan deze activiteit?	1	Ja
				2	Nee
				999	Informatie ontbreekt
5bb	Tevredenheid activiteit cinema	Ordinaal	Hoe tevreden is de proefpersoon over deze activiteit?	1	Heel ontevreden
				2	Eerder ontevreden
				3	Geen mening
				4	Eerder tevreden
				5	Heel tevreden
				999	Informatie ontbreekt
				-8	Niet van toepassing Proefpersoon neemt niet deel aan deze activiteit
5cc	Deelname activiteit biljart	Nominaal	Neemt de proefpersoon deel aan deze activiteit?	1	Ja
				2	Nee
				999	Informatie ontbreekt
5dd	Tevredenheid activiteit biljart	Ordinaal	Hoe tevreden is de proefpersoon over deze activiteit?	1	Heel ontevreden
				2	Eerder ontevreden
				3	Geen mening
				4	Eerder tevreden
				5	Heel tevreden
				999	Informatie ontbreekt
				-8	Niet van toepassing Proefpersoon neemt niet deel aan deze activiteit

Vraag	Naam variabele	Meetniveau	Omschrijving	Code	Label
5ee	Deelname activiteit darts	Nominaal	Neemt de proefpersoon deel aan deze activiteit?	1	Ja
				2	Nee
				999	Informatie ontbreekt
5ff	Tevredenheid activiteit darts	Ordinaal	Hoe tevreden is de proefpersoon over deze activiteit?	1	Heel ontevreden
				2	Eerder ontevreden
				3	Geen mening
				4	Eerder tevreden
				5	Heel tevreden
				999	Informatie ontbreekt
				-8	Niet van toepassing Proefpersoon neemt niet deel aan deze activiteit
5gg	Deelname activiteit kaarten	Nominaal	Neemt de proefpersoon deel aan deze activiteit?	1	Ja
				2	Nee
				999	Informatie ontbreekt
5hh	Tevredenheid activiteit kaarten	Ordinaal	Hoe tevreden is de proefpersoon over deze activiteit?	1	Heel ontevreden
				2	Eerder ontevreden
				3	Geen mening
				4	Eerder tevreden
				5	Heel tevreden
				999	Informatie ontbreekt
				-8	Niet van toepassing Proefpersoon neemt niet deel aan deze activiteit

Vraag	Naam variabele	Meetniveau	Omschrijving	Code	Label
5ii	Deelname activiteit petanque	Nominaal	Neemt de proefpersoon deel aan deze activiteit?	1	Ja
				2	Nee
				999	Informatie ontbreekt
5jj	Tevredenheid activiteit petanque	Ordinaal	Hoe tevreden is de proefpersoon over deze activiteit?	1	Heel ontevreden
				2	Eerder ontevreden
				3	Geen mening
				4	Eerder tevreden
				5	Heel tevreden
				999	Informatie ontbreekt
				-8	Niet van toepassing Proefpersoon neemt niet deel aan deze activiteit
5kk	Deelname activiteit sjoelen	Nominaal	Neemt de proefpersoon deel aan deze activiteit?	1	Ja
				2	Nee
				999	Informatie ontbreekt
5ll	Tevredenheid activiteit sjoelen	Ordinaal	Hoe tevreden is de proefpersoon over deze activiteit?	1	Heel ontevreden
				2	Eerder ontevreden
				3	Geen mening
				4	Eerder tevreden
				5	Heel tevreden
				999	Informatie ontbreekt
				-8	Niet van toepassing Proefpersoon neemt niet deel aan deze activiteit

Vraag	Naam variabele	Meetniveau	Omschrijving	Code	Label
5mm	Deelname activiteit schaken	Nominaal	Neemt de proefpersoon deel aan deze activiteit?	1	Ja
				2	Nee
				999	Informatie ontbreekt
5nn	Tevredenheid activiteit schaken	Ordinaal	Hoe tevreden is de proefpersoon over deze activiteit?	1	Heel ontevreden
				2	Eerder ontevreden
				3	Geen mening
				4	Eerder tevreden
				5	Heel tevreden
				999	Informatie ontbreekt
				-8	Niet van toepassing Proefpersoon neemt niet deel aan deze activiteit
5oo	Deelname activiteit tekenen schilderen	Nominaal	Neemt de proefpersoon deel aan deze activiteit?	1	Ja
				2	Nee
				999	Informatie ontbreekt
5pp	Tevredenheid activiteit tekenen schilderen	Ordinaal	Hoe tevreden is de proefpersoon over deze activiteit?	1	Heel ontevreden
				2	Eerder ontevreden
				3	Geen mening
				4	Eerder tevreden
				5	Heel tevreden
				999	Informatie ontbreekt
				-8	Niet van toepassing Proefpersoon neemt niet deel aan deze activiteit

Vraag	Naam variabele	Meetniveau	Omschrijving	Code	Label
5qq	Deelname activiteit pingpong	Nominaal	Neemt de proefpersoon deel aan deze activiteit?	1	Ja
				2	Nee
				999	Informatie ontbreekt
5rr	Tevredenheid activiteit pingpong	Ordinaal	Hoe tevreden is de proefpersoon over deze activiteit?	1	Heel ontevreden
				2	Eerder ontevreden
				3	Geen mening
				4	Eerder tevreden
				5	Heel tevreden
				999	Informatie ontbreekt
				-8	Niet van toepassing Proefpersoon neemt niet deel aan deze activiteit
6	Variatie activiteiten	Nominaal	Vindt de proefpersoon dat er voldoende variatie is in de aangeboden activiteiten?	1	Ja
				2	Nee
				999	Informatie ontbreekt
7	Activiteiten toevoegen	Nominaal	Welke activiteiten zou de proefpersoon nog willen toevoegen?	Zoals ingevuld	-
				999	Informatie ontbreekt

Vraag	Naam variabele	Meetniveau	Omschrijving	Code	Label
8a	Medium activiteiten	Nominaal	Hoe wordt de proefpersoon op de hoogte gebracht van de activiteiten?	1	Activiteitenkalender
				2	Affiches die in het LDC ophangen
				3	Affiches die in de wijk ophangen
				4	Website van het Sociaal Huis
				5	Infofolder
				6	Lokale radio
				7	Lokale televisie
				8	Krant
				9	Stadsmagazine Nieuwe Maan
				10	Andere bezoekers
				11	Personeel
				12	Andere
				13	Meerdere
	999	Informatie ontbreekt			
8b	Medium activiteiten andere	Nominaal	Via welke andere manier wordt de proefpersoon op de hoogte gebracht van de activiteiten?	Zoals ingevuld	-
				999	Informatie ontbreekt
				-8	Niet van toepassing De proefpersoon wordt niet op een andere manier op de hoogte gebracht



Vraag	Naam variabele	Meetniveau	Omschrijving	Code	Label
8c	Medium activiteiten activiteitenkalender	Nominaal	Wordt de proefpersoon op de hoogte gebracht van de activiteiten via de activiteitenkalender?	1	Ja
				2	Nee
				999	Informatie ontbreekt De proefpersoon vulde deze vraag niet in
8d	Medium activiteiten affiches LDC	Nominaal	Wordt de proefpersoon op de hoogte gebracht van de activiteiten via de affiches die ophangen in het lokaal dienstencentrum?	1	Ja
				2	Nee
				999	Informatie ontbreekt De proefpersoon vulde deze vraag niet in
8e	Medium activiteiten affiches wijk	Nominaal	Wordt de proefpersoon op de hoogte gebracht van de activiteiten via de affiches die ophangen in de wijk?	1	Ja
				2	Nee
				999	Informatie ontbreekt De proefpersoon vulde deze vraag niet in
8f	Medium activiteiten website	Nominaal	Wordt de proefpersoon op de hoogte gebracht van de activiteiten via de website van het Sociaal Huis Mechelen?	1	Ja
				2	Nee
				999	Informatie ontbreekt De proefpersoon vulde deze vraag niet in
8g	Medium activiteiten infolder	Nominaal	Wordt de proefpersoon op de hoogte gebracht van de activiteiten via de infolder?	1	Ja
				2	Nee
				999	Informatie ontbreekt De proefpersoon vulde deze vraag niet in

Vraag	Naam variabele	Meetniveau	Omschrijving	Code	Label
8h	Medium activiteiten lokale radio	Nominaal	Wordt de proefpersoon op de hoogte gebracht van de activiteiten via de lokale radio?	1	Ja
				2	Nee
				999	Informatie ontbreekt De proefpersoon vulde deze vraag niet in
8i	Medium activiteiten lokale televisie	Nominaal	Wordt de proefpersoon op de hoogte gebracht van de activiteiten via de lokale televisie?	1	Ja
				2	Nee
				999	Informatie ontbreekt De proefpersoon vulde deze vraag niet in
8j	Medium activiteit krant	Nominaal	Wordt de proefpersoon op de hoogte gebracht van de activiteiten via de krant?	1	Ja
				2	Nee
				999	Informatie ontbreekt De proefpersoon vulde deze vraag niet in
8k	Medium activiteiten stadsmagazine	Nominaal	Wordt de proefpersoon op de hoogte gebracht van de activiteiten via het stadsmagazine De Nieuwe Maan?	1	Ja
				2	Nee
				999	Informatie ontbreekt De proefpersoon vulde deze vraag niet in
8l	Medium activiteiten andere bezoekers	Nominaal	Wordt de proefpersoon op de hoogte gebracht van de activiteiten via andere bezoekers?	1	Ja
				2	Nee
				999	Informatie ontbreekt De proefpersoon vulde deze vraag niet in

Vraag	Naam variabele	Meetniveau	Omschrijving	Code	Label
8m	Medium activiteiten personeel	Nominaal	Wordt de proefpersoon op de hoogte gebracht van de activiteiten via het personeel?	1	Ja
				2	Nee
				999	Informatie ontbreekt De proefpersoon vulde deze vraag niet in
8n	Medium activiteiten andere	Nominaal	Wordt de proefpersoon op de hoogte gebracht van de activiteiten via een andere manier?	1	Ja
				2	Nee
				999	Informatie ontbreekt De proefpersoon vulde deze vraag niet in
9	Tevredenheid bekendmaking activiteiten	Ordinaal	Hoe tevreden is de proefpersoon over de manier waarop de activiteiten bekend gemaakt worden?	1	Heel ontevreden
				2	Eerder ontevreden
				3	Geen mening
				4	Eerder tevreden
				5	Heel tevreden
				999	Informatie ontbreekt
10	Suggesties betere bekendmaking	Nominaal	Heeft de proefpersoon suggesties over hoe activiteiten beter bekend gemaakt kunnen worden?	Zoals ingevuld	-
				999	Informatie ontbreekt
11	Genoeg info activiteiten	Nominaal	Vindt de proefpersoon dat hij genoeg informatie krijgt over de activiteiten?	1	Ja
				2	Nee
				999	Informatie ontbreekt
12	Opmerkingen suggesties activiteiten	Nominaal	Heeft de proefpersoon nog opmerkingen of suggesties omtrent de activiteiten?	Zoals ingevuld	-
				999	Informatie ontbreekt

## C. Dienstverlening

Vraag	Naam variabele	Meetniveau	Omschrijving	Code	Label
13a	Gebruik dienst klusjesdienst	Nominaal	Maakt de proefpersoon gebruik van deze dienst?	1	Ja
				2	Nee
				999	Informatie ontbreekt
13b	Tevredenheid dienst klusjesdienst	Ordinaal	Hoe tevreden is de proefpersoon over deze dienst?	1	Heel ontevreden
				2	Eerder ontevreden
				3	Geen mening
				4	Eerder tevreden
				5	Heel tevreden
				999	Informatie ontbreekt
				-8	Niet van toepassing Proefpersoon maakt geen gebruik van deze dienst
13c	Gebruik dienst boodschappendienst	Nominaal	Maakt de proefpersoon gebruik van deze dienst?	1	Ja
				2	Nee
				999	Informatie ontbreekt

Vraag	Naam variabele	Meetniveau	Omschrijving	Code	Label
13d	Tevredenheid dienst boodschappendienst	Ordinaal	Hoe tevreden is de proefpersoon over deze dienst?	1	Heel ontevreden
				2	Eerder ontevreden
				3	Geen mening
				4	Eerder tevreden
				5	Heel tevreden
				999	Informatie ontbreekt
				-8	Niet van toepassing Proefpersoon maakt geen gebruik van deze dienst
13e	Gebruik dienst wasserette	Nominaal	Maakt de proefpersoon gebruik van deze dienst?	1	Ja
				2	Nee
				999	Informatie ontbreekt
13f	Tevredenheid dienst wasserette	Ordinaal	Hoe tevreden is de proefpersoon over deze dienst?	1	Heel ontevreden
				2	Eerder ontevreden
				3	Geen mening
				4	Eerder tevreden
				5	Heel tevreden
				999	Informatie ontbreekt
				-8	Niet van toepassing Proefpersoon maakt geen gebruik van deze dienst
13g	Gebruik dienst pedicure	Nominaal	Maakt de proefpersoon gebruik van deze dienst?	1	Ja
				2	Nee
				999	Informatie ontbreekt

Vraag	Naam variabele	Meetniveau	Omschrijving	Code	Label
13h	Tevredenheid dienst pedicure	Ordinaal	Hoe tevreden is de proefpersoon over deze dienst?	1	Heel ontevreden
				2	Eerder ontevreden
				3	Geen mening
				4	Eerder tevreden
				5	Heel tevreden
				999	Informatie ontbreekt
				-8	Niet van toepassing Proefpersoon maakt geen gebruik van deze dienst
13i	Gebruik dienst kapsalon	Nominaal	Maakt de proefpersoon gebruik van deze dienst?	1	Ja
				2	Nee
				999	Informatie ontbreekt
13j	Tevredenheid dienst kapsalon	Ordinaal	Hoe tevreden is de proefpersoon over deze dienst?	1	Heel ontevreden
				2	Eerder ontevreden
				3	Geen mening
				4	Eerder tevreden
				5	Heel tevreden
				999	Informatie ontbreekt
				-8	Niet van toepassing Proefpersoon maakt geen gebruik van deze dienst
13k	Gebruik dienst bloeddrukmeting	Nominaal	Maakt de proefpersoon gebruik van deze dienst?	1	Ja
				2	Nee
				999	Informatie ontbreekt

Vraag	Naam variabele	Meetniveau	Omschrijving	Code	Label
13l	Tevredenheid dienst bloeddrukmeting	Ordinaal	Hoe tevreden is de proefpersoon over deze dienst?	1	Heel ontevreden
				2	Eerder ontevreden
				3	Geen mening
				4	Eerder tevreden
				5	Heel tevreden
				999	Informatie ontbreekt
				-8	Niet van toepassing Proefpersoon maakt geen gebruik van deze dienst
13m	Gebruik dienst administratiehulp	Nominaal	Maakt de proefpersoon gebruik van deze dienst?	1	Ja
				2	Nee
				999	Informatie ontbreekt
13n	Tevredenheid dienst administratiehulp	Ordinaal	Hoe tevreden is de proefpersoon over deze dienst?	1	Heel ontevreden
				2	Eerder ontevreden
				3	Geen mening
				4	Eerder tevreden
				5	Heel tevreden
				999	Informatie ontbreekt
				-8	Niet van toepassing Proefpersoon maakt geen gebruik van deze dienst
13o	Gebruik dienst beschikbaarheid bad douche	Nominaal	Maakt de proefpersoon gebruik van deze dienst?	1	Ja
				2	Nee
				999	Informatie ontbreekt

Vraag	Naam variabele	Meetniveau	Omschrijving	Code	Label
13p	Tevredenheid dienst beschikbaarheid bad douche	Ordinaal	Hoe tevreden is de proefpersoon over deze dienst?	1	Heel ontevreden
				2	Eerder ontevreden
				3	Geen mening
				4	Eerder tevreden
				5	Heel tevreden
				999	Informatie ontbreekt
				-8	Niet van toepassing Proefpersoon maakt geen gebruik van deze dienst
13q	Gebruik dienst verkoop vuilniszakken	Nominaal	Maakt de proefpersoon gebruik van deze dienst?	1	Ja
				2	Nee
				999	Informatie ontbreekt
13r	Tevredenheid dienst verkoop vuilniszakken	Ordinaal	Hoe tevreden is de proefpersoon over deze dienst?	1	Heel ontevreden
				2	Eerder ontevreden
				3	Geen mening
				4	Eerder tevreden
				5	Heel tevreden
				999	Informatie ontbreekt
				-8	Niet van toepassing Proefpersoon maakt geen gebruik van deze dienst
13s	Gebruik dienst verkoop postzegels kopies	Nominaal	Maakt de proefpersoon gebruik van deze dienst?	1	Ja
				2	Nee
				999	Informatie ontbreekt



Vraag	Naam variabele	Meetniveau	Omschrijving	Code	Label
13t	Tevredenheid dienst verkoop postzegels kopies	Ordinaal	Hoe tevreden is de proefpersoon over deze dienst?	1	Heel ontevreden
				2	Eerder ontevreden
				3	Geen mening
				4	Eerder tevreden
				5	Heel tevreden
				999	Informatie ontbreekt
				-8	Niet van toepassing Proefpersoon maakt geen gebruik van deze dienst
13u	Gebruik dienst verkoop incontinentiemateriaal	Nominaal	Maakt de proefpersoon gebruik van deze dienst?	1	Ja
				2	Nee
				999	Informatie ontbreekt
13v	Tevredenheid dienst verkoop incontinentiemateriaal	Ordinaal	Hoe tevreden is de proefpersoon over deze dienst?	1	Heel ontevreden
				2	Eerder ontevreden
				3	Geen mening
				4	Eerder tevreden
				5	Heel tevreden
				999	Informatie ontbreekt
				-8	Niet van toepassing Proefpersoon maakt geen gebruik van deze dienst
13w	Gebruik dienst zorgcoach	Nominaal	Maakt de proefpersoon gebruik van deze dienst?	1	Ja
				2	Nee
				999	Informatie ontbreekt

Vraag	Naam variabele	Meetniveau	Omschrijving	Code	Label
13x	Tevredenheid dienst zorgcoach	Ordinaal	Hoe tevreden is de proefpersoon over deze dienst?	1	Heel ontevreden
				2	Eerder ontevreden
				3	Geen mening
				4	Eerder tevreden
				5	Heel tevreden
				999	Informatie ontbreekt
				-8	Niet van toepassing Proefpersoon maakt geen gebruik van deze dienst
14	Dienstverlening toevoegen	Nominaal	Wil de proefpersoon nog andere dienstverleningen?	Zoals ingevuld	-
				999	Informatie ontbreekt
15	Verwachtingen dienstverlening	Nominaal	Heeft de proefpersoon een duidelijk beeld van wat hij kan verwachten van de dienstverleningen?	1	Ja
				2	Nee
				999	Informatie ontbreekt
16	Samenwerking dienstencentrum	Nominaal	Is de proefpersoon op de hoogte over de samenwerking van het LDC met andere partners in de buurt?	1	Ja
				2	Nee
				999	Informatie ontbreekt
17	Opmerkingen suggesties dienstverlening	Nominaal	Heeft de proefpersoon nog opmerkingen of suggesties omtrent de dienstverlening?	Zoals ingevuld	-
				999	Informatie ontbreekt

## D. Vervoer

Vraag	Naam variabele	Meetniveau	Omschrijving	Code	Label
18	Bereikbaarheid dienstencentrum	Nominaal	Vindt de proefpersoon het LDC goed bereikbaar?	1	Ja
				2	Nee
				999	Informatie ontbreekt
19a	Verplaatsing dienstencentrum	Nominaal	Hoe verplaatst de proefpersoon zich meestal naar het LDC?	1	Met de fiets
				2	Te voet
				3	Met de auto
				4	Met het openbaar vervoer
				5	Via het Sociaal Huis-vervoer
				6	Via Rolkar Rivierenland
				7	Via Taxi Hendriks
				8	Andere
				999	Informatie ontbreekt
19b	Verplaatsing dienstencentrum andere	Nominaal	Op welke andere manier verplaatst de proefpersoon zich meestal naar het LDC?	Zoals ingevuld	-
				999	Informatie ontbreekt
				-8	Niet van toepassing De proefpersoon gebruikt geen andere manier van transport
20a	Gebruik vervoer sociaal huis	Nominaal	Maakt de proefpersoon gebruik van dit vervoer?	1	Ja
				2	Nee
				999	Informatie ontbreekt

Vraag	Naam variabele	Meetniveau	Omschrijving	Code	Label
20b	Tevredenheid vervoer sociaal huis	Ordinaal	Hoe tevreden is de proefpersoon over dit vervoer?	1	Heel ontevreden
				2	Eerder ontevreden
				3	Geen mening
				4	Eerder tevreden
				5	Heel tevreden
				999	Informatie ontbreekt
				-8	Niet van toepassing Proefpersoon maakt geen gebruik van deze dienst
20c	Gebruik vervoer rolkar rivierenland	Nominaal	Maakt de proefpersoon gebruik van dit vervoer?	1	Ja
				2	Nee
				999	Informatie ontbreekt
20d	Tevredenheid vervoer rolkar rivierenland	Ordinaal	Hoe tevreden is de proefpersoon over dit vervoer?	1	Heel ontevreden
				2	Eerder ontevreden
				3	Geen mening
				4	Eerder tevreden
				5	Heel tevreden
				999	Informatie ontbreekt
				-8	Niet van toepassing Proefpersoon maakt geen gebruik van deze dienst

Vraag	Naam variabele	Meetniveau	Omschrijving	Code	Label
20e	Gebruik vervoer taxi hendriks	Nominaal	Maakt de proefpersoon gebruik van dit vervoer?	1	Ja
				2	Nee
				999	Informatie ontbreekt
20f	Tevredenheid vervoer taxi hendriks	Ordinaal	Hoe tevreden is de proefpersoon over dit vervoer?	1	Heel ontevreden
				2	Eerder ontevreden
				3	Geen mening
				4	Eerder tevreden
				5	Heel tevreden
				999	Informatie ontbreekt
				-8	Niet van toepassing Proefpersoon maakt geen gebruik van deze dienst
21	Opmerkingen suggesties vervoer	Nominaal	Heeft de proefpersoon nog opmerkingen of suggesties omtrent het vervoer naar het LDC?	Zoals ingevuld	-
				999	Informatie ontbreekt

## E. Maaltijden en cafetaria

Vraag	Naam variabele	Meetniveau	Omschrijving	Code	Label
22	Gebruik maaltijd	Nominaal	Maakt de proefpersoon gebruik van de warme maaltijden?	1	Ja
				2	Nee
				999	Informatie ontbreekt
23a	Tevredenheid maaltijd kwaliteit	Ordinaal	Hoe tevreden is de proefpersoon over de kwaliteit van de maaltijden?	1	Heel ontevreden
				2	Eerder ontevreden
				3	Geen mening
				4	Eerder tevreden
				5	Heel tevreden
				999	Informatie ontbreekt
				-8	Niet van toepassing Proefpersoon maakt geen gebruik van de maaltijden
23b	Tevredenheid maaltijd prijs	Ordinaal	Hoe tevreden is de proefpersoon over de prijs van de maaltijden?	1	Heel ontevreden
				2	Eerder ontevreden
				3	Geen mening
				4	Eerder tevreden
				5	Heel tevreden
				999	Informatie ontbreekt
				-8	Niet van toepassing Proefpersoon maakt geen gebruik van de maaltijden

Vraag	Naam variabele	Meetniveau	Omschrijving	Code	Label
23c	Tevredenheid maaltijd grootte portie	Ordinaal	Hoe tevreden is de proefpersoon over de grootte van de portie van de maaltijden?	1	Heel ontevreden
				2	Eerder ontevreden
				3	Geen mening
				4	Eerder tevreden
				5	Heel tevreden
				999	Informatie ontbreekt
				-8	Niet van toepassing Proefpersoon maakt geen gebruik van de maaltijden
23d	Tevredenheid maaltijd bediening	Ordinaal	Hoe tevreden is de proefpersoon over de bediening van de maaltijden?	1	Heel ontevreden
				2	Eerder ontevreden
				3	Geen mening
				4	Eerder tevreden
				5	Heel tevreden
				999	Informatie ontbreekt
				-8	Niet van toepassing Proefpersoon maakt geen gebruik van de maaltijden

Vraag	Naam variabele	Meetniveau	Omschrijving	Code	Label
23e	Tevredenheid maaltijd variatie	Ordinaal	Hoe tevreden is de proefpersoon over de variatie van de maaltijden?	1	Heel ontevreden
				2	Eerder ontevreden
				3	Geen mening
				4	Eerder tevreden
				5	Heel tevreden
				999	Informatie ontbreekt
				-8	Niet van toepassing Proefpersoon maakt geen gebruik van de maaltijden
24	Gebruik cafetaria	Nominaal	Maakt de proefpersoon gebruik van de cafetaria?	1	Ja
				2	Nee
				999	Informatie ontbreekt
25a	Tevredenheid cafetaria aanbod	Ordinaal	Hoe tevreden is de proefpersoon over het aanbod van de cafetaria?	1	Heel ontevreden
				2	Eerder ontevreden
				3	Geen mening
				4	Eerder tevreden
				5	Heel tevreden
				999	Informatie ontbreekt
				-8	Niet van toepassing Proefpersoon maakt geen gebruik van de cafetaria



Vraag	Naam variabele	Meetniveau	Omschrijving	Code	Label
5b	Tevredenheid cafetaria bediening	Ordinaal	Hoe tevreden is de proefpersoon over de bediening in de cafetaria?	1	Heel ontevreden
				2	Eerder ontevreden
				3	Geen mening
				4	Eerder tevreden
				5	Heel tevreden
				999	Informatie ontbreekt
				-8	Niet van toepassing Proefpersoon maakt geen gebruik van de cafetaria
26	Opmerkingen suggesties maaltijden cafetaria	Nominaal	Heeft de proefpersoon nog opmerkingen of suggesties omtrent de maaltijden of de cafetaria?	Zoals ingevuld	-
				999	Informatie ontbreekt

## F. Personeel

Vraag	Naam variabele	Meetniveau	Omschrijving	Code	Label
27a	Tevredenheid personeel vriendelijk	Ordinaal	Vindt de proefpersoon het personeel vriendelijk?	1	Helemaal niet akkoord
				2	Niet akkoord
				3	Geen mening
				4	Akkoord
				5	Helemaal akkoord
				999	Informatie ontbreekt

Vraag	Naam variabele	Meetniveau	Omschrijving	Code	Label
27b	Tevredenheid personeel behulpzaam	Ordinaal	Vindt de proefpersoon het personeel behulpzaam?	1	Helemaal niet akkoord
				2	Niet akkoord
				3	Geen mening
				4	Akkoord
				5	Helemaal akkoord
				999	Informatie ontbreekt
27c	Tevredenheid personeel correcte info	Ordinaal	Vindt de proefpersoon dat het personeel correcte informatie geeft?	1	Helemaal niet akkoord
				2	Niet akkoord
				3	Geen mening
				4	Akkoord
				5	Helemaal niet akkoord
				999	Informatie ontbreekt
27d	Tevredenheid personeel goed aanspreekbaar	Ordinaal	Vindt de proefpersoon dat het personeel goed aanspreekbaar is?	1	Helemaal niet akkoord
				2	Niet akkoord
				3	Geen mening
				4	Akkoord
				5	Helemaal niet akkoord
				999	Informatie ontbreekt

## G. Toegankelijkheid

Vraag	Naam variabele	Meetniveau	Omschrijving	Code	Label
28a	Tevredenheid openingsuren	Nominaal	Is de proefpersoon tevreden over de openingsuren?	1	Ja
				2	Nee
				999	Informatie ontbreekt
28b	Reden ontevredenheid openingsuren	Nominaal	Waarom is de proefpersoon niet tevreden over de openingsuren?	Zoals ingevuld	-
				999	Informatie ontbreekt
				-8	Niet van toepassing De proefpersoon is tevreden over de openingsuren
29a	Tevredenheid openingsdagen	Nominaal	Is de proefpersoon tevreden over de openingsdagen?	1	Ja
				2	Nee
				999	Informatie ontbreekt
29b	Reden ontevredenheid openingsdagen	Nominaal	Waarom is de proefpersoon ontevreden over de openingsdagen?	1	Het centrum is gesloten op zaterdag
				2	Het centrum is gesloten op zondag
				3	Het centrum is gesloten op feestdagen
				4	Meerdere
				999	Informatie ontbreekt
				-8	Niet van toepassing De proefpersoon is tevreden over de openingsdagen

Vraag	Naam variabele	Meetniveau	Omschrijving	Code	Label
29c	Reden ontevredenheid openingsdagen zaterdag	Nominaal	Is de proefpersoon ontevreden omdat het centrum gesloten is op zaterdag?	1	Ja
				2	Nee
				999	Informatie ontbreekt
				-8	Niet van toepassing De proefpersoon is tevreden over de openingsdagen
29d	Reden ontevredenheid openingsdagen zondag	Nominaal	Is de proefpersoon ontevreden omdat het centrum gesloten is op zondag?	1	Ja
				2	Nee
				999	Informatie ontbreekt
				-8	Niet van toepassing De proefpersoon is tevreden over de openingsdagen
29e	Reden ontevredenheid openingsdagen feestdagen	Nominaal	Is de proefpersoon ontevreden omdat het centrum gesloten is op feestdagen?	1	Ja
				2	Nee
				999	Informatie ontbreekt
				-8	Niet van toepassing De proefpersoon is tevreden over de openingsdagen

## H. Algemene tevredenheid

Vraag	Naam variabele	Meetniveau	Omschrijving	Code	Label
30	Algemene tevredenheid dienstencentrum	Ordinaal	Hoe tevreden is de proefpersoon over het algemeen over het LDC?	1	Heel ontevreden
				2	Eerder ontevreden
				3	Geen mening
				4	Eerder tevreden
				5	Heel tevreden
				999	Informatie ontbreekt
31	Aanraden dienstencentrum	Nominaal	Zou de proefpersoon het LDC aanraden aan familie of vrienden?	1	Ja
				2	Nee
				999	Informatie ontbreekt
32	Reden aanraden afraden	Nominaal	Waarom zou de proefpersoon het centrum aan- of afraden?	Zoals ingevuld	-
				999	Informatie ontbreekt
33	Opmerkingen suggesties algemeen	Nominaal	Heeft de proefpersoon nog opmerkingen of suggesties in het algemeen?	Zoals ingevuld	-
				999	Informatie ontbreekt
34	Opmerkingen	Nominaal	Heeft de proefpersoon nog ergens opmerkingen bijgeschreven die nergens vermeld kunnen worden?	Zoals ingevuld	-

## Bijlage 4: Planning

Wat	Wanneer	Tijd	Waar	Deadline	Notitie
<b>Vergaderingen</b>					
Vergadering 1: extern	5/10/2015	2u30	Mechelen		
Vergadering 1: intern	15/10/2015	45 min.	School		
Vergadering 2: intern	13/11/2015	45 min.	School		
Vergadering 3: intern	27/11/2015	1u	School		
Vergadering 4: intern	10/12/2015	1u	School		
Vergadering 5: intern	18/03/2016	45 min.	School		
Vergadering 6: intern	20/05/2016	1u	School		
<b>Opstart onderzoek</b>					
Onderzoeksplan opstellen	9/10/2015	1u30	School		
Inlezen in onderwerp		5 weken	Thuis		
Probleem- en doelstelling formuleren	01/10/2015 - 30/10/2015	4u	School	22/10/2015	Doormailen voor feedback naar Sociaal Huis Mechelen
Onderzoeksvragen opstellen	06/10/2015 - 30/10/2015	5u	School	22/10/2015	Doormailen voor feedback naar Sociaal Huis Mechelen
Inleiding schrijven	15/10/2015 - 18/12/2015	15 weken	Thuis en school	5/11/2015	Doormailen voor feedback naar mevrouw Verhoeven
				19/11/2015	Doormailen voor feedback naar mevrouw Verhoeven
				3/12/2015	Doormailen voor feedback naar mevrouw Verhoeven
				18/12/2015	Doormailen voor feedback naar mevrouw Verhoeven

Wat	Wanneer	Tijd	Waar	Deadline	Notitie
<b>Methode schrijven</b>	19/11/2015 - 18/12/2015	12u	Thuis en school	19/11/2015	Doormailen voor feedback naar mevrouw Verhoeven
				3/12/2015	Doormailen voor feedback naar mevrouw Verhoeven
				18/12/2015	Doormailen voor feedback naar mevrouw Verhoeven
<b>Enquête</b>					
<b>Opstellen</b>	06/10/2015 - 30/10/2015	7u	School	22/10/2015	Doormailen voor feedback naar Sociaal Huis Mechelen
<b>Pretesten</b>	04/11/2015 of 05/11/2015 of 06/11/2015	3u	Mechelen?		Navragen aan meneer Devries
<b>Finaliseren</b>	7/11/2015	1u	Thuis	7/11/2015	Definitieve versie doormailen naar Sociaal Huis Mechelen
<b>Vorbereiding verspreiding</b>	9/11/2015	5u	Mechelen?		Navragen aan meneer Devries
<b>Dataverzameling</b>	16/11/2015 - 25/01/2016	10 weken	Mechelen	25/01/2015	Enquêtes ophalen - Navragen aan meneer Devries

<b>Wat</b>	<b>Wanneer</b>	<b>Tijd</b>	<b>Waar</b>	<b>Deadline</b>	<b>Notitie</b>
<b>Resultaten</b>					
<b>Databestand aanmaken</b>	25/01/2016 - 31/01/2016	1 week	School		
<b>Codeboek opstellen</b>	25/01/2016 - 31/01/2016	1 week	School		
<b>Data inputten</b>	01/02/2016 - 18/03/2016	7 weken	Thuis		
<b>Data verwerken</b>	18/03/2016 - 08/05/2016	7 weken	Thuis en school		
<b>Data analyseren</b>	18/03/2016 - 08/05/2016	7 weken	Thuis en school		
<b>Resultaten schrijven</b>	18/03/2016 - 08/05/2016	7 weken	Thuis en school		



Finaliseren					
<b>Discussie schrijven</b>	01/05/2016 -	2	Thuis en		
	15/05/2016	weken	school		
<b>Scriptie afwerken</b>	16/05/2016 -	2	Thuis	23/05/2016	Nalezen
	27/05/2016	weken			
				23/05/2016	Spelling controleren
				30/05/2016	Lay-out controleren
				01/06/2016	Scriptie bij drukker
			01/06/2016	Scriptie inbinden	
<b>Indienen scriptie</b>	6/06/2016		School		
<b>Presentatie maken</b>	06/06/2016 -	2	School		
	10/06/2016	dagen			
<b>Presentatie voorbereiden</b>	11/06/2016 -	1 week	Thuis en	16/06/2016	Presentatie samen inoefenen
	19/06/2016		school		
				17/06/2016	Presentatie samen inoefenen
<b>Verdediging scriptie</b>	21/06/2016				

## Bijlage 5: Logboek

Datum	Tijd	Plaats	Wie	Wat
Donderdag 24 september 2015	40 min.	School	Iedereen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Overleg met externe begeleider</li> </ul>
Vrijdag 25 september 2015	5 weken	Thuis	Iedereen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inlezen in onderwerp</li> </ul>
Donderdag 1 oktober 2015	2 uur 30 min.	School	Iedereen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Probleem- en doelstelling schrijven</li> <li>• Brainstorm onderzoeksvragen</li> </ul>
Maandag 5 oktober 2015	2 uur 30 min.	Mechelen	Iedereen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bezoek aan twee dienstencentra</li> <li>• Overleg met externe begeleider</li> </ul>
Dinsdag 6 oktober 2015	2 uur 30 min.	School	Iris	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Probleem- en doelstelling herschrijven</li> <li>• Onderzoeksvragen opstellen</li> <li>• Planning opstellen</li> <li>• Enquêtevragen opstellen</li> </ul>
Donderdag 8 oktober 2015	2 uur	School	Iedereen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Onderzoeks- en enquêtevragen opstellen</li> <li>• Probleem- en doelstelling nakijken</li> </ul>
Vrijdag 9 oktober 2015	1 uur 30 min.	School	Iedereen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planning opstellen</li> </ul>
Woensdag 14 oktober 2015	30 min.	School	Iedereen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Steekproeftrekking bespreken</li> </ul>
donderdag 15 oktober 2015	2 uur	School	Melissa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brainstorm structuur inleiding</li> <li>• Inleiding schrijven</li> </ul>
Vrijdag 16 oktober 2015	45 min.	School	Iedereen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enquête aanpassen</li> </ul>
Maandag 19 oktober 2015	30 min.	Thuis	Iris	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enquête aanpassen</li> </ul>

Datum	Tijd	Plaats	Wie	Wat
Donderdag 22 oktober 2015	2 uur	School	Iedereen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enquête herbekijken</li> <li>• Onderzoeksvragen opstellen</li> <li>• Inleiding verdelen</li> <li>• Probleem- en doelstelling verbeteren</li> </ul>
Dinsdag 27 oktober 2015	3 uur	Thuis	Iris	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inleiding schrijven (ouderenzorg)</li> <li>• Informatie opzoeken (ouderenzorg)</li> </ul>
Zaterdag 7 november 2015	4 uur	Thuis	Iris	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inleiding schrijven (ouderenzorg)</li> <li>• Informatie opzoeken (ouderenzorg)</li> </ul>
	45 min.	Thuis	Melissa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enquête aanpassen</li> </ul>
Maandag 9 november 2015	2 uur	Thuis	Melissa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enquête aanpassen</li> </ul>
Dinsdag 10 november 2015	4 uur	School	Iris	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lay-out enquête</li> <li>• Inleiding schrijven (ouderenzorg)</li> <li>• Informatie opzoeken (ouderenzorg)</li> </ul>
Woensdag 18 november 2015	2 uur	School	Iedereen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enquête aanpassen</li> </ul>
Dinsdag 24 november 2015	1 uur 30 min.	School	Iedereen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enquête aanpassen</li> </ul>
Maandag 14 december 2015	4 uur	Mechelen	Iedereen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enquêtes klaarmaken voor verzending</li> </ul>
dinsdag 29 december 2015	40 min.	Thuis	Iris	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inleiding schrijven (ouderenzorg)</li> <li>• Informatie opzoeken (ouderenzorg)</li> </ul>
Woensdag 6 januari 2016	2 uur	Thuis	Iris	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inleiding schrijven (ouderenzorg)</li> <li>• Informatie opzoeken (ouderenzorg)</li> </ul>
Zaterdag 9 januari 2016	40 min.	Thuis	Iris	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inleiding schrijven (ouderenzorg)</li> <li>• Brainstorm inleiding (dienstencentra)</li> </ul>

Datum	Tijd	Plaats	Wie	Wat
Vrijdag 22 januari 2016	30 min.	Thuis	Iris	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inleiding schrijven (dienstencentra)</li> </ul>
Zaterdag 23 januari 2016	2 uur	Thuis	Iris	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inleiding schrijven (dienstencentra)</li> </ul>
Donderdag 28 januari 2016	1 uur	Thuis	Iris	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inleiding schrijven (dienstencentra)</li> </ul>
Vrijdag 29 januari 2016	2 uur	School + thuis	Iris	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Codeboek aanmaken</li> </ul>
Zaterdag 30 januari	2 uur 15 min.	Thuis	Iris	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Codeboek aanmaken</li> <li>• Databestand aanmaken</li> </ul>
Zondag 31 januari 2016	1 uur	Thuis	Iris	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inleiding schrijven (dienstencentra)</li> </ul>
Dinsdag 2 februari 2016	30 min.	Thuis	Iris	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inleiding schrijven (dienstencentra)</li> </ul>
Vrijdag 5 februari 2016	1uur 15 min.	Mechelen	Iedereen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enquêtes ophalen</li> <li>• Planning 2<sup>e</sup> semester</li> </ul>
Zaterdag 6 februari 2016	30 min.	Thuis	Iris	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inleiding schrijven (dienstencentra)</li> </ul>
Zondag 7 februari 2016	1 uur 30 min.	Thuis	Iris	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inleiding schrijven (dienstencentra)</li> </ul>
Zondag 14 februari 2016	2 uur 45 min.	Thuis	Iris	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kwalitatieve gegevens overtypen voor bespreking in Mechelen</li> <li>• Inleiding schrijven (dienstencentra)</li> </ul>
Maandag 15 februari 2016	1 uur	Thuis	Melissa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kwalitatieve gegevens overtypen voor bespreking in Mechelen</li> </ul>
Dinsdag 16 februari 2016	1 uur 30 min.	Thuis	Iris	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inleiding schrijven (dienstencentra)</li> </ul>
Woensdag 17 februari 2016	1 uur	Thuis	Iris	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inleiding schrijven (dienstencentra)</li> <li>• Foto's invoegen</li> </ul>
	2 uur	Thuis	Melissa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ouderenzorg nalezen</li> <li>• Dienstencentra nalezen</li> </ul>
Donderdag 18 februari 2016	30 min.	Thuis	Iris	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verbetering inleiding (ouderenzorg) na revisie van Melissa</li> </ul>

Datum	Tijd	Plaats	Wie	Wat
Vrijdag 19 februari 2016	2 uur 30 min.	Thuis	Iris	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verbetering inleiding (ouderenzorg &amp; dienstencentra)</li> <li>• Codeboek aanpassen</li> <li>• Databestand aanpassen</li> <li>• Enquêtes inputten</li> </ul>
	1 uur 30 min.	Thuis	Melissa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dienstencentra nalezen</li> <li>• Databestand en codeboek nakijken</li> </ul>
Zaterdag 20 februari 2016	3 uur 30 min.	Thuis	Iris	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enquêtes inputten</li> </ul>
Zondag 21 februari 2016	2 uur 30 min.	Thuis	Melissa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kwalitatieve gegevens overtypen voor bespreking in Mechelen</li> </ul>
Zondag 6 maart 2016	30 min.	Thuis	Iris	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inleiding schrijven (voorgaand onderzoek)</li> </ul>
Donderdag 24 mei 2016	1 uur	Thuis	Iris	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inleiding schrijven (voorgaand onderzoek)</li> </ul>
Woensdag 30 maart 2016	1 uur 30 min.	Thuis	Melissa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inleiding schrijven (vergrijzing)</li> </ul>
Zondag 3 april 2016	45 min.	Thuis	Melissa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inleiding schrijven (vergrijzing)</li> </ul>
maandag 4 april 2016	2 uur	Thuis	Melissa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enquêtes inputten</li> </ul>
Dinsdag 5 april 2016	2 uur 30 min.	Thuis	Melissa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enquêtes inputten</li> </ul>
Vrijdag 8 april 2016	2 uur	Thuis	Melissa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enquêtes inputten</li> </ul>
Zondag 10 april 2016	7 uur	Thuis	Melissa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enquêtes inputten</li> </ul>
Maandag 11 april 2016	5 uur	Thuis	Iris	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inleiding schrijven (voorgaand onderzoek)</li> </ul>
Dinsdag 12 april 2016	4 uur	Thuis	Iris	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inleiding schrijven (voorgaand onderzoek)</li> </ul>
Woensdag 13 april 2016	4 uur 30 min.	Thuis	Iris	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inleiding schrijven (voorgaand onderzoek)</li> <li>• Lay-out verzorgen</li> <li>• Enquête als bijlage invoegen</li> </ul>
Zondag 17 april 2016	7 uur	Thuis	Melissa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inleiding schrijven (vergrijzing)</li> </ul>

Datum	Tijd	Plaats	Wie	Wat
Maandag 18 april 2016	6 uur 30 min.	School	Melissa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Methode schrijven</li> </ul>
	6 uur	School	Iris	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Databestand opschonen</li> </ul>
Dinsdag 19 april 2016	6 uur	School + thuis	Melissa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Methode schrijven</li> <li>• Inleiding schrijven (kwaliteitszorg)</li> </ul>
	6 uur 30 min.	School	Iris	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fouten in databestand verbeteren</li> <li>• Resultaten trekken</li> <li>• Lay-out (vergrijzing en methode)</li> </ul>
Woensdag 20 april 2016	9 uur	School + thuis	Iris	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultaten schrijven (dienstverlening)</li> </ul>
	9 uur	School + thuis	Melissa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultaten schrijven (activiteiten)</li> <li>• Inleiding schrijven (kwaliteitszorg)</li> </ul>
Donderdag 21 april 2016	6 uur 30 min.	School + thuis	Iris	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultaten schrijven (dienstverlening)</li> </ul>
	4 uur	School	Melissa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultaten schrijven (activiteiten)</li> </ul>
	2 uur	Mechelen	Iedereen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Overleg met externe partner i.v.m. resultaten en inleiding kwaliteitszorg</li> </ul>
Vrijdag 22 april 2016	6 uur 15 min.	School + thuis	Iris	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultaten schrijven (dienstverlening)</li> <li>• Hypothesen netjes uitschrijven</li> </ul>
	6 uur 30 min.	School + thuis	Melissa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultaten schrijven (activiteiten)</li> </ul>
Zaterdag 23 april 2016	4 uur 30 min.	Thuis	Iris	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultaten schrijven (dienstverlening en vervoer)</li> </ul>
Zondag 24 april 2016	4 uur	Thuis	Iris	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultaten schrijven (vervoer en maaltijden)</li> </ul>
Vrijdag 29 april 2016	1 uur	Thuis	Iris	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inleiding herschrijven</li> </ul>

Datum	Tijd	Plaats	Wie	Wat
Zaterdag 30 april 2016	1 uur	Thuis	Iris	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resultaten schrijven (maaltijden)</li> <li>Inleiding herschrijven</li> </ul>
Zondag 1 mei 2016	1 uur	Thuis	Iris	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inleiding herschrijven</li> </ul>
	7 uur	Thuis	Melissa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inleiding herschrijven</li> </ul>
Woensdag mei 2016	3 uur	Thuis	Melissa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resultaten schrijven (activiteiten)</li> </ul>
Donderdag 5 mei 2016	2 uur	Thuis	Iris	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inleiding herschrijven</li> <li>Resultaten schrijven (cafeteria en personeel)</li> </ul>
Vrijdag 6 mei 2016	4 uur	Thuis	Iris	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inleiding inkorten en herschrijven</li> </ul>
Zaterdag 7 mei 2016	4 uur	Thuis	Iris	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inleiding nalezen</li> <li>Onderzoeksvragen herformuleren</li> <li>Lay-out verzorgen</li> </ul>
Zondag 8 mei 2016	3 uur	Thuis	Melissa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resultaten schrijven (activiteiten)</li> </ul>
	1 uur	Thuis	Iris	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resultaten schrijven (alles herlezen en herschrijven)</li> </ul>
Maandag 9 mei 2016	1 uur	Thuis	Iris	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resultaten schrijven</li> <li>Inleiding herschrijven</li> </ul>
Dinsdag 10 mei 2016	1 uur	Thuis	Melissa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resultaten schrijven (activiteiten)</li> </ul>
	1 uur	Thuis	Iris	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resultaten schrijven</li> <li>Inleiding herschrijven</li> </ul>
Woensdag 11 mei 2016	2 uur	Thuis	Melissa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resultaten schrijven (activiteiten)</li> </ul>
Donderdag 12 mei 2016	2 uur	Thuis	Iris	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inleiding herschrijven</li> <li>Resultaten nalezen</li> </ul>
Vrijdag 13 mei 2016	2 uur	Thuis	Melissa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resultaten schrijven (activiteiten)</li> </ul>

Datum	Tijd	Plaats	Wie	Wat
Zaterdag 14 mei 2016	10 uur 45 min.	Thuis	Melissa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resultaten schrijven (activiteiten)</li> <li>Inleiding inkorten en herschrijven</li> <li>Inleidend stukje inleiding schrijven</li> </ul>
	4 uur	Thuis	Iris	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resultaten nalezen</li> <li>Inleiding herschrijven</li> <li>Lay-out</li> </ul>
Maandag 16 mei 2016	3 uur	Thuis	Melissa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resultaten schrijven (toegankelijkheid en algemene tevredenheid)</li> </ul>
	1 uur	Thuis	Iris	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lay-out grafieken op orde maken</li> <li>Resultaten herschrijven</li> </ul>
Dinsdag 17 mei 2016	40 min.	Thuis	Melissa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verband- en verschilvragen oplossen (activiteiten)</li> </ul>
	1 uur	Thuis	Iris	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lay-out grafieken op orde maken</li> <li>Resultaten herschrijven</li> </ul>
Vrijdag 20 mei 2016	1 uur	Thuis	Melissa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verband- en verschilvragen (activiteiten)</li> </ul>
Zondag 22 mei 2016	40 min.	Thuis	Melissa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Voorwoord schrijven</li> </ul>
Maandag 23 mei 2016	2 uur 45 min.	Thuis	Melissa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inleiding inkorten en herschrijven</li> <li>Verband- en verschilvragen (activiteiten)</li> </ul>
Dinsdag 24 mei 2016	1 uur	Thuis	Iris	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resultaten herschrijven</li> <li>Inleiding nalezen</li> <li>Lay-out van grafieken verzorgen</li> </ul>
	2 uur	Thuis	Melissa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Discussie schrijven</li> </ul>



Datum	Tijd	Plaats	Wie	Wat
Woensdag 25 mei 2016	2 uur 30 min.	Thuis	Melissa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Discussie schrijven</li> <li>• Abstract schrijven</li> </ul>
	2 uur	Thuis	Iris	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Discussie schrijven</li> </ul>
Donderdag 26 mei 2016	1 uur 30 min.	Thuis	Iris	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Discussie schrijven</li> </ul>
Vrijdag 27 mei 2016	3 uur	Thuis	Iris	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Discussie schrijven</li> <li>• Resultaten herschrijven</li> <li>• Lay-out grafieken verzorgen</li> </ul>
Zaterdag 28 mei 2016	2 uur	Thuis	Melissa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verband- en verschilvragen (activiteiten)</li> <li>• Abstract herschrijven</li> </ul>
	7 uur	Thuis	Iris	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Discussie schrijven</li> <li>• Finaliseren (lay-out, nalezen, ...)</li> </ul>
Zondag 29 mei 2016	5 uur 30 min.	Thuis	Melissa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Discussie ( bekendmaking + variatie activiteiten)</li> <li>• Methode en discussie aanpassen)</li> <li>• Scriptie nalezen</li> </ul>
	6 uur	Thuis	Iris	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanbevelingen schrijven</li> <li>• Finaliseren</li> </ul>

Datum	Tijd	Plaats	Wie	Wat
maandag 30 mei 2016	3 uur 30 min.	Thuis	Melissa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abstract herschrijven</li> <li>• Bibliografie controleren</li> <li>• Aanbevelingen schrijven</li> <li>• Lay-out</li> <li>• Scriptie nalezen</li> </ul>
	6 uur	Thuis	Iris	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanbevelingen schrijven</li> <li>• Finaliseren</li> <li>• Nalezen en herschrijven</li> </ul>
Dinsdag 31 mei 2016	6 uur	Thuis	Iris	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nalezen</li> <li>• Lay-out</li> <li>• Finaliseren</li> <li>• Bijlagen invoegen</li> <li>• Laatste stuk in abstract invoegen</li> </ul>
	3 uur 30 min.	Thuis	Melissa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nalezen</li> <li>• Finaliseren</li> </ul>