

TEVREDENHEID

2015



WILJ WIL
LLEN GR
AAG IET
S WAN U
WETEN

TEVREDENHEID 2015

Klantvredheidsonderzoek uitslagen en aanbevelingen

Inhoud

Deel I	Opzet onderzoek en bevindingen	5
Deel II	De uitslagen in beeld Een overzicht van de uitslagen in grafieken	11
Deel III	Aanbevelingen & conclusies	21

Opzet onderzoek

Stichting Programmabureau Amsterdam Zuidoost (PBAZO) voert ieder jaar een klanttevredenheidsmeting uit onder haar aanbieders, gebruikers en bezoekers. Over 2013¹, het jaar van oprichting van de stichting is de eerste meting uitgevoerd. De overeenkomstige bevroegde thema's vanaf 2013 betreffen beoordelingen over de locatie, de dienstverlening door de medewerkers, de kwaliteit, kwantiteit en de promotie van de activiteiten, de bereikbaarheid en het aanvragen van een ruimte.

In 2013 is tevens een beoordeling gevraagd over de ervaren prijzen van de horeca, of een goedkope maaltijdvoorziening in de gebouwen gewenst was en de ervaringen van het keukengebruik door bewoners en professionele aanbieders in de verschillende panden.

Op basis van onder meer de uitkomsten van de tevredenheidsmeting in 2013, zijn de horecaprijzen naar beneden bijgesteld, is de sociale horeca ontwikkeld waardoor per pand over het algemeen minimaal twee goedkope maaltijden per week worden aangeboden door verschillende aanbieders en is er beleid op het gebruik van de keukens gemaakt. Zoals het betalen van een kostendekkende kleine vergoeding van € 25,- voor vier uur keukengebruik en het aanbieden van maaltijden met betaalbare prijzen van € 5,-.

Omdat het beleid op deze drie vragen bepaald is en de toepassing ervan geen nieuwe vragen oplevert, zijn de betreffende onderwerpen in 2014 en 2015 niet opnieuw gemeten. Te meer omdat PBAZO heeft vastgesteld dat de tevredenheidsmetingen

kort en krachtig moeten zijn om voldoende respons te verwerven. In 2013 en 2014 waren de enquêtes nog ambitieus en behelsden teveel vragen. PBAZO heeft alles in het werk gesteld om voldoende respons te regelen in 2013 en 2014. Zoals een gratis pannenkoek bij de Sweetstore, een paraplu, een gratis kopje koffie of thee, etc. Het bleef echter een moeizaam proces. In 2013 betrof de respons 78 respondenten en in 2014 waren er 382 reacties.

PBAZO heeft in de meting over 2015 zes inhoudelijke vragen over één pand en niet over vijf panden onder de aandacht gebracht. En er daarnaast een cadeaubon naar keuze van € 5,- tegenover gesteld. In de periode van 12 januari 2016 tot en met 22 februari 2016 kwamen er 535 reacties binnen. Op 23 februari is aansluitend de meting 'uit de lucht' gehaald omdat de respons binnen bleef komen. Een respons van 535 over vijf gebouwen ; Anansi (99), Bonte Kraai (143), Gein (102), Holendrecht (100) en NoLIMIT (91), is voldoende om inzicht te verwerven in de zes bevroegde aspecten. Het gemiddelde cijfer op de zes thema's is een acht, een mooi cijfer waar PBAZO vanzelfsprekend heel verheugd over is. Echter, PBAZO blijft streven naar de optimalisatie van haar bedrijfsvoering en een verdergaande verbetering van de dienstverlening.

Locatie: inrichting, faciliteiten, sfeer, horeca en bereikbaarheid

In 2013, het jaar van de oprichting werden de vijf locaties gemiddeld met een 7.2 gewaardeerd op de aspecten inrichting, faciliteiten, sfeer, horeca en bereikbaarheid. Anansi en Bonte Kraai, de twee oudste pan-

¹ PBAZO is 17 juni 2013 opgericht door Stadsdeel Amsterdam Zuidoost. Van 2010 tot maart 2013 werd de Programmamethodiek toegepast onder de regie van het stadsdeel.

den kwamen er het minst gunstig af binnen de beoordelingen. PBAZO heeft in 2014 de beide panden enigszins opgeknapt. Hetgeen de waardering gemiddeld deed stijgen naar een 7,7. In 2015 zijn Anansi en de Bonte Kraai door de gemeente gerenoveerd. Gein, het buurthuis dat maart 2010 gerenoveerd was, werd door bewoners het minst aantrekkelijk gevonden. Liever gingen bewoners en aanbieders naar het mooie buurthuis Holendrecht dat september 2013 gerenoveerd was opgeleverd. Ondanks dat de tevredenheidsmetingen ook in 2013 (8,4) en 2014 (7,9) een hoge score opleverde voor buurthuis Gein, zag PBAZO de bezettingsgraad toch enigszins teruglopen.

PBAZO heeft om bovenstaande reden, gelijktijdig met de renovatie van de buurthuizen Anansi en Bonte Kraai, buurthuis Gein een upgrade gegeven. De bar is vernieuwd, er zijn nieuwe meubels gekomen en een heuse woonkamer, planten, een nieuwe muziekstudio, etc. Daarnaast is in Gein de pilot 'ontbijt' gestart met iedere dag een ontbijt voor € 1,-- Vanaf oktober 2015 zit het buurthuis weer hele dagen vol. Bij de gemeente is € 30.000,-- aangevraagd voor het vernieuwen van de vloeren en de raambekleding. Hetgeen ook daadwerkelijk incidenteel is gefinancierd door de gemeente. In 2015 knapt PBAZO uit eigen begroting onder andere ook de jongeren- en de meidenruimte op.

PBAZO stelt vast dat de inrichting, de faciliteiten (zoals een muziekstudio, een danszaal, een keuken, etc.), dagelijkse horeca, sfeerbepalend zijn en de dienstverlening aan gebruikers ten goede komt en ook als zodanig gewaardeerd wordt. De fysieke bereikbaarheid is goed in de gebouwen Gein, de Bonte Kraai en NoLIMIT. Er kan dicht bij de panden geparkeerd worden en over het algemeen zijn er voldoende parkeerplaatsen. De bereikbaarheid van Holendrecht is met een auto voor bezoekers en leveranciers slecht. Er gaat alleen een fietspad naar het buurthuis toe.

Anansi heeft veel te weinig parkeerplaatsen en de plekken die er zijn, zijn altijd bezet. Hetgeen de bereikbaarheid van het pand ernstig nadelig beïnvloedt.

De toegankelijkheid voor minder validen in de vijf gebouwen kan altijd geoptimaliseerd worden. Buurthuis Bonte Kraai is het enige gebouw van PBAZO dat geen lift heeft. Verder zijn in de vier panden liften en MIVA toiletten. De Bonte Kraai heeft een MIVA ruimte met een keuken en een computerruimte waar personen in een rolstoel gebruik van kunnen maken. PBAZO streeft ernaar om in 2015 met de belangengroepering gehandicapten Zuidoost, een schouw per pand te doen en te inventariseren waar eventuele verbeteringen gewenst zijn die de toegankelijkheid verder bevorderen en die binnen de verandermogelijkheden van PBAZO liggen.

Dit thema is door 535 respondenten gewaardeerd met gemiddeld een 8.3.

Medewerkers: aanspreekbaar, vriendelijk, flexibel, hulpvaardig, deskundig

PBAZO vindt het belangrijk dat haar medewerkers een hoge mate van dienstverlenend gedrag etaleren ten aanzien van bezoekers en aanbieders. Ook is PBAZO continue bezig om de onderlinge collegialiteit te bevorderen omdat alleen een gezellig en goed team, dit ook uit kan stralen en kan uitvoeren naar haar gebruikers.

Facilitaire medewerkers van PBAZO zijn BHV gecertificeerd (jaarlijkse herhaling). Daarnaast zijn op ieder pand meerdere medewerkers in het bezit van sociale hygiëne (SHV). In 2016 worden de mogelijkheden uitgezocht om per pand een aantal medewerkers, zeker degenen die in de horeca van PBAZO werken, te certificeren met HACCP en te kwalificeren als leerwerkmeester. PBAZO leidt jaarlijks zo'n 80 stagiaires op binnen haar vijf panden. Waarvan circa 20 jongeren met een verstandelijke beperking. De kwaliteit van begeleiding en van (horeca)hygiëne dient goed te zijn.

Vanuit planning en programma worden facilitaire medewerkers die werkzaam zijn op de gebouwen, ondersteund en gefaciliteerd bij de organisatie van de activiteiten. Er wordt gewerkt met draaiboeken en zo nodig productiebegeleiding. De facilitaire medewerkers zijn over het algemeen zelf voldoende bekwaam om producties te regelen. Bij grote activiteiten en evenementen, is er productiebegeleiding naast het facilitaire team aanwezig.

Bij eventuele knelpunten of spanningen tussen gebruikers en medewerkers wordt er bemiddeld tussen (in principe) de beleidsmedewerker 'klachtenprocedure' en wordt er naar een oplossing toegewerkt. Er komen overigens per jaar relatief weinig klachten³ binnen bij PBAZO. En als ze er zijn, dan wordt er direct geïntervenieerd op de klachten om tot oplossing te komen.

De facilitaire medewerkers zijn mbo en hbo (facilitair) geschoold. Het plannings-, programmerings- en bedrijfsbureau is hbo en wo opgeleid.

In 2013 en 2014 werd dit thema al ruimschoots met een 7.8 gewaardeerd. In 2015 zelfs met een 8.3. PBAZO streeft er naar om de waardering op dit niveau te houden.

Activiteiten: divers, ruimbeschikbaar, laagdrempelig, van goede kwaliteit

PBAZO faciliteert en programmeert activiteiten van derden en streeft er naar om op een hoog niveau te faciliteren zodat de productie of de uitvoering van activiteiten optimaal wordt ervaren door een aanbieder en haar bezoekers.

PBAZO denkt mee, adviseert, faciliteert en promoot door middel van flyers, posters, de website, lichtkranten en ondersteunt met expertise en medeverantwoordelijkheidsgevoel. PBAZO streeft ernaar om door een hoge mate van facilitering en deskundigheid, partijen (langdurig) of terugkerend aan zich te verbinden.

PBAZO signaleert bepaalde activiteitvragen van bewoners, maar kan hier maar slechts voor een deel in bemiddelen. PBAZO signaleert bijvoorbeeld bij haar bezoekers vragen over activiteiten op het gebied van huiswerkbegeleiding, maar kan dit niet zelf organiseren. Of er is behoefte aan meer culturele activiteiten. Door te netwerken en de contactleggingen tijdens de wekelijkse contactpunten op de buurthuizen en tijdens het evenementenbureau van NoLIMIT, vindt er 'warme acquisitie' plaats. Toch blijft PBAZO afhankelijk van het aanbod van derden bij haar activiteitenprogrammering.

Gewijzigd beleid door de gemeente op het gebied van activiteitenfinanciering of inhoud, heeft direct een effect op de programmering bij PBAZO. Door middel van de Bezettingsmonitor die door PBAZO vanaf 2014 wordt ingezet, worden trends gemeten. Door haar verdienstenmodel van € 550.000,- tot € 650.000,- per jaar, wordt PBAZO intrinsiek gemotiveerd om sociaal te ondernemen en derden partijen te stimuleren nieuwe activiteiten op te starten

PBAZO heeft inmiddels 27 categorieën² activiteiten voor kinderen, jongeren, jongeren en oudere volwassenen en daarnaast particuliere partijen. PBAZO streeft ernaar om binnen haar beïnvloedingsmogelijkheden, dit aanbod gedifferentieerd en op niveau te houden.

Door de gebruikers van de gebouwen wordt het activiteitenaanbod dan ook gemiddeld gewaardeerd in 2015 met het cijfer 8. In 2014 was dit al ruim een 7.6. In 2013 is het thema niet gemeten omdat PBAZO destijds van mening was, geen beoordeling te kunnen vragen over het aanbod van derden. Inmiddels heeft PBAZO de beoordeling over het thema algemeen geformuleerd. PBAZO geeft het 'compliment' van een 8 dan ook weg aan haar gebruikers.

² Zie Bezettingsmonitor 2015.

³ In 2015 10 klachten waarvan
⁴ 4 gegrond, 2 deels gegrond
en 4 ongegrond.

De promotie van de activiteiten: website, social media, lichtkranten, folders & posters

In 2013 nog een 6,6, in 2014 een 7,3 en bij de meting over 2015 een 7,6. Een duidelijke stijgende lijn waarin de promotie van activiteiten zoals de website, social media, lichtkranten, folders en posters gewaardeerd wordt.

Toch wil PBAZO binnen dit thema onderzoeken hoe de promotie van activiteiten en ruimten verder kan worden verbeterd. Mogelijk dat er drie gespreksgroepen worden geformeerd van deelnemers aan de enquête. Een groep die minder tevreden was, een groep die de promotie voldoende vond en een groep die positief was over de promotie. PBAZO is benieuwd naar de (culturele) achtergronden van haar respondenten bij dit thema, de ervaringen met social media, de opleidingsachtergrond in relatie tot verbale en cognitieve vaardigheden zoals snel informatie verwerven, goed en veel tekst kunnen lezen, digitale ervaringen, leeftijd, etc.

Het doel van promotie is om klantgroepen effectief van informatie te voorzien. Op basis van drie klantenpanels verwacht PBAZO aanwijzingen te krijgen waarmee de informatievoorziening geoptimaliseerd kan worden ten aanzien van de promotie van activiteiten.

Daarnaast heeft PBAZO vastgesteld dat circa 25% van de respondenten geen computer heeft. Waarschijnlijk is de groep zonder computer groter onder de groep die geen enquête heeft ingevuld omdat er een emailadres ingevuld moest worden. De inschatting is dat dit verzoek belemmerend heeft gewerkt op het invullen van de enquête. Veel respondenten hebben alleen een mobiel nummer, adres of emailadres van een ander opgegeven. Digitale vaardigheden zijn in de huidige samenleving een 'must' om je kansrijk te kunnen ontwikkelen. PBAZO plaatst - om de studiemogelijkheden voor jongeren te bevorderen - om die reden

in alle buurthuizen in de jongerenruimtes en meidenruimtes twee studiecomputers. In Anansi en Bonte Kraai is dit al gerealiseerd. Tevens zijn twee computers in de Herensoos geplaatst omdat meer dan de helft van de heren geen computer en mailadres heeft en ze wel graag met de computer om willen kunnen gaan. Een van 'de heren' gaat de andere heren een cursus geven.

Aanvragen van een ruimte: website & webformulier, planningsbureau, contactpunt

De waardering voor het aanvragen van een ruimte via de website, planningsbureau en contactpunt wordt vanaf 2013 tot 2015 gewaardeerd tussen de 7 (2013) en de 8 (2014). In 2015 was het gemiddelde cijfer een 7.8.

Mooie waarderingen. Toch wil PBAZO in 2016 nagaan of de dienstverlening op dit thema omhoog kan. Mogelijk dat ook PBAZO hier drie klantenpanels vormt en nagaat welke klantgroepen goed uit de voeten kunnen met de aanvraagprocedure en welke groepen minder.

De reactietijd op een aanvraag is in 2015 over het algemeen snel. Binnen 24 uur wordt er gemiddeld contact opgenomen bij een aanvraag. Door de veelheid van aanvragen en een minimale planningsbezetting, kan het af en te voorkomen dat een vraag niet direct beantwoord wordt. Maar, dit zijn uitzonderingen.

PBAZO heeft eerder overwogen om beschikbare ruimtes via de site te laten boeken. Maar, of dit een efficiënte werkwijze oplevert, zal onderzocht moeten worden. Naast de snelheid van een ruimte boeken, spelen de beoordeling van een ruimteaanvraag, de organisatie van een activiteit, de prijsbepaling van nultarief, gereduceerd tot standaard en speciaal tarief mede een rol. De aanvraagprocedure is dus minder 'plat' dan wellicht lijkt. Toch streeft PBAZO naar een kwalitatief hoogwaardige dienstverlening op dit onderwerp.

Telefonische bereikbaarheid van: de buurthuisen&NoLIMIT,planningsbureau,PBAZO

De telefonische bereikbaarheid werd in 2013 gewaardeerd met het cijfer 7. In 2014 en 2015 met een 7,8. Een hoog cijfer voor telefonische bereikbaarheid.

Telefonische bereikbaarheid laat zich beoordelen op technische en inhoudelijke bereikbaarheid. Technische bereikbaarheid wil zo veel zeggen al de mate waarin de telefoon wordt opgenomen. Het antwoord of de informatie – de inhoudelijke bereikbaarheid - kan ondanks dat de telefoon goed wordt opgenomen, niet toereikend zijn.

PBAZO wil in 2016 beiden vormen van bereikbaarheid onder de loep nemen en nagaan of de processen verder gestroomlijnd en of gestandaardiseerd kunnen worden. Met vijf gebouwen, met vijf facilitaire teams, geen budgettaire mogelijkheden om receptionistes aan te stellen, een centraal planningsteam, kan de inhoudelijke en technische bereikbaarheid wel eens per pand anders zijn.

PBAZO ziet op dit thema, nog wel wat verbetermogelijkheden zoals het werken met een telefonische helpdesk en een 'top 10 antwoordscripts'.

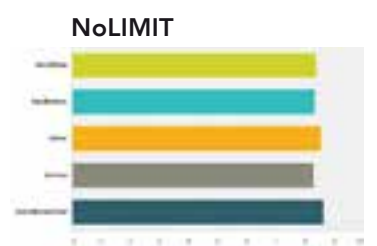
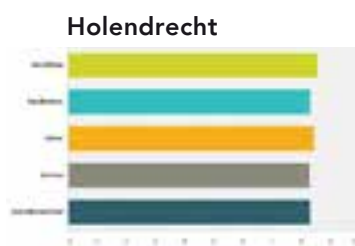
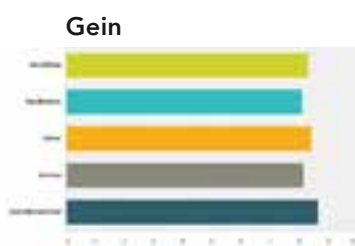
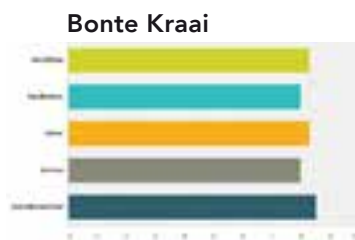
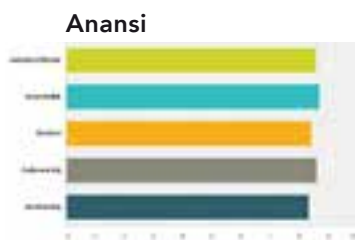
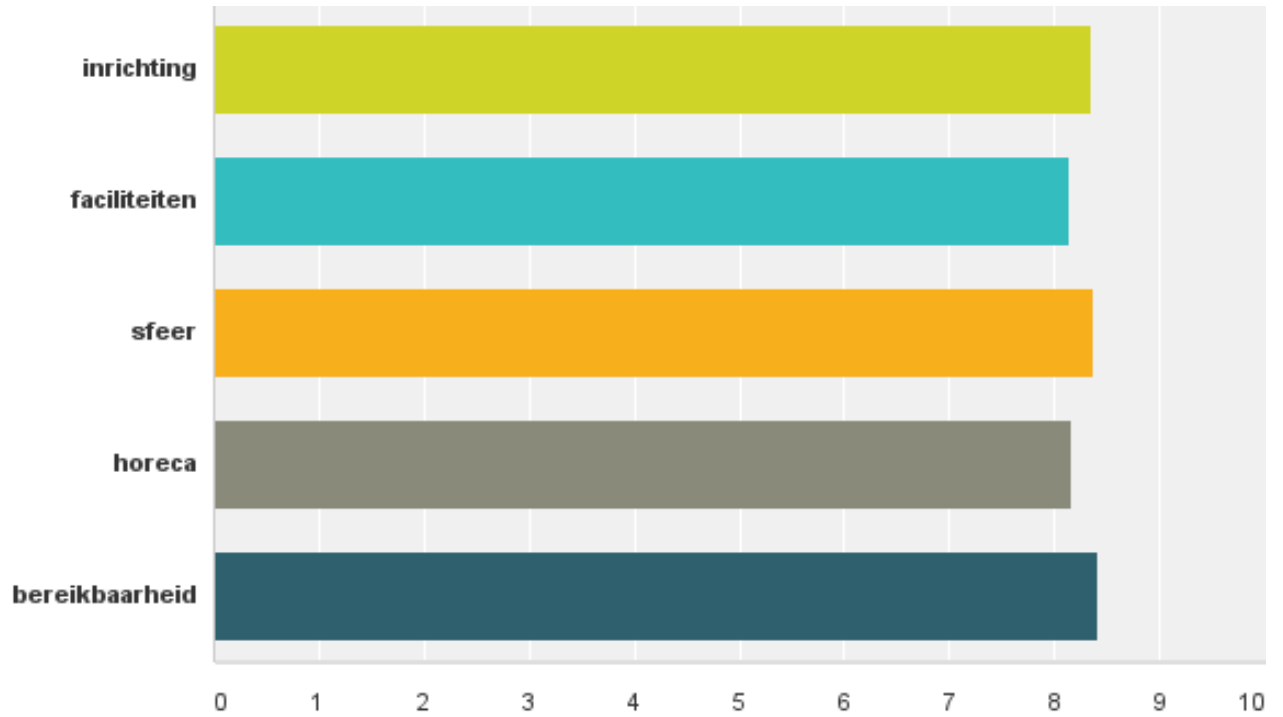


De uitslagen in beeld

Een overzicht van de uitslagen in grafieken

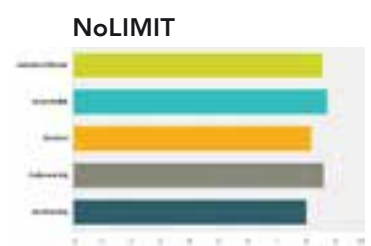
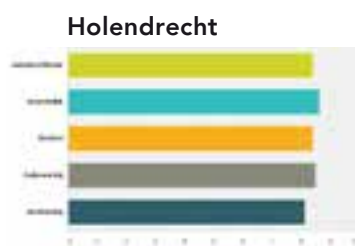
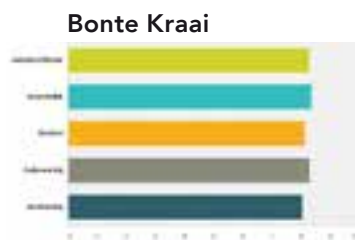
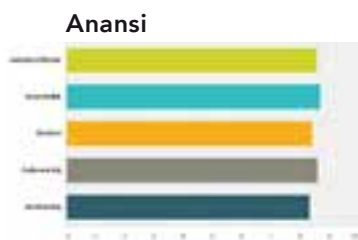
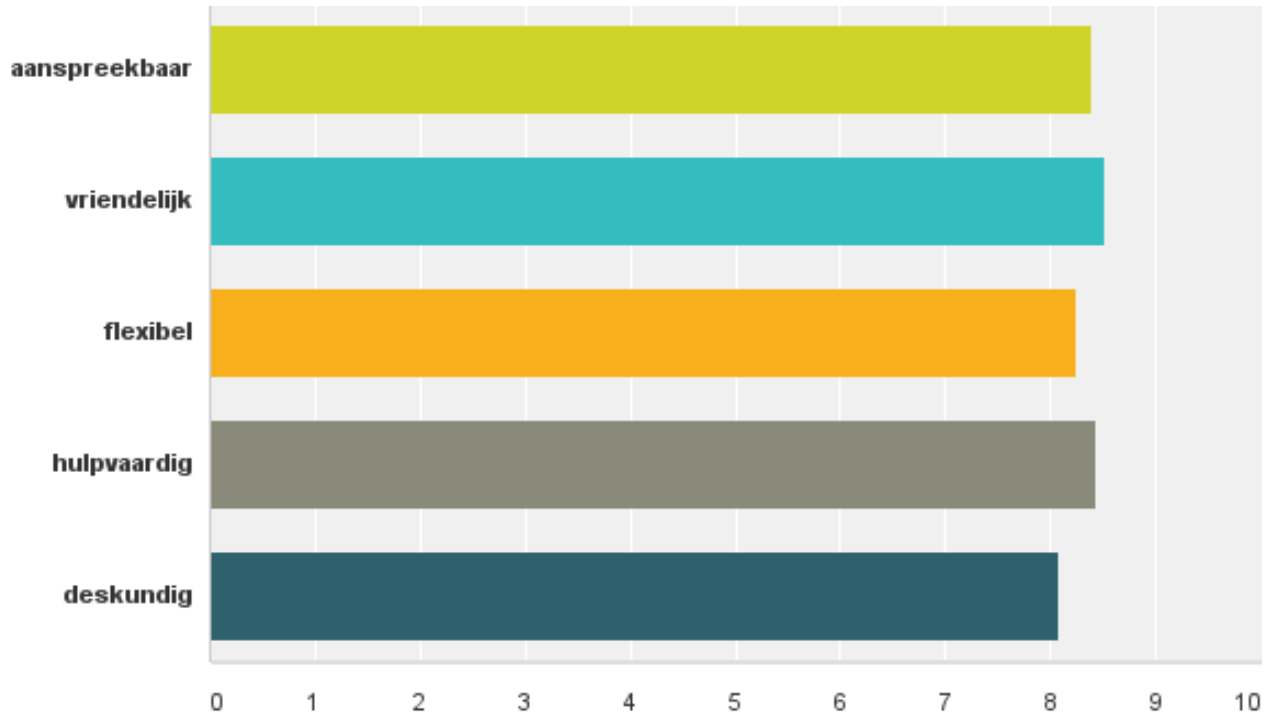


Hoe beoordeelt u de...

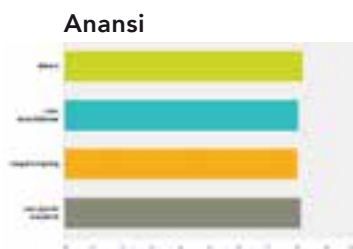
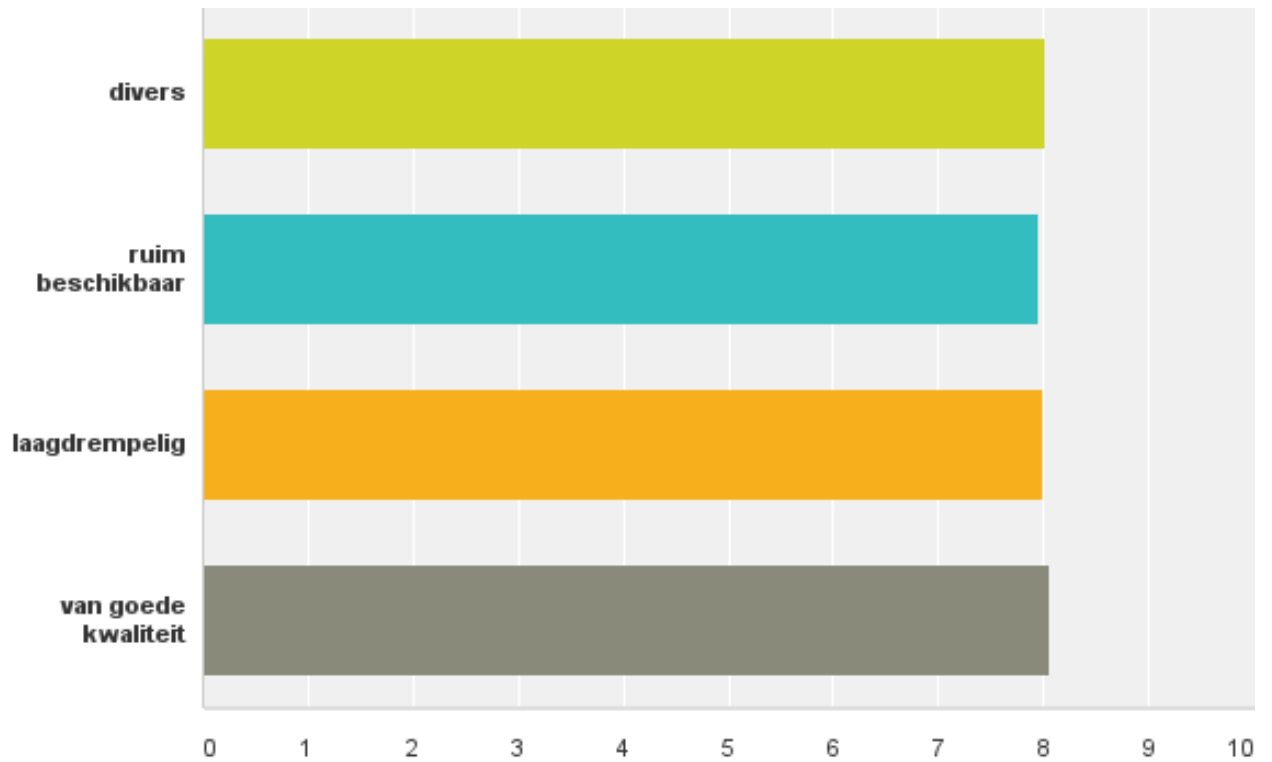


M

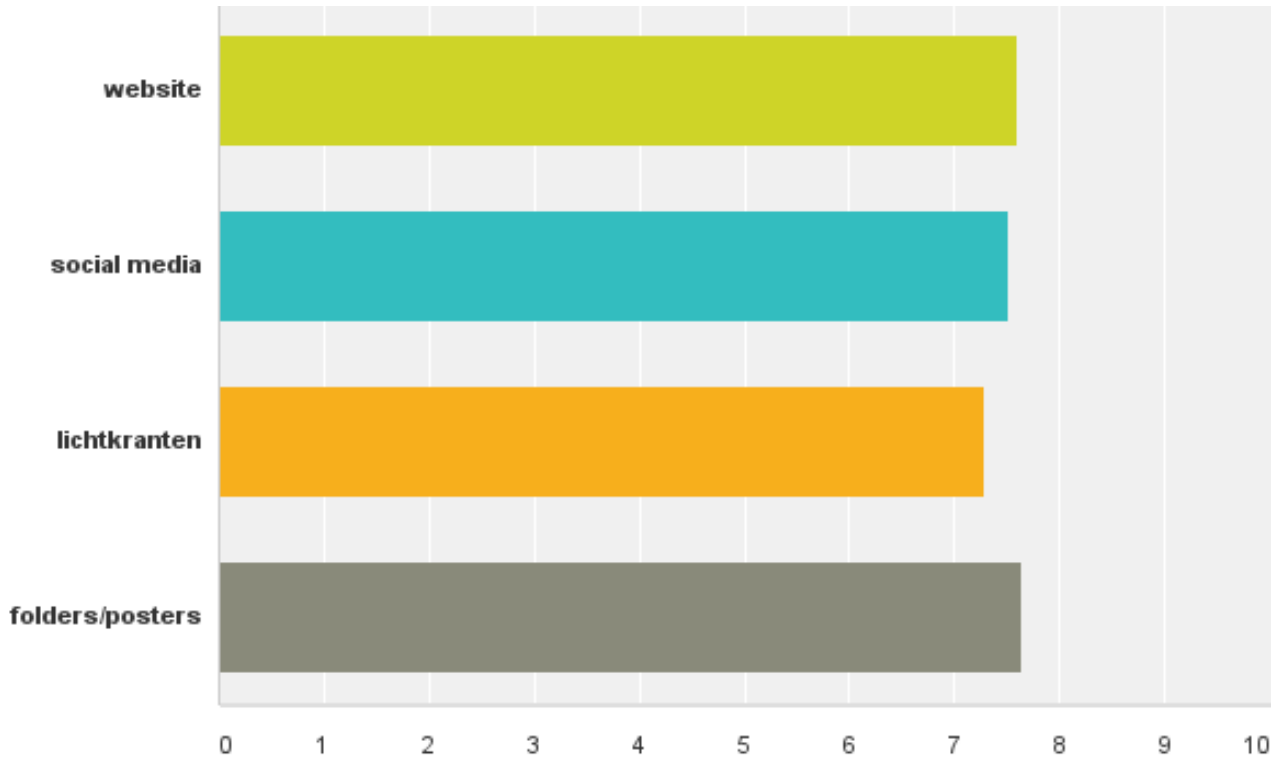
De medewerkers zijn...



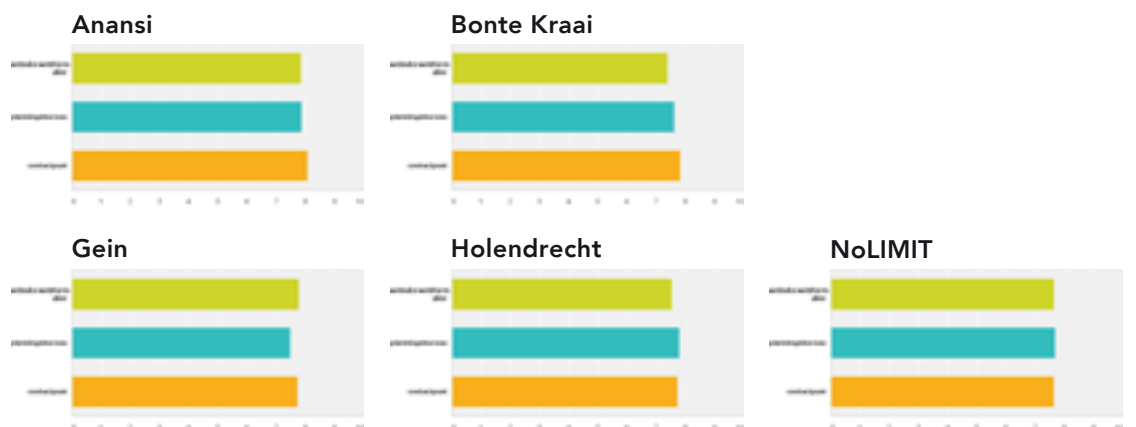
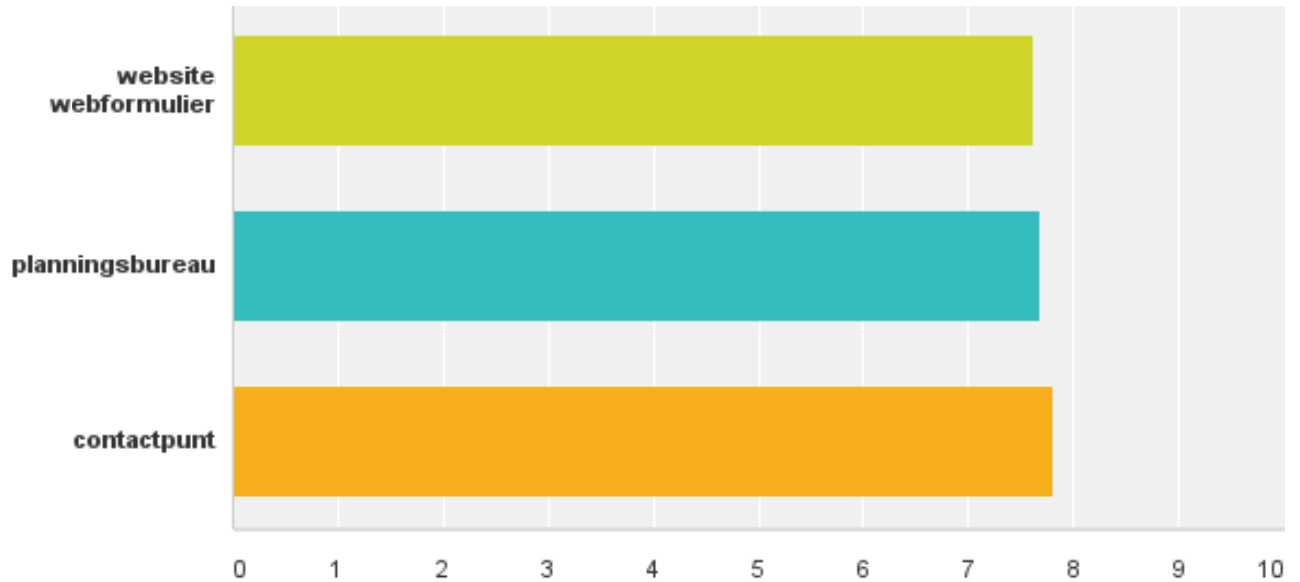
A De activiteiten zijn...



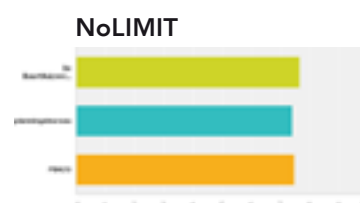
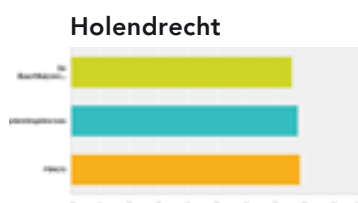
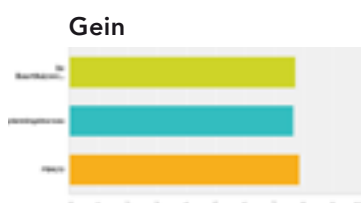
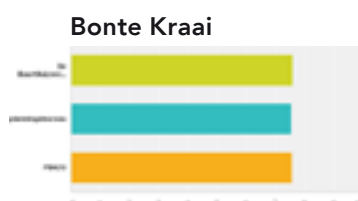
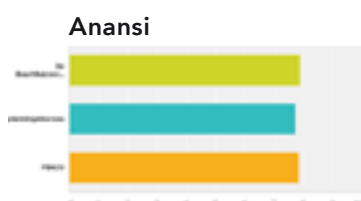
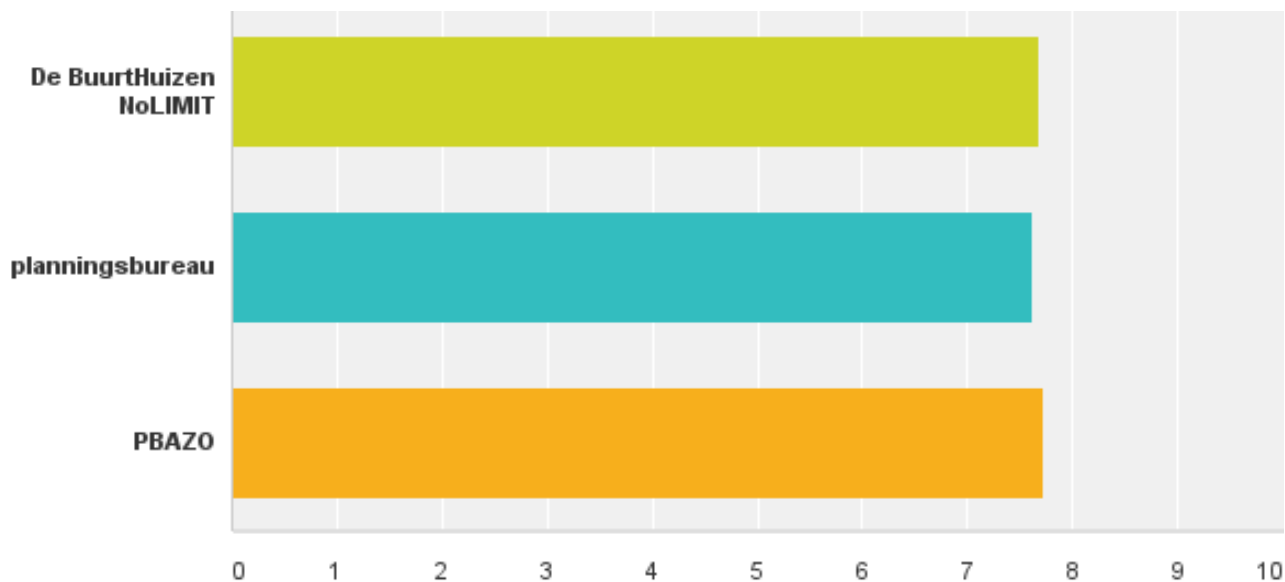
P Hoe worden de activiteiten gepromoot via...



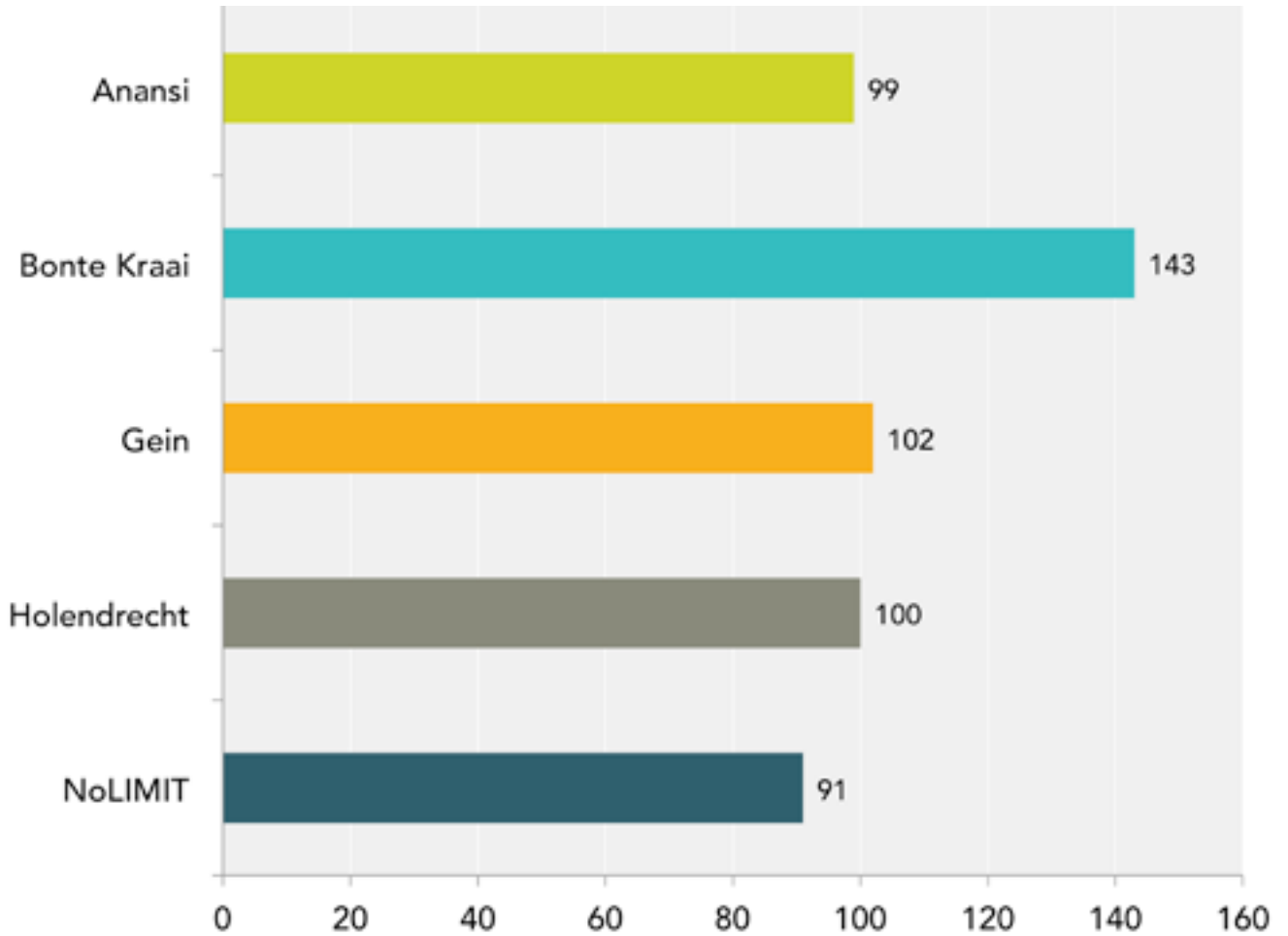
A Hoe gaat een ruimte aanvragen via...



D Hoe is de telefonische bereikbaarheid van...

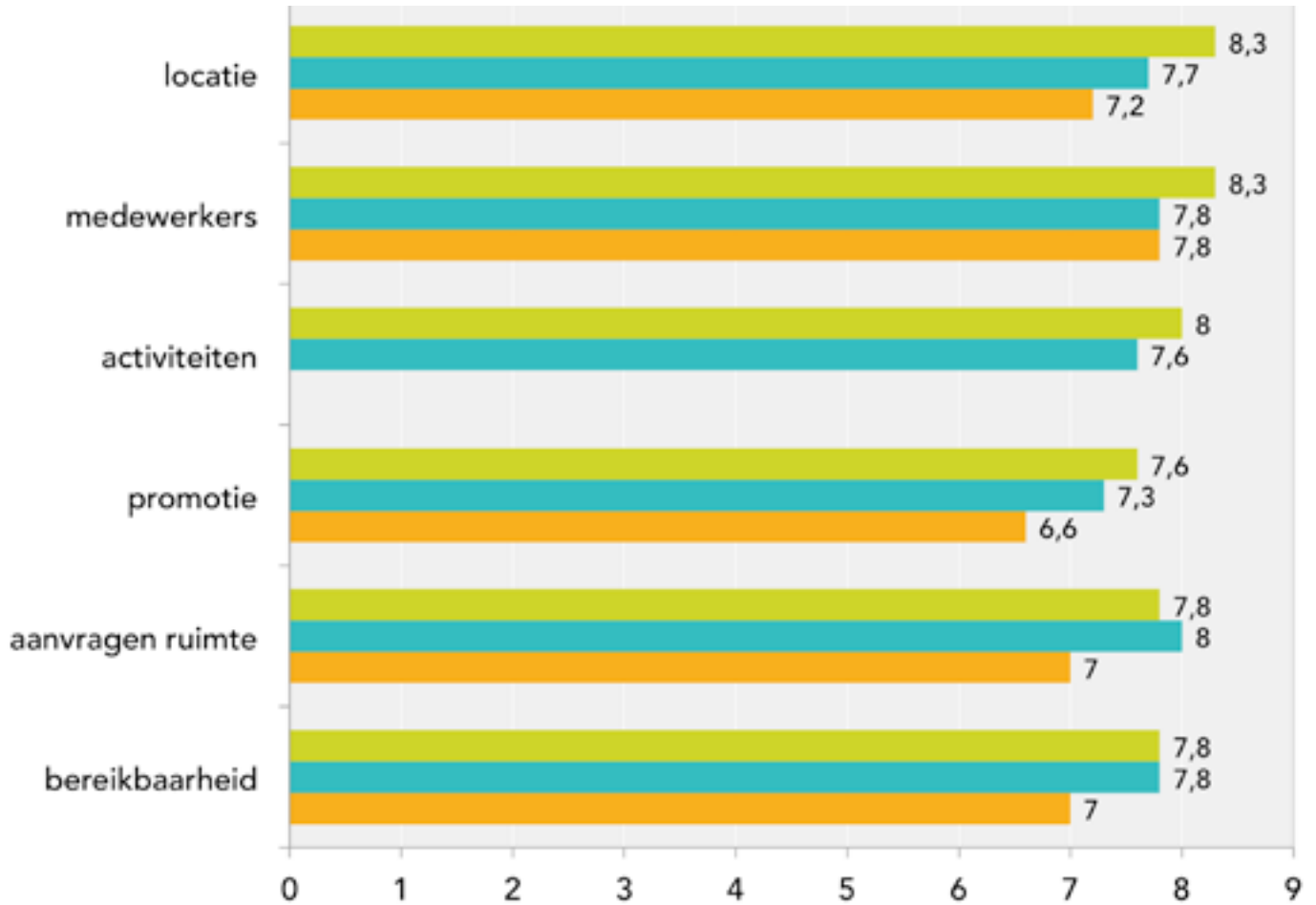


R Respondenten per locatie



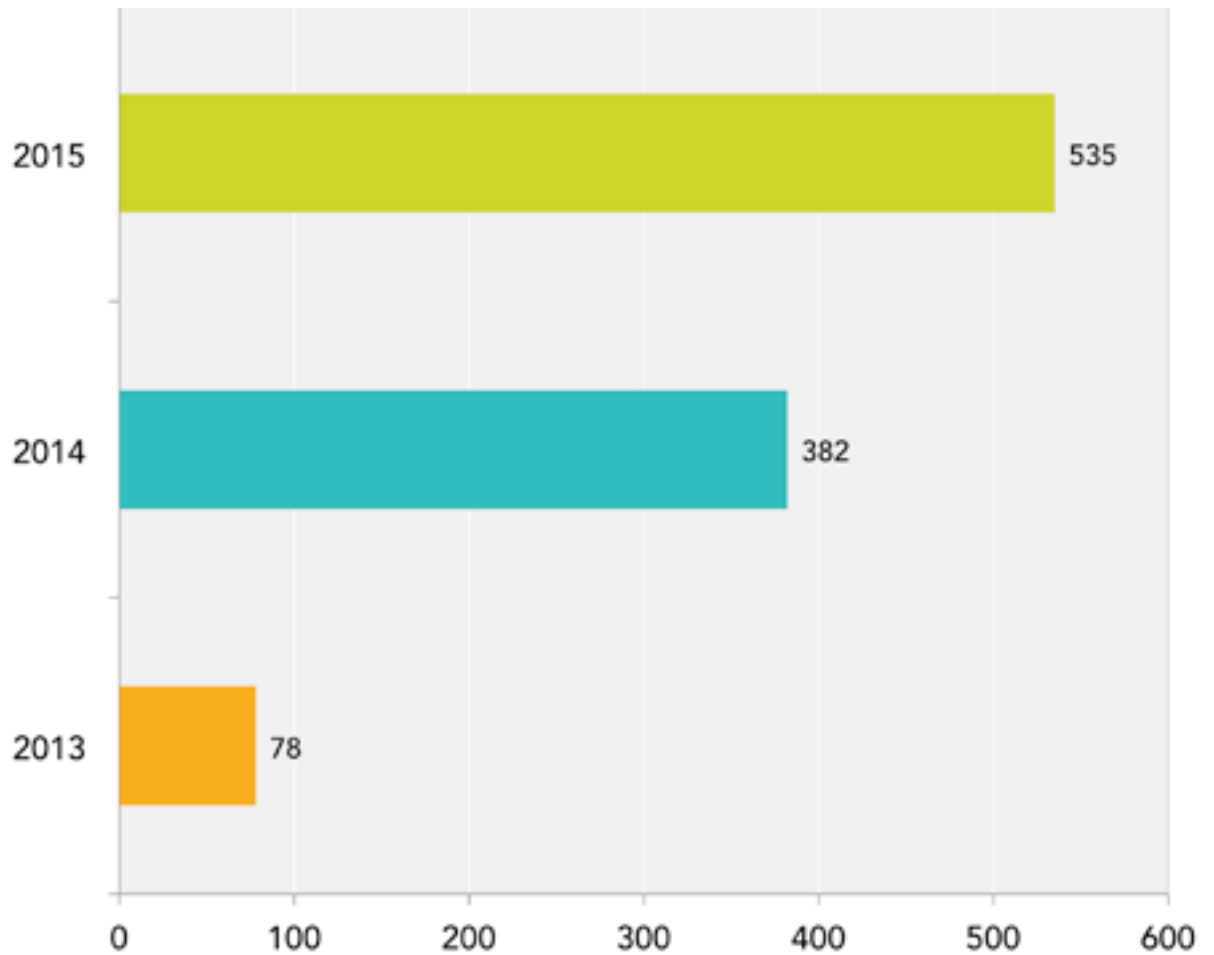


Resultaten vragen 2013-15



- 2015 ●
- 2014 ●
- 2013 ●

R Respondenten 2013-15





Aanbevelingen & conclusies

1 Locatie: inrichting, faciliteiten, sfeer, horeca en bereikbaarheid

De toegankelijkheid voor minder valide klantgroepen ten aanzien van de vijf gebouwen samen met belangengroeperingen onderzoeken en tot aanbevelingen komen die haalbaar zijn binnen de beïnvloedingsmogelijkheden van PBAZO.

2 Medewerkers: aanspreekbaar, vriendelijk, flexibel, hulpvaardig, deskundig

Verder organiseren van certificering en klantgerichtheid.

3 Activiteiten: divers, ruim beschikbaar, laagdrempelig, van goede kwaliteit

Verder onderzoeken c.q. inventariseren waar de activiteitenbehoefte van klantgroepen ligt en instrumenten inventariseren die aansluiten bij de corebusiness van PBAZO inzake de facilitaire en programmatische taakstelling.

4 De promotie van de activiteiten: website, social media, lichtkranten, folders & posters

Onderzoek naar meer maatwerk bij de promotie van activiteiten rekening houdend met achtergrond, leeftijd en opleiding van 'klanten' door drie klantenpanels (promotie matig, promotie voldoende en promotie goed) in te richten en verschillen in waarneming en promotieervaringen te bestuderen.

Eventueel inventariseren onder bezoekers van activiteiten wie geen computer en geen digitale vaardigheden heeft. Mogelijke interventies:

- 1 meer computercursussen op maat aanbieden;
- 2 actie zetten op het opkopen van tweedehands computers en het in bruikleen geven;
- 3 computers buurthuizen en Nolimit nog meer ontsluiten voor studie huiswerk en vrije tijdsgebruik.

5 Aanvragen van een ruimte: website & webformulier, planningsbureau, contactpunt

Onderzoek naar efficiëntere werkwijze zaalreservering.

6 Telefonische bereikbaarheid van: de buurthuizen & NoLIMIT, planningsbureau, PBAZO algemeen

Onderzoek naar verdergaande optimalisatie van technische en inhoudelijke bereikbaarheid.



