

Klantentevredenheidsonderzoek 2016



Buurtcentra Lumens

Elk jaar houdt Lumens in haar buurtcentra een klantentevredenheidsonderzoek. De resultaten worden gebruikt om de dienstverlening continue te verbeteren. De bezoekers van de buurtcentra zijn over het algemeen zeer tevreden. Gemiddeld krijgen de medewerkers een rapportcijfer van 8,3. De buurtcentra zelf krijgen een 7,9. Er zijn geen grote verschillen tussen de buurtcentra onderling. Ten opzichte van vorig jaar zijn de rapportcijfers iets lager. Aangezien in 2016 met minder professionals en meer vrijwilligers is gewerkt, is dit een heel mooi resultaat. Zeker wanneer je ziet dat de waardering op bijna alle losse onderdelen dit jaar zelfs hoger scoort dan in 2015.

Waardering

Waardering op onderdelen	Goed tot zeer goed		Slecht tot zeer slecht	
	2016	2015	2016	2015
het onderhoud van het gebouw	78%	71%	2%	4%
de schoonmaak van het gebouw	76%	72%	6%	8%
de kwaliteit van de catering (eten/drinken)	83%	82%	1%	3%
de prijzen van de catering	61%	55%	10%	11%
het assortiment van de catering (eten/drinken)	66%	63%	2%	4%
de bereikbaarheid/toegankelijkheid	90%	87%	1%	3%
de gehuurde hulpmiddelen (beamer e.d.)	66%	67%	2%	1%
de gehuurde ruimte	81%	78%	2%	3%
de telefonische reservering	65%	53%	0%	0%
de online reservering	55%	59%	2%	2%
de vriendelijkheid en gastvrijheid van medewerkers	86%	94%	2%	2%
de sfeer in het buurtcentrum	84%	90%	3%	1%

Bezoekers

De buurtcentra trekken evenveel bewoners aan uit de eigen wijk als daarbuiten. Het merendeel van de bezoekers (77%) komt wekelijks. Bijna de helft van de bezoekers (46%) geeft aan voor meerdere activiteiten naar het buurtcentrum te komen, ook zijn er verschillende suggesties gedaan voor nieuwe activiteiten. Hier liggen nog kansen om meer bezoekers aan te trekken. De buurtcentra dragen aantoonbaar bij aan de contacten tussen bewoners in de wijk; bijna de helft van de bezoekers (47%) heeft meer contact gekregen met bewoners uit de wijk.

Verhuur en participatie

Ben je bekend met deze mogelijkheden?	ja	nee
inwoners kunnen ruimten in buurtcentra huren	70%	30%
ruimten zijn te reserveren via www.buurtruimte040.nl	50%	50%
vrijwilligers kunnen in diverse werkgroepen meedenken	52%	48%
In het buurtcentrum kun je leren en (vrijwillig) werken	70%	30%

Deze resultaten verschillen niet met vorig jaar, wel is de bekendheid met het digitaal reserveren via www.buurtruimte040.nl duidelijk hoger dan vorig jaar (50% tegen 30% in 2015).

Verbeteringen en nieuwe ideeën

De tevredenheid is groot, dit blijkt ook uit de open vragen waar veel complimenten worden gegeven over de medewerkers, vrijwilligers en de renovaties die het afgelopen jaar zijn uitgevoerd. Toch zijn er nog wel verbeterpunten. Zo worden zaken genoemd als het verloop onder de medewerkers en vrijwilligers, omgang met elkaar, interne geluidsoverlast, ruimere openingstijden (weekend en vakanties) en de schoonmaak. Opvallend vaak wordt de ventilatie in het pand genoemd. Per buurtcentrum zijn ideeën verzameld voor nieuwe activiteiten. Er zijn vooral suggesties gedaan op het gebied van kunst en cultuur (muziek, dans, creatieve workshops en tentoonstellingen), sport (yoga), eten, computer en fotografie.

Per buurtcentrum wordt het komende jaar gewerkt aan de gewenste verbeteringen en uitbreiding van het aanbod. Wat opvalt, is dat er zaken zijn aangegeven die het buurtcentrum al aanbiedt of heeft verbeterd. De communicatie zal daarom in 2017 een belangrijk aandachtspunt zijn.

Uitvoering onderzoek

In 2016 zijn in de periode van 3 tot en met 16 oktober in de negen buurtcentra van Lumens vragenlijsten digitaal (op PC's in het buurtcentrum), via Facebook en uitgeprint uitgezet. In totaal zijn 748 ingevulde vragenlijsten verwerkt, dit is een respons van 8,2% (vorig jaar 6,1%).



Unitas



De Mortel



Blixems



't Bellefort



't Akkertje



De Dommel



't Slot



De Werf



Zuidwester