

TEVREDENHEID

2016



W W W W
L L L L E E N N G G R R
A A A A G G I I E E T T
S S W W A A N N U U
W W E E T T E E N N

TEVREDENHEID 2016

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	22
Deel IV	Aanpakken en aannemen	22
Deel V	PGZO richtlijnen	24
Deel VI	PGZO punten per pand	25

Opzet onderzoek

Stichting Programmabureau Amsterdam Zuidoost (PBAZO) voert ieder jaar een klanttevredenheidsmeting uit onder haar aanbieders, gebruikers en bezoekers. Over 2013, 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,-.

Inmiddels hebben de panden NoLIMIT, Gein en Bonte Kraai een 'huiskok'. In Holendrecht en Anansi wordt er met vast wisselende (sociale) koks gewerkt en zijn er relatief veel besloten kookworkshops. Op 30 december 2016 heeft PBAZO een zesde

pand in beheer gekregen. In dit pand 'PodiumZo' zal mogelijk weer met een huiskok gewerkt worden. Hetgeen te maken heeft met de bezoekersgroepen en de behoefte aan continuïteit van aanbod.

Omdat het beleid op deze drie vragen bepaald is en de toepassing ervan geen nieuwe vragen oplevert, zijn de betreffende onderwerpen 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 die jaren. 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 na een jaar doorlopend meten via een 382 reacties.

PBAZO heeft zowel in de meting over 2015 als in 2016 zes inhoudelijke vragen over één pand en niet over vijf panden onder de aandacht gebracht in een korte doorlooptijd. Ook konden deelnemers kiezen uit drie cadeaubonnen van € 5,-. Het betrof een bon van de Action, Albert Heijn of een VVV bon. Action was verreweg het meest favoriet. In de vorige meting konden deelnemers zelf aangeven welke bon ze graag wilden ontvangen. Voor veel deelnemers was deze vraag niet duidelijk en om die en logistieke redenen hebben we de keuze beperkt. Over 2015 is zeven weken gemeten met een respons van 535 reacties. Over 2016 is vier weken gemeten met een respons van 459 reacties. Dit zijn 76 reacties minder, maar

betreft voldoende (en snelle) respons om een betrouwbaar beeld te krijgen van de tevredenheidsbeleving die de 'gebruikers' van onze gebouwen en ons werk hebben.

Op 17 maart jongstleden is de meting 'uit de lucht' gehaald omdat er geen 'tijd' meer was om langer te meten in verband met het aanleveren van de subsidiestukken uiterlijk op 25 maart 2017. Een respons van 459 reacties over vijf gebouwen; Anansi (101), Bonte Kraai (110), Gein (83), Holendrecht (107) en NoLIMIT (58), is voldoende om inzicht te verwerven in de zes bevroegde aspecten.

Naast de zes gestructureerde thema's die bevroegd werden, konden deelnemers aan de enquête ongestructureerd aangeven 'wat ze kwijt wilden'. Er zijn 63 spontane reacties gegeven over verschillende onderwerpen zoals schoonmaak, inrichting, initiatieven, seniorenbehoeften, complimenten aan personeel en PBAZO, promotie etc. In deze tevredenheidsmeting zijn de 63 reacties ongecensureerd opgenomen in de tabel 'Aanpakken en Aannemen'. Sommige zaken die genoemd zijn kunnen direct opgepakt worden zoals een Senseo-apparaat vervangen, of zijn het al zoals de schoonmaak van een ruimte. Andere zaken hebben wat meer tijd nodig om te overdenken zoals de buurthuizen zeven dagen in de week openen met een lange weekendopenstelling omdat Zuidoost geen uitgaansgebied heeft. En de gegeven 'complimenten', die hebben we onszelf al verheugd toegekend.

Het gemiddelde cijfer 'tevredenheid' op de zes thema's was over 2015 ruim een acht. Over 2016 is de tevredenheid zelfs weer wat gegroeid en is het gemiddelde cijfer een 8,5. PBAZO is vanzelfsprekend heel verheugd over dit cijfer en de groei van tevredenheid. PBAZO kijkt momenteel wat kritischer naar haar eigen tevredenheid, want we zien dat de panden op sommige dagen en tijden overvol zijn. Ook neemt het aantal huiskamerbezoekers per dag toe. En groepen die 'hangen' geven altijd, onge-

acht welke groep of leeftijd dit ook is, te alle tijden een niet gewenst beeld. De hoge bezettingsdichtheid kan de dienstverlening gaan verstoren omdat medewerkers 'hun handen vol hebben' of oververmoeid raken van de vele vragen en specifieke wensen van bezoekers en groepen. Hetgeen tot een slechtere dienstverlening kan gaan leiden. Maar, blijkbaar hebben we dit verzadigingspunt bij onze 'gasten' nog niet bereikt. Ons personeel zullen we in 2017 meer gaan toerusten in de omgang met specifieke doelgroepen die in de navolgende alinea worden beschreven. Ook zal de formatie en het organogram op de gebouwen moeten worden aangepast. Kortom, er is meer fte nodig en een of meerdere locatiemanagers en geïnvesteerd worden in opleidingen en coaching. PBAZO is in gesprek met de gemeente over enerzijds de maatschappelijke kant van de vraagstukken, anderzijds over de financiële implicaties voor PBAZO.

PBAZO bestudeert in 2017 de hoge bezettingsdichtheid van de gebouwen die in 2016 op ruim 600.000¹ bezoekers lag en in 2015 op 400.000² om te voorkomen dat het succes van een hoge bezetting omslaat in een afnemende en ontoereikende dienstverlening en aansluitend ontevredenheid. De groei blijft, zowel van gangbare buurt-huisactiviteiten zoals vergaderingen, bijeenkomsten en welzijnsprogrammering, als van specifieke doelgroepen. Er is sprake van een significante toename van specifieke zorggroepen die voorheen uit de AWBZ werden gefinancierd, zoals samenkomsten van grote groepen 'hangouderen', dagbesteding aan psychiatrische cliënten en bewoners met verstandelijke beperkingen of zorgbehoevende en dementerende senioren tussen de 70 en 100. De vraag aan PBAZO voor zorgstoelen ten behoeve van (incontinentie) senioren, is actueel momenteel. PBAZO is bekend met de vraag en onderzoekt de mogelijkheden. In de enquête alleen al hebben 11 deelnemers/partijen aangegeven dat er stoelen voor ouderen moeten komen. Een zorgstoel kost al snel € 400,-- en er zijn

¹ We verwijzen u naar de Bezettingsmonitor 2016

² Aanvullend moet wel opgemerkt worden dat in 2015 twee panden in verband met renovatie een half jaar gesloten zijn geweest. In 2014 lag de bezetting overigens al op ruim 500.000 bezoekers.

zeker 100 zorgstoelen nodig. Een dergelijke investering van € 40.000,-- doe je niet zomaar in het buurthuiswerk.

Het organiseren en faciliteren van sociale basisvoorzieningen vereist een voortdurende waakzaamheid. PBAZO blijft streven een sociale partner hierin te blijven voor de gemeente en trends en voortkomende vraagstukken te signaleren zodat beleid en strategie kan worden bepaald in het belang van het welzijn van de bewoners van Amsterdam (Zuidoost). Een optimale bedrijfsvoering en een vooruitstrevende dienstverlening zijn hierbij belangrijke uitgangspunten.

Resultaten 'Aanbevelingen & Conclusies 2015'

Er zijn door PBAZO op basis van de uitkomsten van de meting over 2015, zes conclusies en aanbevelingen respectievelijk getrokken en gegeven. In het kort geven wij u in de navolgende alinea onze acties en resultaten over 2015 aan. Aansluitend worden de resultaten over de meting van 2016 samengevat en trekken we nieuwe conclusies en geven bijpassende aanbevelingen.

1. De toegankelijkheid voor minder valide klantgroepen ten aanzien van de vijf gebouwen onderzoeken en tot haalbare aanbevelingen komen.

In onderhavige Tevredenheidsmonitor treft u een schouw aan van de vijf³ gebouwen van PBAZO die door het Platform Gehandicapten Amsterdam Zuidoost (PGZO) is uitgevoerd. In 2017 worden de haalbare doelen in samenspraak met de PGZO en wanneer van toepassing de gemeente, in een plan van uitvoering geplaatst en uitgevoerd.

2. Verder organiseren van certificering en klantgerichtheid van medewerkers.

Medewerkers van PBAZO worden jaarlijks conform vigerende wetgeving geschoold op sociale hygiëne, HACCP, BHV en EHBO.

In 2016 heeft PBAZO naast de genoemde scholing, verder beleid gemaakt op training en scholing van medewerkers op het gebied van brandveiligheid. Medewerkers zijn in 2016 gecertificeerd als OPGELEID PERSOON (OP) in het kader van brandveiligheid op ieder pand. In de set van deskundigheid behoort ook het kunnen begeleiden en coördineren van eventuele ontruimingsoefeningen. Ontruimingsoefeningen en ontruimingsbeleid staat inmiddels als een standaard op de werkagenda. In 2017 komen er opleidingen bij op het gebied van hospitality, weerbaarheid en omgang specifieke doelgroepen. Tevens zullen medewerkers wanneer dit nodig is, worden gecoacht op de omgang met cliënten.

3. Het inventariseren en verder onderzoeken van de activiteitenbehoefte van klantgroepen en 'instrumenten' inzake de facilitaire en programmatische taakstelling van PBAZO.

PBAZO signaleert - zoals al benoemd - een trendmatige groei van specifieke aandachtsgroepen zoals dagbesteding en activering aan van groepen op het gebied van de psychiatrie, verstandelijke beperkingen, zorgbehoevende senioren op basis van leeftijd en dagbesteding, psychiatrische cliënten met de diagnose middelengebruik, etc. De facilitering en organisatie van deze groepen vereist een complexer 'draaiboekscenario' dan het regelen van een bijeenkomst, een vergadering of een knutselclub. Voor bepaalde groepen zoals de dagbesteding van senioren heeft PBAZO hier inmiddels in opdracht van de gemeente en met partners voorlopige dagbestedingsarrangementen op georganiseerd. Verder signaleert PBAZO op hoofdlijnen de trend van de verschuiving van algemene activiteitencentra naar meer geclusterde basisvoorzieningen voor specifieke doelgroepen in combinatie met algemeen welzijnsbeleid. Deze waarneming stelt specifieke eisen aan PBAZO en brengt de organisatie in

³ Vanaf 30 december 2016 beheert PBAZO op verzoek van de gemeente een zesde gebouw (PodiumZo). Dit gebouw is door de aansluiting onlangs op de stichting nog niet bij de Tevredenheidsmeting 2016 betrokken.

bijzondere omstandigheden waarop geïntervenieerd moet worden. Zoals het sturen op 'balans' en 'samenhang' bij gelijktijdige deelname van aanbieders en het specifiek opleiden van onder meer facilitaire medewerkers en het uitbreiden van de formatie. PBAZO gaat in 2017 op deze trend verder 'het gesprek' aan met de gemeente.

4. Promotie van activiteiten via de informatiekanalen en sociale media en het verder ontsluiten van digitale vaardigheden en toegankelijkheid.

In 2016 heeft PBAZO aan 'de herensoos' van de Bonte Kraai in samenwerking met de gemeente twee computercursussen aangeboden aan circa 20 leden van de herensoos die de digitale snelwegen onvoldoende beheersten. Alle heren hebben hun certificaat gehaald. Aansluitend is er een computerproject opgezet waarbij PBAZO via het netwerk een leverancier bereid heeft gevonden om oude computers op te knappen en van nieuwe software en systeemkaarten te voorzien en voor een kleine prijs aan PBAZO te verkopen. Op basis van een bruikleenovereenkomst kopen 30 heren van de herensoos op basis van cofinanciering van 50% (bijdrage € 50,- per koper) een computer van PBAZO. Na een jaar worden ze afgeschreven door PBAZO en zijn ze eigendom van de kopers. In 2017 wordt deze groep getraind op sollicitatievaardigheden en zal de inspanning gericht zijn op toeleiding naar werk.

Er is sprake van een zekere mate van 'ongelletterdheid' bij de bewoners van Zuidoost. Er moet in ieder geval moeite worden gedaan om informatie te lezen en te begrijpen door een bepaalde groep bewoners. Gezien de hoge bezettingsgraad van PBAZO en de meer dan gemiddelde deelname aan activiteiten door bewoners en bezoekers, heeft de informatiestroom en promotieset van PBAZO een voldoende bereik. We sluiten met de promotie ook aan op de specifieke vragen van aanbieders die hun

klantgroepen goed kennen. Toch streeft PBAZO er naar om zich verder te verdiepen in geschikte promotietools. In 2017 willen we toch eens met verschillende klantpanels om de tafel.

5. Onderzoek naar een efficiëntere werkwijze zaalreservering bij de aanvraag van een ruimte.

PBAZO heeft overwogen om de beschikbare zalen, ruimtes en faciliteiten (gedeeltelijk) actueel te presenteren op de website. Gezien de hoge bezettingsgraad en de meervoudig complexe aanvragen, vereist het plannen, offreren en vastleggen van ruimtes en activiteit veel expertise en maatwerk. Om die reden heeft PBAZO besloten om geen aanpassingen aan haar bestaande werkwijze te doen. Bereikbaarheid van het planningskantoor is een onderdeel van de werkwijze zaalreservering en vereist innovatie. Zie punt 6. voor nadere toelichting hierover.

6. Onderzoek naar de verdergaande optimalisatie van technische en inhoudelijke bereikbaarheid.

PBAZO heeft niet de financiële draagkracht om ieder gebouw van een baliemedewerker in ploegendienst (12 fte) te voorzien die continue de telefoon op kan nemen en vragen kan beantwoorden en kan doorschakelen naar de backoffice 'planning'. Er is dus gezocht naar andere oplossingen omdat de telefonische bereikbaarheid zowel technisch als inhoudelijk, wel een serieus aandachtspunt is. In 2016 is een 'Bereikbaarheidsplan' ontwikkeld op basis waarvan de zes gebouwen van PBAZO voorzien worden van nieuwe geavanceerde (voip) telefoons en iedere medewerker een app op zijn mobiel krijgt waarmee doorschakeling tijdens dienstverband kan worden geregeld zodat de telefoon in het gehele gebouw kan worden opgenomen. Er komt een centraal nummer voor heel PBAZO. In het voorjaar van 2017 is deze fase gereed. De volgende fase is het inre-

4 PodiumZo dat PBAZO vanaf 30 december beheert wordt direct meegenomen in de bereikbaarheidsontwikkelingen.

gelen van een eenvoudige menuboom op pand- en planningsniveau. Deze fase is voor de zomer van 2017 ingeregeld. De derde en laatste fase is de inzet van een externe partij die op basis van een 'telefoonscript' een top tien vragen van 'klanten' en bezoekers gestandaardiseerd kan beantwoorden en systematisch voor de complexere en uitvoeringsaanvragen naar de backoffice kan doorverwijzen. Deze fase is in het najaar van 2017 gereed. De optimalisatie van de telefonische bereikbaarheid komt ook te goede aan een efficiëntere werkwijze zaalreservering.

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 panden 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 was het buurthuis weer hele dagen goed bezet. In

2016 heeft de bezettingsgraad zich verder positief ontwikkeld. Bij de gemeente is in 2015 € 30.000,- aangevraagd voor het vernieuwen van de vloeren en de raambekleding. Hetgeen ook daadwerkelijk incidenteel is gefinancierd door de gemeente en in 2016 door PBAZO uitgegeven aan Gein. Uit de vigerende begroting heeft PBAZO aanvullend onder andere ook de jongeren- en de meidenruimte opgeknapt in 2016. In 2017 moeten er nog wat kleine aanpassingen worden gedaan op het gebied van gezellige inrichting. Omdat de bezetting in Gein verder is toegenomen en er extra ruimtes vereist zijn om de buurthuisvragen te kunnen beantwoorden, is het pand heringedeeld en is er zelfs op de eerste etage een tussenwand op de vide geplaatst die de grote zaal 'geluidsdicht' van de vide scheidt, zodat er een grote extra ruimte bij is gekomen voor circa 20 personen.

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. Er is in

2016 door PGZO (Platform gehandicapten Zuidoost) een schouw per pand gedaan en er is geïnventariseerd waar eventuele verbeteringen gewenst zijn die de toegankelijkheid verder bevorderen en die binnen de verandermogelijkheden van PBAZO liggen. We verwijzen u naar de bijlage van PGZO in onderhavige Tevredenheidsmonitor 2016.

Samenvattend merkt PBAZO bij dit thema op dat de bezettingsgraad (ruim 600.000 bezoekers in 2016) zo hoog is en dat de panden als sociale basisvoorziening zodanig goed gevonden worden door specifieke organisaties en bewonersgroepen zoals dagbesteding voor psychiatrisch cliënten en cliënten met een verstandelijke beperking, zorgbehoevende senioren e.a. dat PBAZO kritisch reflecteert op haar corebusiness van faciliteren en programmeren. En met de gemeente in gesprek is om de trend van de groei van sociale basisvoorziening in het kader van de wet maatschappelijke dienstverlening te bewaken en beter te faciliteren zodat een goede dienstverlening kan worden gewaarborgd.

Dit thema is door 459 respondenten gewaardeerd met gemiddeld een 8.5 In 2015 was dit gemiddeld 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 en EHBO gecertificeerd (jaarlijkse herhaling). Daarnaast zijn op ieder pand praktisch alle medewerkers in het bezit van sociale hygiëne (SHV) en HACCP in verband met de horeca-aanbod van PBAZO. De coördinator van

het programma 'Éten in de Buurt' is in 2016 gekwalificeerd als leerwerkmeester. PBAZO leidt jaarlijks zo'n 80 stagiaires op binnen haar vijf panden. Waarvan circa 20 - 25 jongeren met een verstandelijke beperking. De kwaliteit van begeleiding en van (horeca) hygiëne dient goed te zijn. In 2016 zijn alle medewerkers in het kader van brandveiligheid opgeleid als OPGELEID PERSOON (OP). Tevens heeft PBAZO een standaard ingevoerd dat medewerkers jaarlijks worden geschoold op het gebied van coördineren ontruimingsoefeningen.

In 2017 worden medewerkers verder geschoold op het gebied van hospitality, weerbaarheid en omgang met specifieke doelgroepen. Zo nodig vindt er counseling van medewerkers plaats.

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 klachten (< 10) 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 ruimschoots met een 7.8 gewaardeerd. In 2015

met een 8.3. In 2016 is de 8.3 gemiddeld opgeschoven naar een 8.5 PBAZO streeft er naar om de waardering op dit niveau te houden.

Activiteiten: divers, ruim beschikbaar, 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 36 categorieën 2 activiteiten voor kinderen, jongeren, jonge- en oudere volwassenen en daarnaast particuliere partijen. PBAZO streeft ernaar om binnen haar beïnvloedingsmogelijkheden, dit aanbod gedifferentieerd en op niveau te houden. In 2016 zijn activiteiten zoals dagbesteding van specifieke doelgroepen en huiskamerbezoekers significant toegenomen. De trend wordt gevolgd, bewaakt en besproken met de gemeente door PBAZO. De facilitering en organisatie van deze doelgroepen brengt ook extra kosten met zich mee.

Door de gebruikers van de gebouwen wordt het activiteitenaanbod dan ook gemiddeld gewaardeerd in 2016 met het cijfer 8.3. In 2015 met het cijfer 8, in 2014 was dit 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 8.3 dan ook weg aan haar gebruikers. Ze hebben in 2016 blijkbaar de klanten nog meer tevreden gesteld met hun aanbod.

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

In 2013 nog een 6.6, in 2014 een 7,3, bij de meting over 2015 een 7,6 en in 2016 een ruime 8 (8.1). Een duidelijke stijgende lijn waarin de promotie van activiteiten zoals de website, social media, lichtkranten, folders en posters gewaardeerd wordt. We zijn dan ook heel trots op dit resultaat.

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 in 2015 en 2016. 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. In 2016 had PBAZO de gesprekken met de klantenpanels al op willen pakken, maar de 'agenda' liet dit niet toe. Tegelijkertijd stelt PBAZO vast dat de bezettingsgraad toegenomen is naar 600.000 bezoekers op jaarbasis. In 2015 waren dit nog ruim 400.000 bezoekers. PBAZO leidt hier aan af dat de panden 'gevonden' worden en de activiteiten voldoende gepromoot. Juist omdat Zuidoost een gebied is waar de leesvaardigheid en de verwerving van informatie nog wat lastig ligt, blijft promotie wel een focusthema van PBAZO.

Daarnaast heeft PBAZO vastgesteld over 2015 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. Over 2016 is dit niet anders dan over 2015. 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. In 2016 hebben 20 leden van de herensoos een computercursus gevolgd en een certificaat behaald. Aansluitend is er een project opgestart waarin PBAZO 30 tweedehands computers heeft opgekocht en laten updaten voor de herensoos. Op basis van cofinanciering (iedere koper betaald € 50,-) ontvangen 30 heren een computer in bruikleen. Na een jaar worden ze door PBAZO afgeschreven en zijn ze eigendom van de kopers. Een onderdeel van dit digitaliserings- en activeringstraject is dat er een werkgelegenheidsproject wordt opgezet met sollicitatietrainingen en inspanning op doorstroming naar werkgelegenheid.

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. In 2016 is de waardering gelukkig weer gestegen en komt op 8.1 uit.

Mooie waarderingen. PBAZO heeft in 2016 onderzocht of de dienstverlening op dit thema geïnnoveerd kon worden. Bijvoorbeeld door op de website de beschikbare ruimtes te publiceren en te laten reserveren. Door de hoge bezettingsgraad en de toename van meervoudig complexe boekingen, blijkt algemene publicering en facilitering van ruimtes niet haalbaar te zijn. Naast de snelheid van een ruimte boeken, spelen de beoordeling van een ruimtevraag, 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.

PBAZO heeft besloten om de werkwijze zaalreservering niet aan te passen. Er zijn geen wachtlijsten. Iedere klant wordt redelijk snel te woord gestaan en of correspondentie afgewikkeld. Wel is er een 'Uitvoeringsplan Telefonische Bereikbaarheid' in 2016 ontwikkeld. Zie het laatste meetpunt.

De reactietijd op een aanvraag is in 2016 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.

Telefonische bereikbaarheid van: de buurt-huizen & NoLIMIT, planningsbureau, PBAZO

De telefonische bereikbaarheid werd in 2013 gewaardeerd met het cijfer 7. In 2014 en 2015 met een 7,8. In 2016 is de waardering gelijk gebleven aan die van 2015 met een 7,8. Een hoog cijfer voor telefonische bereikbaarheid, toch heeft PBAZO dit thema grondig aangepakt in 2016 met een innovatieplan. Over de meting 2017 zouden de resultaten hiervan merkbaar moeten zijn.

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 heeft in 2016 beiden vormen van bereikbaarheid onder de loep genomen en is nagegaan of de processen verder gestroomlijnd en of gestandaardiseerd konden worden. Met zes gebouwen, met zes facilitaire teams, geen budgettaire mogelijkheden om receptionistes (12 fte zou dit zijn) aan te stellen, een centraal planningsteam, kan de inhoudelijke en technische bereikbaarheid wel eens per pand anders zijn.

PBAZO heeft in 2016 een 'Uitvoeringsplan telefonische bereikbaarheid' ontwikkeld dat in 2017 uitgerold wordt. Samengevat komt het plan er op neer dat in ieder pand een nieuwe geavanceerde voip telefoon wordt geplaatst. Facilitaire medewerkers en het planningsbureau krijgen een app op hun mobiele telefoon waarmee ze tijdens diensttijd altijd bereikbaar zijn en er automatisch wordt doorgeschakeld. Dit betreft fase 1 in het voorjaar van 2017 gereed. In de tweede fase komt er een algemeen telefoonnummer voor PBAZO met een menuboom waarin (eenvoudig) gedifferentieerd kan worden naar de zes panden en Planning. Deze fase is voor de zomer gereed. In de derde fase, die in het najaar van 2017 gereed is, wordt er een telefoonscript ingericht en een telefoondienstverlener die de top 10 vragen weet gestandaardiseerd weet te beantwoorden en planmatig kan doorverwijzen naar de backoffice Planning.

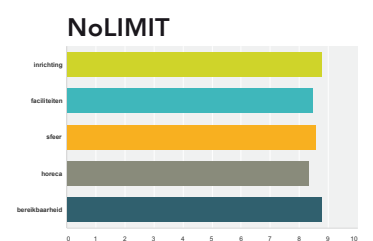
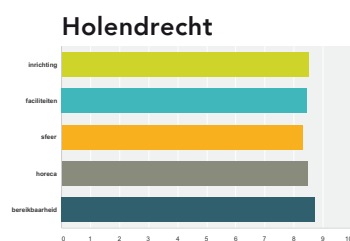
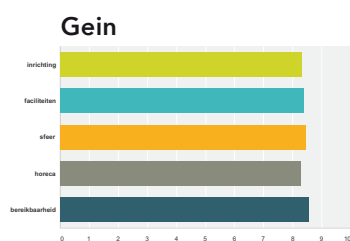
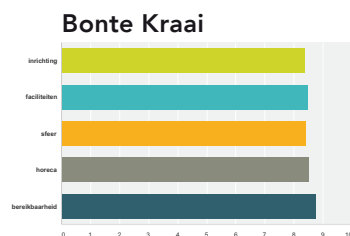
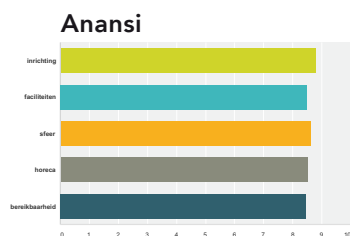
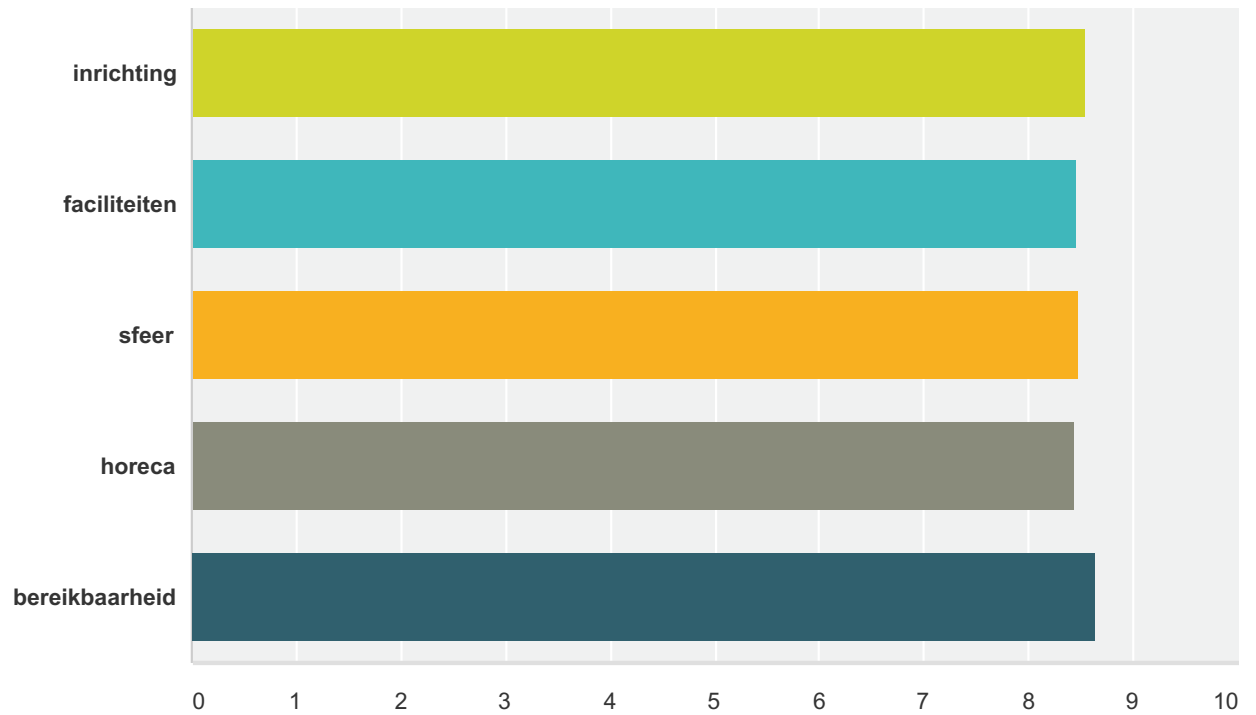


De uitslagen in beeld

Een overzicht van de uitslagen in grafieken

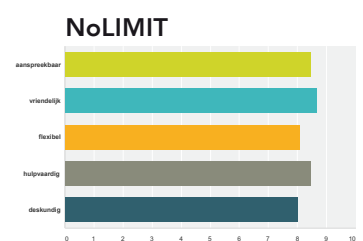
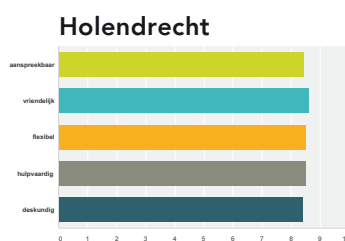
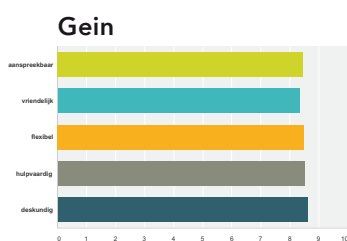
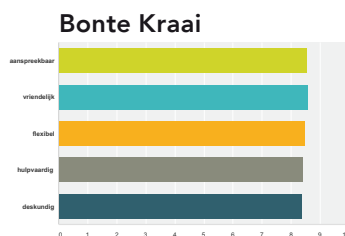
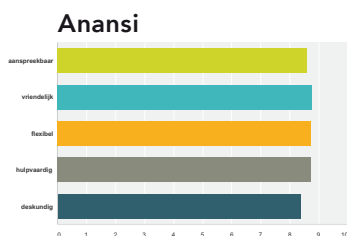
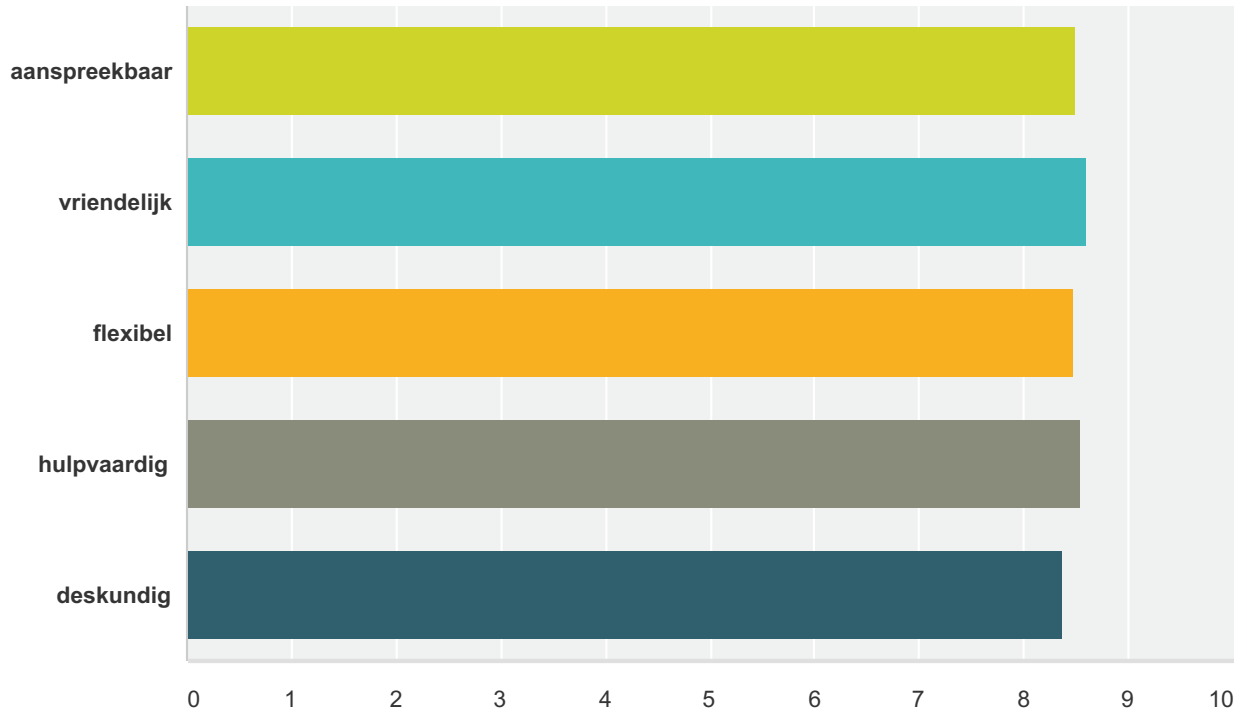


Hoe beoordeelt u de...

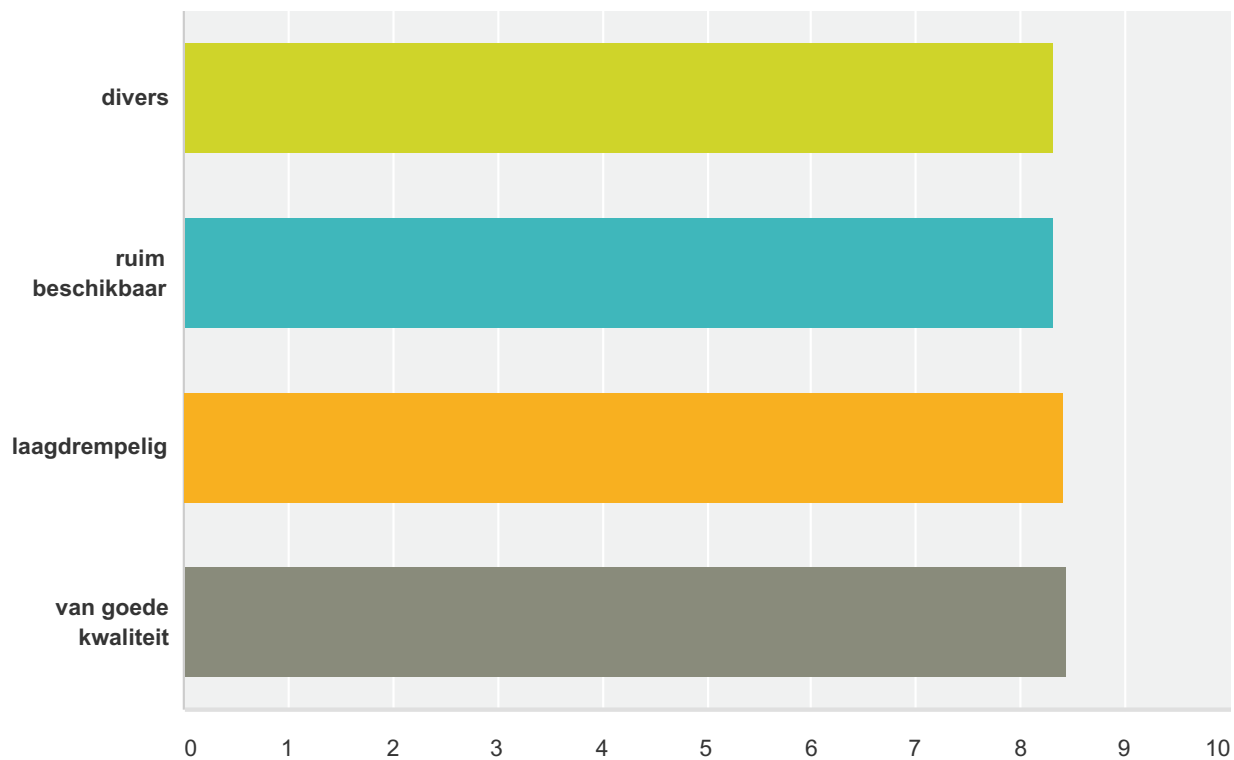


M

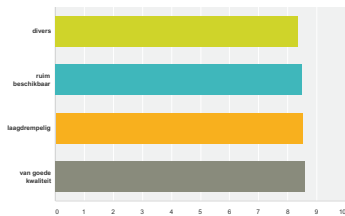
De medewerkers zijn...



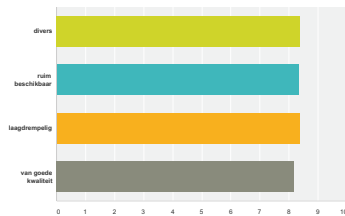
A De activiteiten zijn...



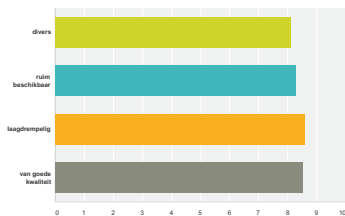
Anansi



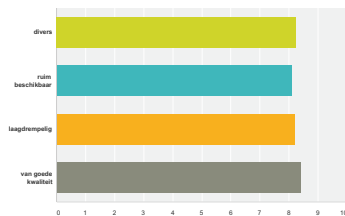
Bonte Kraai



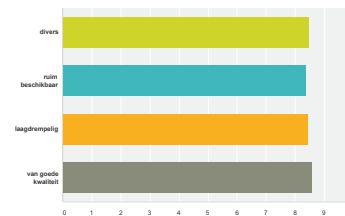
Gein



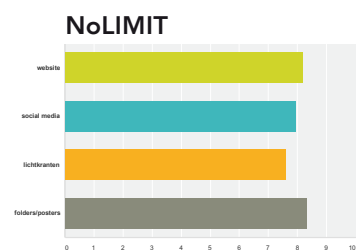
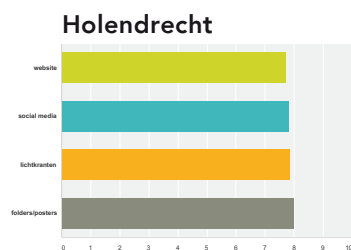
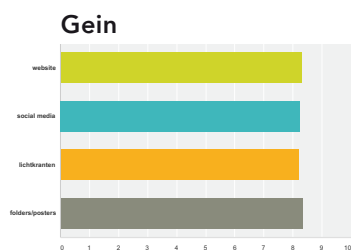
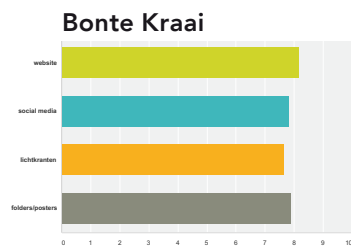
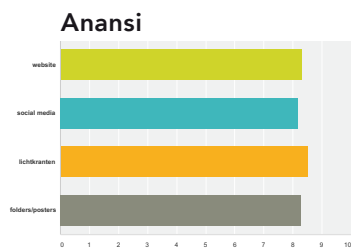
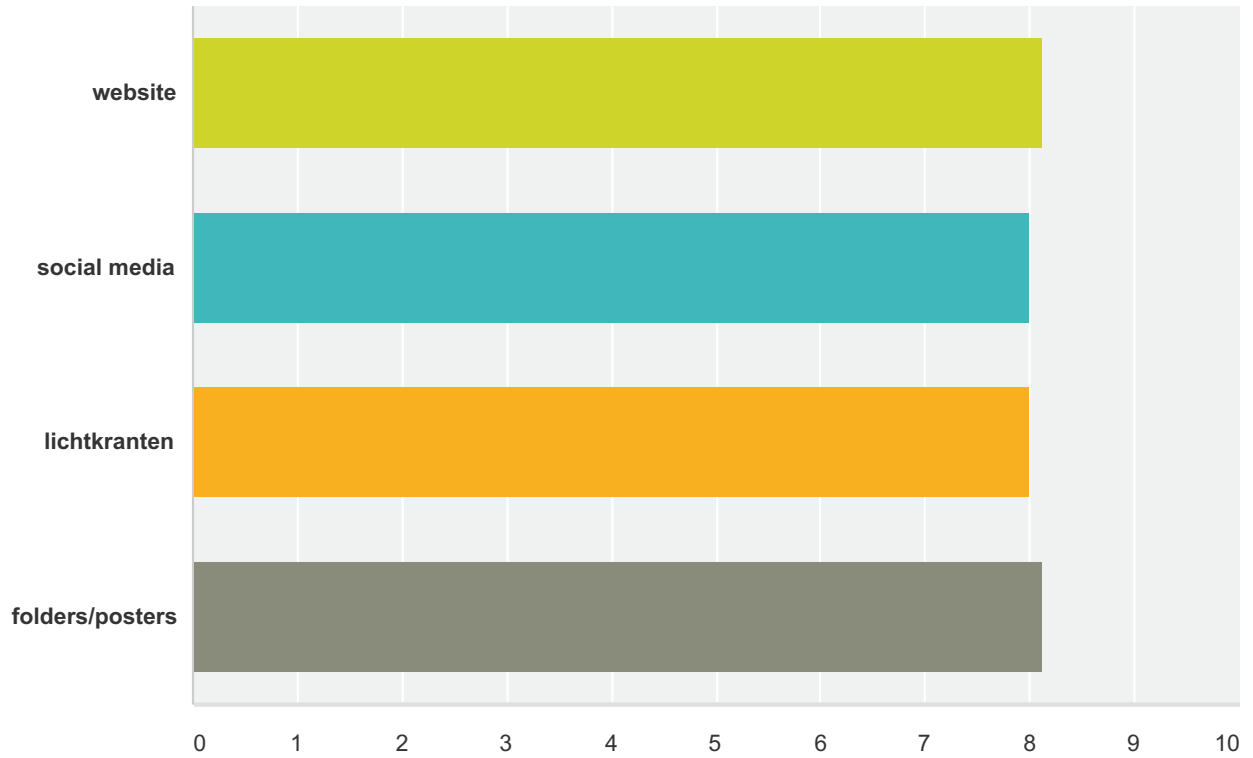
Holendrecht



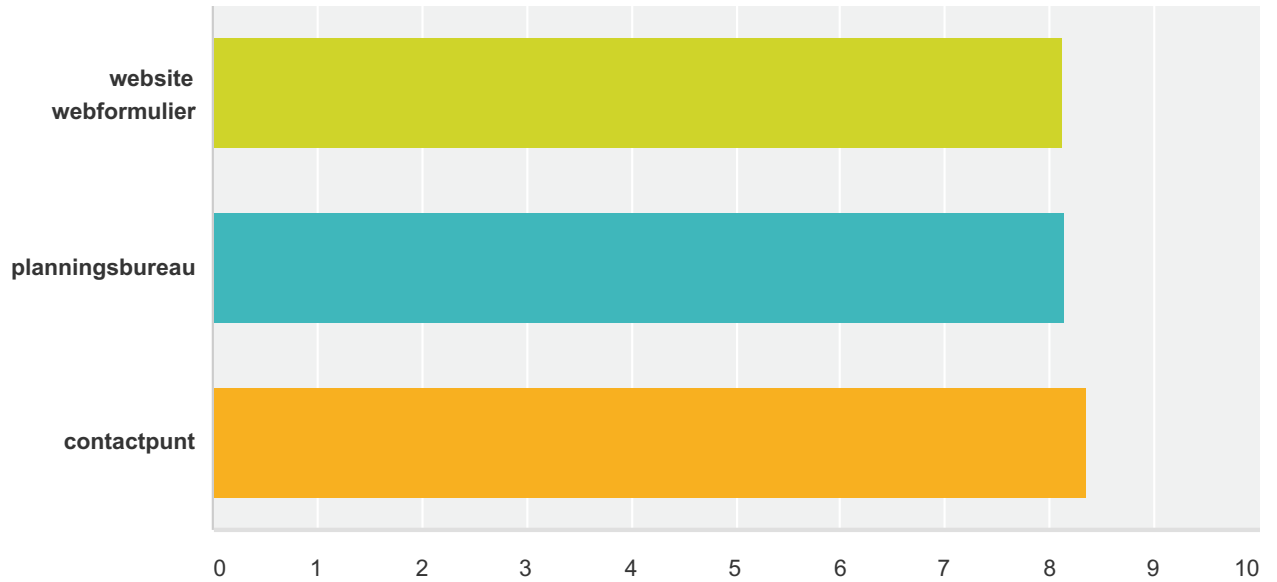
NoLIMIT



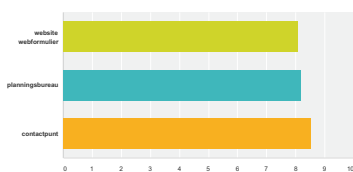
P Hoe worden de activiteiten gepromoot via...



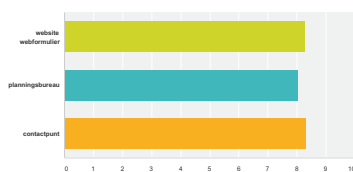
A Hoe gaat een ruimte aanvragen via...



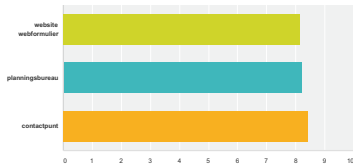
Anansi



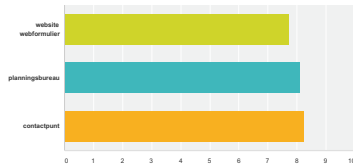
Bonte Kraai



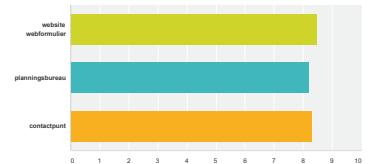
Gein



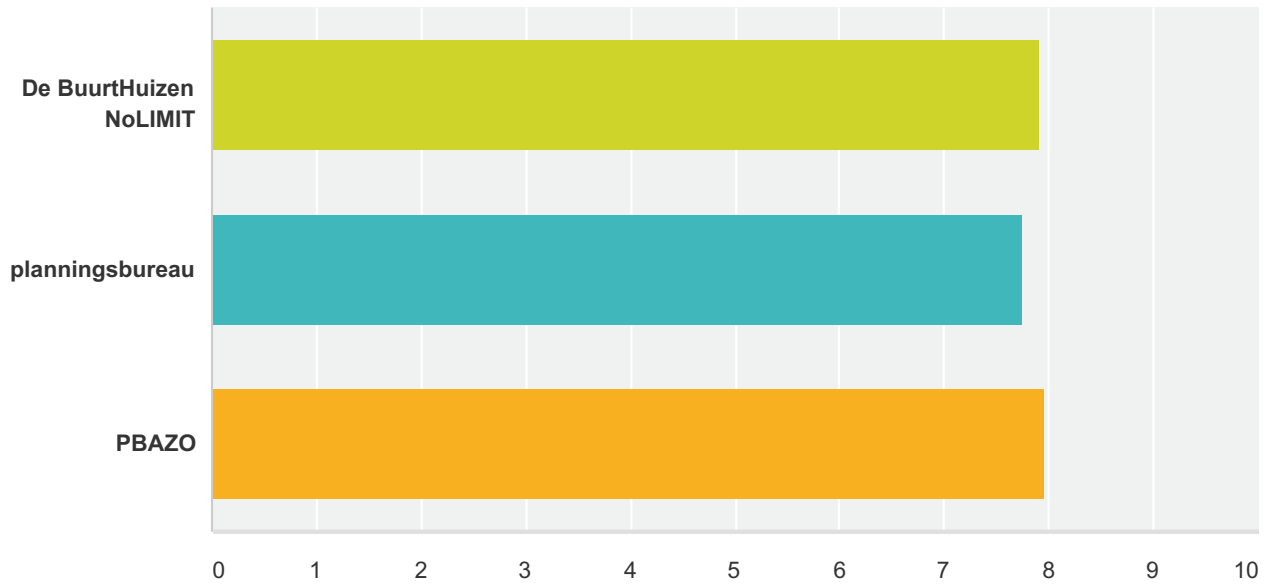
Holendrecht



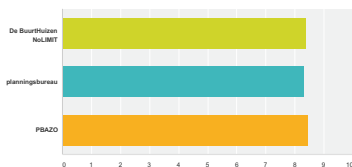
NoLIMIT



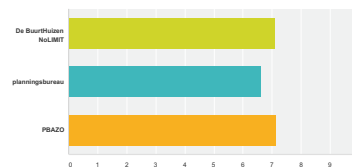
D Hoe is de telefonische bereikbaarheid van...



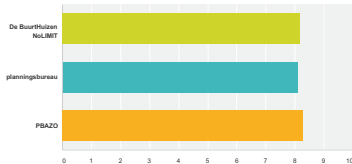
Anansi



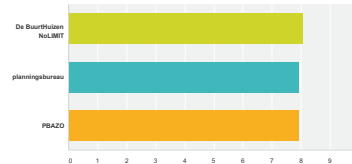
Bonte Kraai



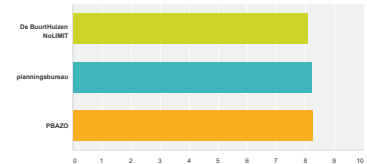
Gein



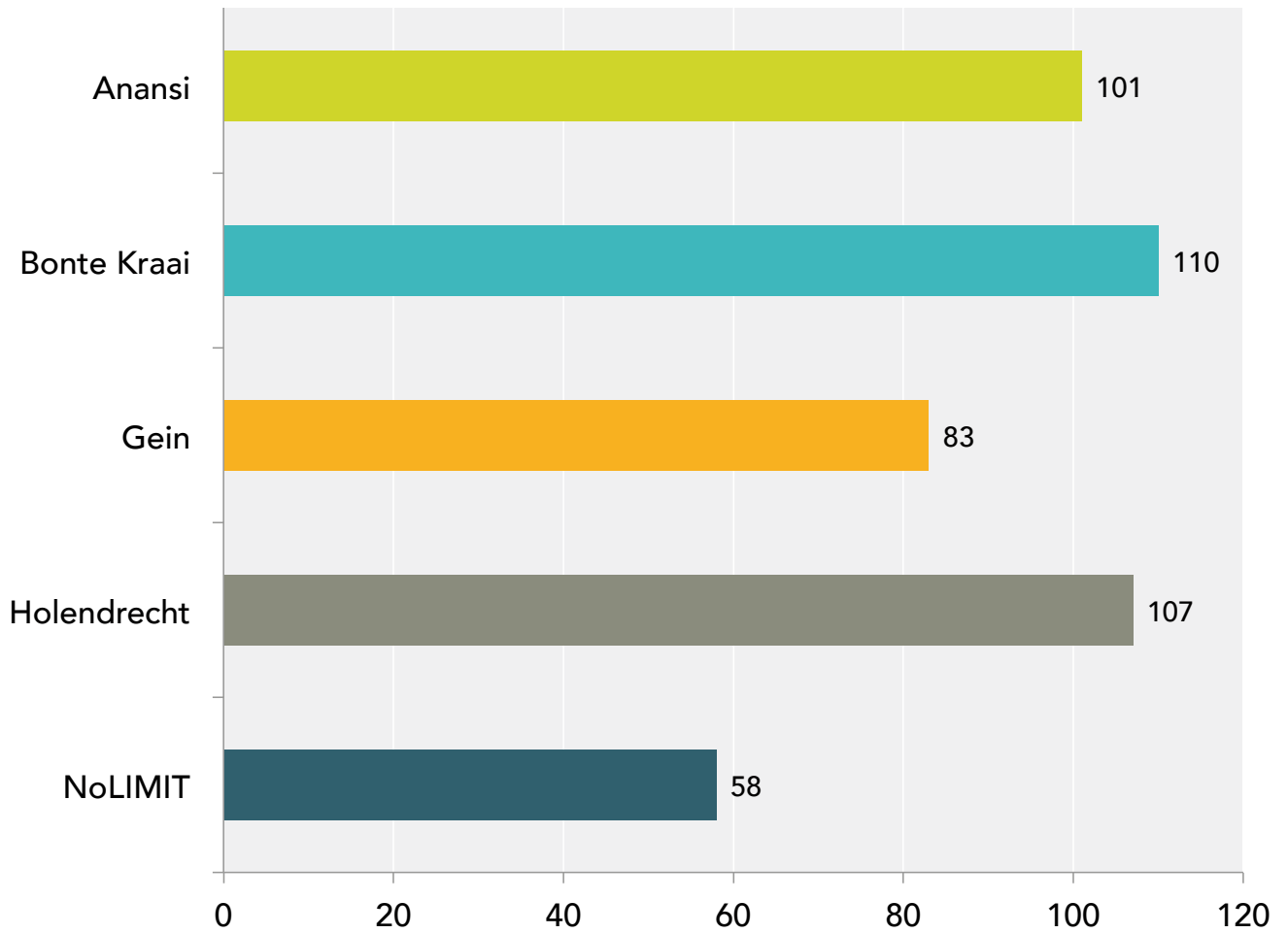
Holendrecht



NoLIMIT

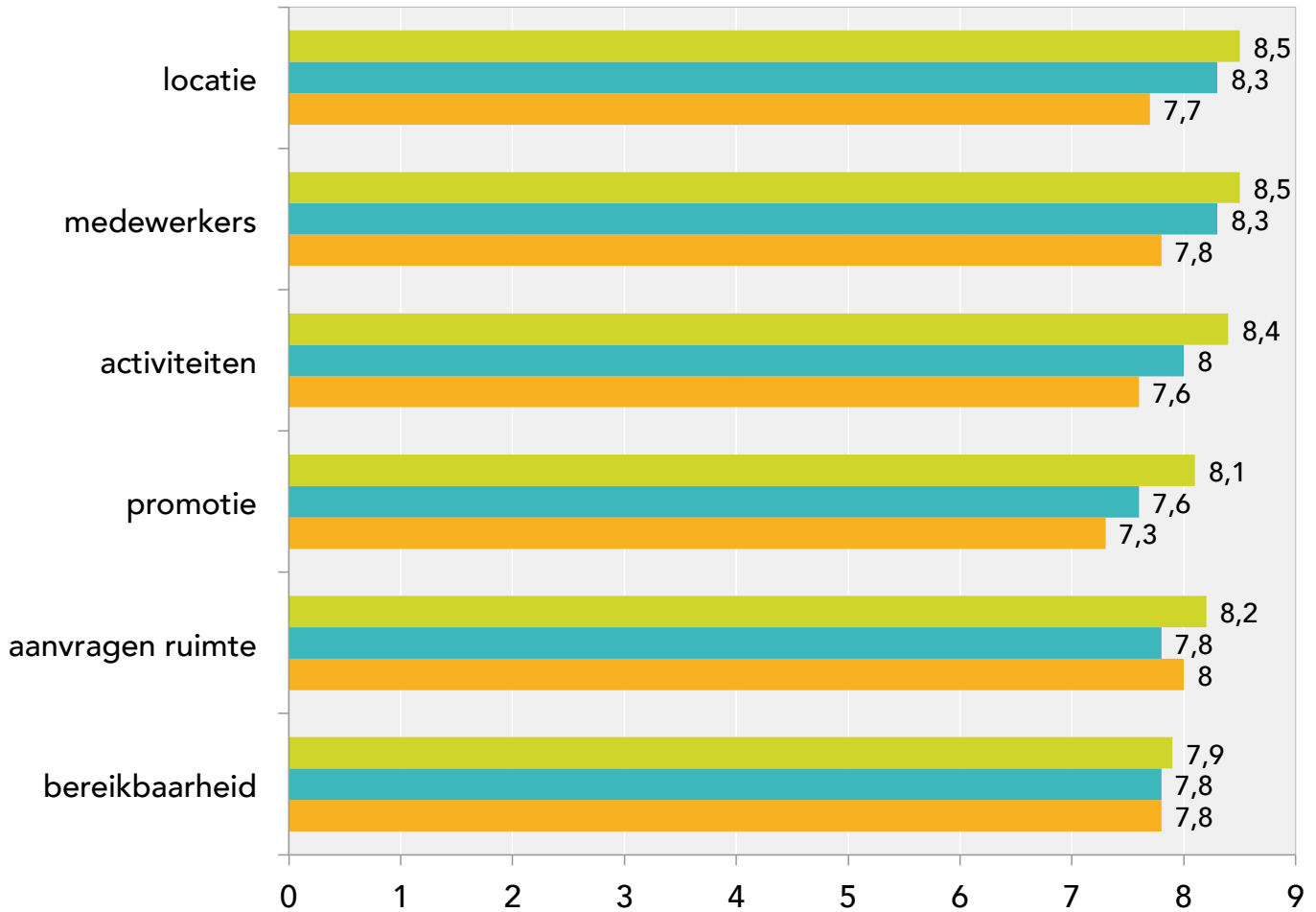


R Respondenten per locatie



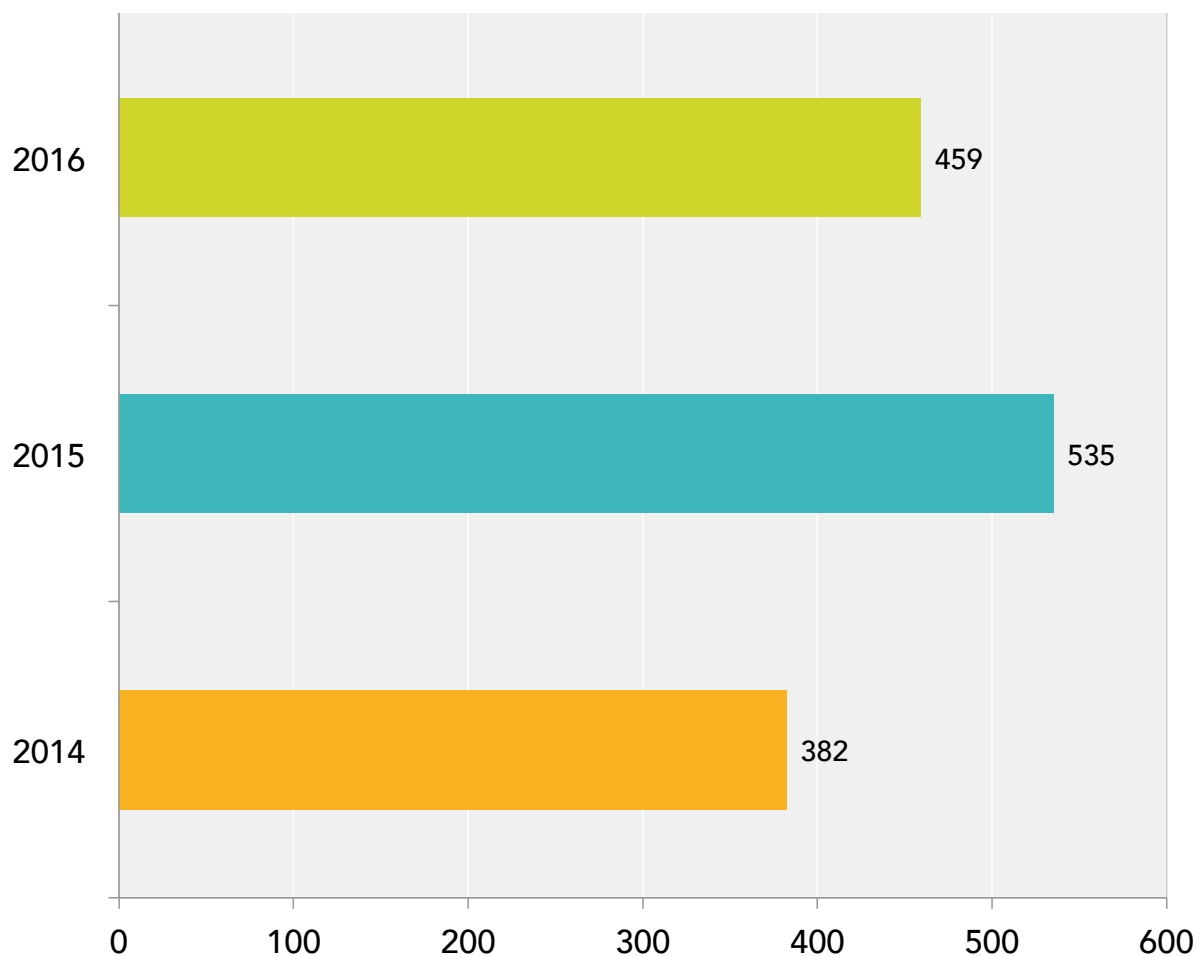


Resultaten vragen 2014-16



2016 ●
2015 ●
2014 ●

R Respondenten 2014-16





Aanbevelingen & conclusies

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

De toegankelijkheid voor minder valide klantgroepen ten aanzien van de vijf gebouwen met belangengroeperingen is onderzocht en heeft tot een schouw per pand geleid. Zie bijlage Tevredenheidsmonitor 2016. In 2017 wordt samen met Platform Gehandicaptten Zuid-oost een uitvoeringsplan opgesteld en financiering gezocht om tot uitvoering te komen.

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

Verder organiseren van certificering, klantgerichtheid en weerbaarheid.

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

De onderzochte en geïnventariseerde activiteitenbehoefte - met name de trendmatige van maatschappelijke specifieke - en algemene klantgroepen verder monitoren en beleidsmatig bespreekbaar maken - in het kader van het organiseren en faciliteren van voorzieningen - met de gemeente in het belang van een effectief sociaal basisvoorzieningsstelsel voor complexe klantgroepen.

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

Onderzoek naar (nog meer) 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 promotie-ervaringen te bestuderen.

Eventueel bij nieuwe klantgroepen⁵ inventariseren onder bezoekers van activiteiten wie geen computer en geen digitale vaardigheden heeft. Mogelijke interventies:

- 1 meer computercursussen op maat aanbieden gericht op doorstroming naar werk en participatie;
- 2 actie zetten op het systematisch opkopen van tweedehands computers en het in bruikleen geven;
- 3 computers buurthuizen en NoLIMIT nog meer ontsluiten voor studie huiswerk en vrijetijdsgebruik.

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

Onderzoeken of het bereikbaarheidsplan Telefoonie 2016-2017 effecten heeft op (nog) een efficiëntere werkwijze van de zaalreservering.

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

Implementeren van het Uitvoeringsplan Telefonische Bereikbaarheid 2016-2017 in het kader van een verdergaande optimalisatie van technische en inhoudelijke bereikbaarheid.

⁵ Herensoos heeft in 2016-2017 30 bruikleencomputers ontvangen van PBAZO en de deelnemers hebben computercursussen gevolgd.



Aanpakken en aannemen

Punten om aan te pakken en complimenten

Schoonmaak, Inrichting, Klimaat en Omgeving	Anansi	Bonte Kraai	Gein	Holendrecht	NoLIMIT
Vloer speelzaal en grote zaal vies	2			1	
Buurthuis kan schoner (toiletten, vloeren, muren en keuken)				2	1
Muis zien rennen in de keuken				1	
Ruimte was niet klaargezet, niet schoon en ingericht. Techniek werkte slecht.					1
Keuken en of buurthuis netjes en schoon en hygienisch	2		2	1	
Opslagruimte niet groot genoeg voor alle gebruikers of opslag gewenst. Te vol en rommelig.	1	1			
Dansstudio spiegels vol met vingers en zaal onvoldoende schoon		1			
Inloopmat Holendrecht vervangen				1	
Dansstudio verlichting moet anders		1			
Meidenruimte herinruimen (leuker maken)			1		
Details inrichting: vaste kapstukken die niet omvallen				1	
Leuk en modern pand					1
Verwarming in winter meestal uit of te koud	8				
Moet als vaste huurder plaats maken voor de gemeente: ontevreden			1		
Weinig parkeergelegenheid	4				
Jongerenruimte is niet praktisch	1				
Dansstudio heel mooi.		1			
Harde muziek in de zomer op terras niet prettig				1	
MIVA-ruimte en oudereninrichting	Anansi	Bonte Kraai	Gein	Holendrecht	NoLIMIT
Stoelen zijn niet geschikt voor ouderen (hoger, armleuningen en dikke afneembare kussens)	1	11			
MIVA-ruimte onvoldoende schoon		4			
MIVA- ruimte: prettig voor het kookcafe		1			
MIVA-ruimte: waterkoker en senseo kapot		1			
MIVA-ruimte: kleed schuift weg met elektrische rolstoel		1			
MIVA: tafel zit vol met krassen		1			
Horeca en maaltijd- en kledingaانبod	Anansi	Bonte Kraai	Gein	Holendrecht	NoLIMIT
Goede horecaservice (ontbijt en diner)	2	2	3		
Graag meer hartig dan zoet beleg			1		
Meer maaltijden doordeweeks voor arme buurtmensen i.v.m. schulden en eenzaamheid				2	
Kledingverkoop voor arme mensen				1	
Lang wachten bij de bar					1

Programma, Organisatie en (vrijwilligers)initiatieven	Anansi	Bonte Kraai	Gein	Holendrecht	NoLIMIT
Bewoner wil graag initiatieven ondernemen in buurthuis of NoLIMIT		1			
Buurthuizen graag op zondag open		1			
Buurthuis is weekend graag later open voor de volwassenen.		1	1		
Er zijn geen uitgaansgelegenheden in de buurt en thema-avonden organiseren.					
Kerst goed georganiseerd			1		
Meer kinderactiviteiten gewenst			1	1	
Meer betrokken worden als vrijwilliger					1
Meer jongerenactiviteiten gewenst en jongeren beter begeleiden					1
Meer voor de ouderen organiseren					1
Zumba in Holendrecht heel leuk					1
Graag stillerimte met digibord					1
Wijkacademie Opvoeden Holendrecht is prima activiteit					1
Meer ruimtes voor jongeren in de buurthuizen 's avonds vanaf 17.00 uur					1
Avondprogramma voor jongeren in de buurthuizen, ook in het weekend					1
Hoofdkantoor (soms) lastig bereikbaar					1

Personeel en sfeer	Anansi	Bonte Kraai	Gein	Holendrecht	NoLIMIT
Sommige medewerkers soms niet in de stemming of niet aardig	4	2			
Medewerkers horeca en beheer aardig en positieve sfeer	4	1		9	2
Prettig buurthuis voor kinderen om te spelen gastvrij en ravotten, zomerprogramma	1		1	1	
Alles is goed en tevreden met de gang van zaken	2				
Gezellig buurthuis en laagdrempelig, we hebben het naar ons zin, veel te doen zoals bingo (ook voor kinderen), goede samenwerking	1	7	13	20	5
Positieve ervaring met PBAZO, goed geholpen en offerte snel geregeld		5			
Voor onbekenden niet goed duidelijk wie de beheerder is.				1	
Medewerkers moeten als groep beoordeeld worden, lastig van matig tot super aardig en deskundig			1	1	

Informatie, Promotie en Enquete	Anansi	Bonte Kraai	Gein	Holendrecht	NoLIMIT
Vragen enquete onduidelijk of niet van toepassing	3				
Informatie over activiteiten via folders en de televisie	1				1
Buurthuis meer promoten, ook bij specifieke doelgroepen		1			
Ideenbox neerzetten			1		
Cadeaubonnenkeuze uitbreiden met : geen bon			1		

Financiële en bankzaken	Anansi	Bonte Kraai	Gein	Holendrecht	NoLIMIT
Prijzen zijn te hoog	8				
Graag pinapparaat om bancair te kunnen betalen	2				
Prijzen goed				1	
Er is twee keer een factuur niet betaald. De aanmaning en begeleidende brief was niet prettig. We zijn een goede klant.				1	
Prijzen van een workshop en ruimtes graag online					1

ICT	Anansi	Bonte Kraai	Gein	Holendrecht	NoLIMIT
Windows 10 is gewenst in plaats van Windows 7				1	
Automatisch opschoonsysteem van computers niet prettig				1	

V

PGZO richtlijnen

Handboek Toegankelijkheid en de ITS richtlijnen

- De entree is voor iedereen zelfstandig bereikbaar en bruikbaar, dus ook voor iemand in een (elektrische) rolstoel of scootmobiel.
- De gangen en verkeersruimtes zijn zonder drempels en opstapjes, ruim genoeg en vrij van obstakels.
- De zaal is groot genoeg, is veilig en biedt voldoende privacy.
- Met een ingang en nooduitgang die voor iedereen zelfstandig te gebruiken zijn.
- Met een vlakke vloer, dus zonder opstapjes en hellingen.
- Met goede akoestiek, goede verwarming en goede ventilatie.
- Geen obstakels.
- De zaal moet geschikt zijn voor besloten bijeenkomsten.
- Meubilair moet makkelijk verplaatsbaar zijn. Stoelen stapelbaar.
- De zaal moet voldoende ruimte bieden om iedereen met een (elektrische) rolstoel of scootmobiel binnen te kunnen laten. Veel scootmobielgebruikers zijn door een handicap nauwelijks mobiel, en zijn voor hun mobiliteit, ook voor kleinere afstanden, afhankelijk van hun scootmobiel.
- Een scootmobiel is niet geschikt om buiten te staan in weer en wind.
- Als er een podium is moet dat ook toegankelijk zijn.
- Koffie en thee in de zaal.
- Er moet een integraal toegankelijk en bruikbaar rolstoeltoilet zijn, dicht bij de zaal, dat voldoet aan deoegankelijkheidsrichtlijnen.
- De buurthuismedewerkers moeten bekend zijn met het alarm in het rolstoeltoilet. Wanneer de gebruikssituatie in het buurthuis het wenselijk maakt het rolstoeltoilet af te sluiten zou overwogen kunnen worden dit te laten voorzien van een slot voor een eurosleutel. <http://www.eurosleutel.nl/>
- De ruimtes waar activiteiten georganiseerd worden moeten voor iedereen uit de doelgroep voor die activiteiten toegankelijk zijn, dus ook voor gehandicapten.
- Alleen een 'brancard' lift voldoet aan de toegankelijkheidsrichtlijnen.
- Voor mensen die weinig mobiel zijn is internet een ideaal middel om beter te kunnen participeren en toch sociaal actief te blijven. Computerlessen en computerleslokalen moeten dus toegankelijk zijn.
- Idealiter is ook de keuken aangepast en bereikbaar, betreedbaar, en bruikbaar.
- Aanpassingen, al dan niet naar aanleiding van onze bevindingen, graag na overleg met PGZO.

VM

PGZO punten per pand

En voorstellen voor verbetering

Anansi

- Door de luchtsluis met dubbele, niet-elektrische deuren is binnenkomen in het buurthuis zonder hulp praktisch onmogelijk. De entreepartij biedt onvoldoende ruimte om goed te kunnen manoeuvreren.

automatische deuren met toegankelijke bediening

- De verkeersruimtes zijn smaller en krappier dan de richtlijnen voorschrijven. Door de krappe ruimtes is het bijna onvermijdelijk dat er meubilair of andere zaken in de weg staan en zo de vrije doorgang belemmert.

verkeersruimtes altijd, over voldoende breedte, obstakelvrij houden

- Om de zaal in te komen moet de deur door iemand opengehouden of vastgezet worden. Een soepel bedienbare schuifdeur is wellicht makkelijker zelfstandig te openen.

oplossing na overleg

- De afstap buiten de nooduitgang is te hoog. Het rolstoeltoilet ligt vrij ver van de zaal. De route er naar toe is alleen bruikbaar wanneer deze helemaal vrij is van obstakels.

verkeersruimtes altijd, over voldoende breedte, obstakelvrij houden

- Toilet is kleiner dan de richtlijnen voorschrijven. Alleen bruikbaar wanneer er helemaal niets overbodigs in staat, en het toilet niet wordt gebruikt als opslagplaats.

toilet leeg houden

- Heel goed dat er een kleine wastafel is geplaatst. Heeft de deur al een horizontale beugel aan de binnenkant om deze achter je dicht te kunnen trekken?

beugel op deur en grote vaste spiegel

- De keuken is vrij ruim, maar slecht bereikbaar.
- Lift is te klein, en daardoor niet voor iedereen bruikbaar.

brancardlift

Bonte Kraai

- Verkeerd geplaatst en te zwaar meubilair belemmert de toegankelijkheid. Onder meer de wintertuin is daardoor niet voor iedereen bruikbaar.

verkeersruimtes altijd, over voldoende breedte, obstakelvrij houden

stapelbare stoelen, makkelijker verplaatsbare tafels

- De drangers op de entreedeuken van de zaal belemmeren zelfstandige toegang. De route van de entree naar de zaalvloer is lang, en wordt altijd geblokkeerd door opgeslagen meubilair.

verkeersruimtes altijd, over voldoende breedte, obstakelvrij houden

- De zaal is een kuil. Dat belemmert de bewegingsvrijheid, en geeft een gevoel van onveiligheid, omdat je opgesloten zit. Je kunt alleen in- en uit via de helling, en die is alleen via een omweg bereikbaar. Dat gaat ook ten koste van de gebruiksruimte van de zaal.

zaalvloer ophogen

- Het bruikbare deel van de zaal is te klein, mede door de verdiepte ligging.

zaalvloer ophogen

- De route vanuit de zaal naar het rolstoeltoilet is veel te lang. Het rolstoeltoilet bij de MIVA-ruimte is vanuit de zaal heel slecht bereikbaar. De deuren draaien daarvoor de verkeerde kant op. Het algemene rolstoeltoilet is klein, en alleen bruikbaar wanneer dit helemaal vrij wordt gehouden van obstakels. De deur is meestal afgesloten, sleutel bij de beheerder. Gezien het gebruik van het buurthuis begrijpen we dat wel. Een eurosleutel maakt het toilet zelfstandig bruikbaar voor gehandicapten.

toilet leeg houden / eurosleutel

- De deur heeft geen beugel, de kantelspiegel is onveilig, en niet voor iedereen bruikbaar.
beugel op deur / grote vaste spiegel
- De keuken is na de verbouwing een stuk ruimer, maar de deur is te smal en, door verkeerd geplaatst en te zwaar meubilair (biljart) slecht toegankelijk.
deur verbreden tot een vrije doorgang van minimaal 85 cm. verkeersruimtes altijd, over voldoende breedte, obstakelvrij houden
- De bovenverdieping is niet bereikbaar. Een hefplateaulift is alleen toegestaan voor overbrugging van een hoogteverschil van maximaal 1,80 m.
kooilift, van geschikte afmeting (brancardlift) plaatsen
- Computercursussen zijn niet toegankelijk.
computerruimte verplaatsen naar beneden, lift plaatsen

Bonte Kraai MIVA ruimte

- De deur is niet zelfstandig te openen, onder andere doordat deze automatisch op slot gaat. Er is geen bel, je moet maar net zien dat er iemand voor de deur staat.
bel plaatsen
- Door de afmetingen is de MIVA-ruimte alleen geschikt voor kleine bijeenkomsten.
- De ruimte is niet warm te krijgen, ventilatie is absoluut onvoldoende.
verwarming verbeteren (voldoende capaciteit? Voldoende circulatie?) ramen die open kunnen
- De nooduitgang van de MIVA-ruimte is te smal
deur verbreden tot een vrije doorgang van minimaal 85 cm.
- Het geplaatste meubilair neemt veel te veel ruimte in, is onpraktisch, en beperkt de gebruiksmogelijkheden van de ruimte. De tafels zijn te groot en te zwaar, de banken staan alleen maar in de weg, en de stoelen zijn niet stapelbaar.
alle meubels er uit, en vervangen door kleinere inklapbare tafels en stapelbare stoelen
- De deur heeft geen beugel, de kantelspiegel is onveilig, en niet voor iedereen bruikbaar. De handdoekjesautomaat is vrijwel altijd leeg.
**beugel op deur / grote vaste spiegel
planchet bij wastafel, onder handdoekjesautomaat, voor handdoekjes etc.**
- Het geplaatste meubilair maakt de keuken ontoegankelijk. De oven is niet bereikbaar. De bijgeplaatste magnetron was wel bereikbaar maar er was geen stopcontact in de buurt. Servies en bestek is niet bereikbaar. Waterkoker en éénkops koffieapparaat ontbreken.
**keuken vrij houden van obstakels / kleine klaptafel bij het raam
oven/magnetron op bereikbare plaats / waterkoker en senseo**
- De computerruimte is door de afmetingen en gebrek aan daglicht alleen bruikbaar als opslag.
computer(s) beter toegankelijk plaatsen - huidig computerhok weghalen

Gein

- De buitendeur is niet voor iedereen zelfstandig te openen. Het buurthuis is daardoor niet zelfstandig toegankelijk.

automatische deur met toegankelijke bediening

De verkeersruimtes in het buurthuis zijn krap, en alleen bruikbaar wanneer deze overal over voldoende breedte obstakelvrij zijn. Op vrijwel alle routes binnen het buurthuis staat meubilair in de weg. Dit belemmert de toegankelijkheid.

- **verkeersruimtes altijd, over voldoende breedte, obstakelvrij houden**

De toegangsdeur van de grote zaal is lastig zelfstandig te openen. Dat wordt nog bemoeilijkt wanneer er meubilair vlak naast de deur staat.

- **voor en achter een deur moet voldoende vrije manoeuvreerruimte zijn**

De akoestiek in de zaal is slecht. Te veel galm maakt het voor mensen met een auditieve beperking lastiger om te kunnen volgen wat er gebeurt, en is slecht voor de concentratie.

- **materialen die zorgen voor de demping van het geluid**

Mensen op de entresol verstoren een bijeenkomst.

de deur op de eerste verdieping naar de entresol

- **moet tijdens gebruik van de zaal afgesloten zijn**

De route naar het rolstoeltoilet wordt vaak geblokkeerd door obstakels zoals meubelen, kapstok, planten.

- **verkeersruimtes altijd, over voldoende breedte, obstakelvrij houden**

Heeft de deur al een horizontale beugel aan de binnenkant om deze achter je dicht te kunnen trekken?

- **beugel op deur / grote vaste spiegel**

- De keuken is niet toegankelijk en niet bruikbaar

Lift is te klein, en daardoor niet voor iedereen bruikbaar.

- **brancardlift**

De computerruimte op de eerste verdieping is door de afmetingen en indeling niet goed toegankelijk.

- **Holendrecht**

Door de luchtsluis met dubbele, niet-elektrische deuren is binnenkomen zonder hulp praktisch onmogelijk.

- **automatische deuren met toegankelijke bediening**

De gangen in het gebouw zijn mooi ruim genoeg, de doorgang van de entree naar de bar en naar de zaal is aan de krappe kant. Het schoolbord naast de receptie staat in de weg. In de route van de entree naar de bar belemmert het computermeubel de vrije doorgang. Zeker wanneer er mensen achter zitten.

- **verkeersruimtes altijd, over voldoende breedte, obstakelvrij houden**

De schuifdeur is redelijk goed bruikbaar, dat wil zeggen als je sterk genoeg bent, maar je komt dan op de verkeerde plaats de zaal binnen. De route van de schuifdeur naar de helling is vrijwel altijd geblokkeerd. De andere entree naar de zaal is ingericht als nooduitgang, en daardoor niet zelfstandig te openen. De verkeersruimte buiten deze deuren is vaak niet vrij van obstakels.

- **schuifdeur soepeler lopend maken, vrij houden van obstakels, deuren aanpassen**

De zaal is een kuil. Dat belemmert de bewegingsvrijheid en zorgt voor een gevoel van onveiligheid. Je kunt alleen in- en uit via de helling. Die is te steil, en er is nog steeds geen leuning. Het podium is niet toegankelijk.

zaalvloer ophogen / leuning bij helling / hellingbaan naar podium

- De zaal is niet warm te krijgen. Gelukkig kunnen kan er wel geventileerd worden door de deur naar het binnenplaatsje open te zetten. Er is geen nooduitgang direct van uit de zaal naar een veilige buitenruimte. De entresol geeft vaak onrust. Gebruik van de bovenruimtes stoort in de zaal, en geeft een gevoel van onvrijheid. Gaat ook ten koste van de privacy. Van uit de zaal is de route naar het rolstoeltoilet door de slechte toegankelijkheid van de zaal te lang.
- De toiletruimte is te klein. De babyverschoontafel staat in de weg.
wegklapbare babyverschoontafel
- De wastafel is veel te groot en belemmert de goede bruikbaarheid van het toilet. De spiegel is te klein.
kleine wastafel plaatsen, maar wel met ruimte (naast de wastafel) om iets neer te leggen / vaste, grote spiegel
- De lift is niet zelfstandig te openen, de manoeuvreerruimte voor de lift is te klein.
elektrische deurbediening

NoLIMIT

- De route vanaf het fietspad naar de entree is goed toegankelijk, mits vrij van obstakels (reclameborden, geparkeerde fietsen). De deur is niet zelfstandig te openen.
oprit vanaf fietspad naar entreedeur altijd vrijhouden van obstakels automatische deur met toegankelijke bediening
- De tourniquet achter de entree vormt, ondanks dat deze altijd open staat, toch enigszins een obstakel. Verkeerd geplaatst meubilair belemmert de toegankelijkheid.
verkeersruimtes altijd, over voldoende breedte, obstakelvrij houden
- De zaal is vaak te koud. De manoeuvreerruimte buiten het rolstoeltoilet is te krap.
- De naar binnen draaiende deur van het invalidentoilet zorgt ervoor dat de gebruikruimte binnen het toilet veel te klein wordt.
soepel lopende schuifdeur plaatsen
- Is er een grote vaste spiegel? De keuken is voor zover we weten niet toegankelijk.
- Lift is te klein, en daardoor niet voor iedereen bruikbaar.

brancardlift



