



Wat heeft het opgeleverd?

Klanttevredenheidsonderzoek bezoekers en huurders jongerencentra Lumens

Oktober 2015

Uitslag klanttevredenheidsonderzoek onder de bezoekers

In de periode van 5 t/m 24 oktober hebben ruim 5.800 jongeren een bezoek gebracht aan een de van de jongerencentra van Lumens. (Het aantal unieke bezoekers is minder!) 287 jongeren hebben de vragenlijst van het klanttevredenheidsonderzoek ingevuld, dat is 5%. Dit responspercentage is niet hoog, maar wel ruim 2x zo hoog als in 2014. Jongerencentra De Hangar en Stairway hebben beduidend meer respondenten gehad dan de overige jongerencentra.

Bijna de helft van de respondenten is deelnemer (48%), circa één derde is bezoeker (30%). De minderheid heeft een actieve taak als meehelper (10%), meebeslisser (7%) of organisator (6%). Dit beeld is vergelijkbaar met de resultaten uit 2014.

De meeste bezoekers komen gemiddeld 2 x per week (36%) of 1x per week (33%) in het jongerencentrum. De meerderheid (59%) doet regelmatig mee met de activiteiten. Slechts een minderheid (7%) doet nauwelijks mee.

De beheerders worden zonder uitzondering als zeer goed beoordeeld, als het gaat om behulpzaamheid en bereikbaarheid. Gemiddeld krijgen zij het cijfer 8,6. Dat is 0,4 hoger dan vorig jaar. Enkele jongerencentra hebben sinds vorig jaar een nieuwe beheerder gekregen.

Ik vind het jongerencentrum...

	Eens	Neutraal	Oneens
Prettig en gezellig	93%	6%	<1%
Schoon	88%	11%	1%
Veilig	87%	9%	2%



Wist je dat...

	Ja	Nee
- het gebruik van ruimten gratis is voor algemene activiteiten?	67%	32%
- je digitaal ruimten kunt reserveren via de website buurtruimte040.nl?	47%	53%
- je als vrijwilliger kunt meedenken in werkgroepen?	80%	20%
- je kunt leren en werken in het Jongerencentrum?	82%	18%

Advies responspercentage

Omdat de behaalde respons erg laag is (5%), bekijkt Lumens de mogelijkheden om deze voor de toekomst te verhogen. De resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek kunnen bijvoorbeeld worden aangevuld met andere vormen van klantenraadpleging, zoals een diepgaand groepsinterview of een klantenpanel.

Uitslag klanttevredenheidsonderzoek onder de huurders

Ook 47 huurders hebben deelgenomen aan het tevredenheidsonderzoek over de jongerencentra in oktober. Het merendeel kent het jongerencentrum vanuit de buurt (64%) of via familie/bekenden (23%).

De bekendheid via social media of andere PR-uitingen is minimaal (website 4%, facebook 4%, persbericht 4%).

Bijna de helft (48%) van de huurders weet dat ze de ruimten kunnen reserveren via de site Buurtruimten040.nl. Een ruime meerderheid (76%) weet dat ze kunnen meedenken in werkgroepen en leren plus werken in het jongerencentrum (89%).

Wat is goed en wat kan beter?

Bijna iedereen is zeer goed te spreken over de sfeer en het gevoel van veiligheid in een jongerencentrum. Ook het contact met en de houding van de beheerders wordt als zeer positief ervaren. De beheerders zijn vriendelijk, denken mee, zijn behulpzaam en houden zich aan hun afspraken.

De huurders zijn over het algemeen tevreden en waarderen de jongerencentra gemiddeld met een 8,3. Kansen voor verdere verbetering liggen op het vlak van de schoonmaak en beantwoording van telefoons/emails; 37% onderschrijft niet dat het schoon is en meer dan 50% onderschrijft niet dat beantwoording snel gaat.

Verbetersuggesties en ideeën

- Extra mogelijkheden voor jongeren om met muziek bezig te zijn en hierover te leren
- Nog meer mogelijkheden tot leren op het gebied van muziek
- WC's zijn erg ouderwets
- Meer dingen organiseren met voetbal

Waarvoor kom je naar een jongerencentrum?

De huurders komen naar het jongerencentrum vanwege de sfeer, de medewerkers, de nabijheid, de goede faciliteiten en het sociale contact.

Mogelijkheden Buurtruimte040

Tenslotte is het van belang meer bekendheid te geven aan de mogelijkheden van Buurtruimten040.nl. Huurders zijn de primaire doelgroep van Buurtruimten040.nl en ruim de helft kent de site nog niet.

