



Wat heeft het opgeleverd?

Klanttevredenheidsonderzoek gebruikers wijkcentra Lumens

Oktober 2015

Achtergrond onderzoek

In de periode van 5 t/m 24 oktober hebben 626 bezoekers van de wijkcentra van Lumens deelgenomen aan het klanttevredenheidsonderzoek (440 bezoekers en 154 huurders). Dat betekent dat 2,4% van de ruim 25.000 bezoekers (dit aantal geeft niet het aantal

unieke bezoekers aan) in deze periode het formulier heeft ingevuld. Gemiddeld worden de wijkcentra met een rapportcijfer van 8,2 beoordeeld en krijgen de medewerkers een 8,7 voor hun prestaties. Dat is beduidend hoger dan het rapportcijfer van 7,9 in 2014. We zien geen grote verschillen tussen de wijkcentra onderling.

Waardering op onderdelen	Goed tot zeer goed	Neutraal	Slecht tot zeer slecht
Onderhoud gebouw	68%	24%	4%
Schoonmaak gebouw	67%	20%	7%
Kwaliteit van catering	67%	12%	2%
Prijzen van catering	43%	26%	8%
Assortiment van catering	47%	24%	3%
Bereikbaarheid en toegankelijkheid	82%	10%	3%
Gehuurde hulpmiddelen	28%	13%	0%
Gehuurde ruimte	65%	16%	2%
Online reservering	20%	9%	1%
Telefonische reservering	18%	10%	0%

Nb: antwoordcategorie "nvt" is niet opgenomen in deze tabel.



Waardering op stellingen	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Helemaal mee oneens
Het personeel is vriendelijk en gastvrij	61%	33%	6%	<1%	<1%
In het wijkcentrum heerst een fijne sfeer	48%	42%	10%	1%	0%

Wist je van deze mogelijkheden?	Ja	Nee
Gratis gebruik van ruimten voor algemene activiteiten	67%	33%
Digitaal reserveren ruimten via website Buurtruimte040.nl	30%	70%
Meedenken in werkgroepen als vrijwilliger	41%	59%
Kunnen leren en werken in het wijkcentrum	62%	38%

Conclusie

57% geeft aan dat de kennissen- of vriendengroep vergroot is door bezoek aan het wijkcentrum. Gebruikers komen naar het wijkcentrum om verschillende redenen: voor een activiteit, gezelligheid, omdat het dichtbij huis of werk is of omdat het een werkplek is.

Wat is goed en wat kan beter?

De tevredenheid is hoog. Tegelijkertijd liggen er verbeterkansen: per wijkcentrum worden concrete verbeter suggesties genoemd die aandacht moeten krijgen. Zoals een nieuwe activiteit, continuïteit van personeel, schoonmaak (regelmatig genoemd), inrichting/faciliteiten, temperatuurregeling, prijzen van de drank.

Op de vraag wat men mist in het wijkcentrum, worden zaken genoemd als: een specifieke activiteit, inloopgelegenheid, facilitaire zaken - eten/drank/verlichting/parkeren en bij enkele wijkcentra facebook.

Verder is het aan te bevelen om meer bekendheid te geven aan de mogelijkheden van de website Buurtruimte040.nl en aan de werkgroepen in het wijkcentrum.

Over verbeterpunten die worden aangepakt, kun je lezen op het memobord van het betreffende wijkcentrum.

