



gemeente  
**Zoetermeer**

# Onderzoek

Ontmoetingsruimten 2018





## **ONDERZOEK ONTMOETINGSRUIMTEN 2018**

April 2019

In opdracht van : Robbert Westerveld, Dennis Oomes, Vastgoedbedrijf  
Uitvoering onderzoek : Josée Boormans, Afdeling JaBo/Onderzoek en statistiek



# INHOUDSOPGAVE

	Pagina
<b>1. Achtergrond en respons</b>	5
1.1 Achtergrond en opzet onderzoek	5
1.2 bezochte ontmoetingsruimte	5
1.3 gebruik ontmoetingsruimte	5
<b>2. Gebouw</b>	9
2.1 Indeling van het gebouw	9
2.2 Ruimte voor toelichting op de indeling en onderhoudsstaat	10
2.3 Rapportcijfer voor het onderhoud in het algemeen	10
<b>3. Sanitaire ruimtes</b>	13
3.1 Mate van tevredenheid	13
<b>4. Binnenklimaat</b>	15
4.1 Temperatuur	15
4.2 Luchtkwaliteit	16
4.3 Akoestiek	17
<b>5. Schoonmaak</b>	19
5.1 Schoonmaak van de verschillende ruimtes	19
5.2 Rapportcijfer voor de totale hygiëne/schoonmaak ontmoetingsruimte	20
<b>6. Toegankelijkheid</b>	21
6.1 Bewegwijzering, beloopbaarheid trappen en toegankelijkheid minder validen	21
<b>7. Bereikbaarheid</b>	25
7.1 Verplaatsing naar de accommodatie	25
7.2 Parkeerplekken voor auto's	25
7.3 Parkeerplekken voor fietsen/ brommers/ scooters	25
7.4 Opstelplaatsen voor scootmobiel(en)	26
<b>8. Veiligheid en verlichting</b>	27
8.1 In de omgeving van het gebouw (toegang, parkeerplaatsen e.d.)	27
8.2 Binnen in de accommodatie zelf	27
8.3 In de directe omgeving van de ontmoetingsruimte	28
8.4 In de algemene ruimtes (hal/ entree/ gangen)	28
8.5 In de sanitaire voorzieningen	28
8.6 In de ontmoetingsruimte zelf	29
<b>9. Algemeen over de ontmoetingsruimte</b>	31
9.1 voldoen van de ontmoetingsruimte aan de behoefte	31
9.2 behoefte aan de beschikbaarheid van WIFI	31
9.3 behoefte aan een koffie-/theevoorziening in de ontmoetingsruimte	32

	Pagina
<b>10. Klachten en/of meldingen</b>	33
10.1 calamiteiten en storingen	33
10.2 vragen/ klachten over de verhuur	33
10.3 indienen van een klacht of een melding over de ontmoetingsruimte	33
10.4 sleutelgebruik	35
<b>11. Facturen</b>	37
11.1 wijze van factureren	37
<b>12. Verhuur</b>	39
12.1 mening over een aantal aspecten met betrekking tot de verhuur	39
12.2 verhuurmogelijkheden	41
<b>BIJLAGE 1. Vragenlijst onderzoek</b>	43

# 1

## ACHTERGROND EN RESPONS

### 1.1 achtergrond en opzet onderzoek

De gemeente Zoetermeer wil graag weten hoe de gebruikers van de verschillende ontmoetingsruimten deze beoordelen.

Ten behoeve van het onderzoek is in overleg met de afdeling Vastgoed een digitale vragenlijst opgesteld. De afdeling Vastgoed heeft de link naar het digitale onderzoek via de e-mail gestuurd naar alle contactpersonen van de verschillende ontmoetingsruimtes.

De onderzoeksperiode liep van 6 december 2018 tot en met 20 januari 2019.

In deze periode zijn er in totaal 51 vragenlijst geheel of gedeeltelijk ingevuld.

Het onderzoek bestaat uit elf verschillende hoofdstukken waarin de verschillende onderdelen van de ontmoetingsruimtes aan bod komen.

In bijlage 1 staat een weergave van de digitale vragenlijst.

### 1.2 bezochte ontmoetingsruimte

De meeste respondenten uit het onderzoek maakten in het jaar voorafgaand aan het onderzoek gebruik van de locaties Nathaliegang 79 en de Bijdorplaan 417-477.

Tabel 1. Weergave van ontmoetingsruimte waar men in het jaar voorafgaand aan het onderzoek gebruik van maakte (n=51)

Genoemde locatie:	Aantal	In % van het totaal
Albrandswaard 1	5	9,8%
Bijdorplaan 417-477	8	15,7%
Broekwegschouw 199	5	9,8%
Engelandlaan 502	4	7,8%
Gondelkade 33	2	3,9%
Nathaliegang 79	9	17,6%
Oosterheemplein 156	2	3,9%
Petuniatuin 7a	3	5,9%
Rakkersveld 253	2	3,9%
Uiterwaard 21	5	9,8%
Groenblauwlaan 133	5	9,8%
Zanzibarplein 5	1	2,0%
Totaal	51	100,0%

### 1.3 gebruik ontmoetingsruimte

Eén op de drie respondenten gebruikte de ontmoetingsruimte voor een vergadering. In totaal vulde bijna één op de drie respondenten een antwoord in bij anders, namelijk. Zie tabel 3.

Tabel 2. Genoemde activiteit waarvoor men van de genoemde ontmoetingsruimte gebruik maakte (n=51)

Genoemde locatie:	Voor een vergadering	Voor ontmoeten	Voor een cursus/opleiding	Voor een kinderfeestje	Anders, namelijk	Totaal
Albrandswaard 1	2	1	-	-	2	5
Bijdorplan 417-477	2	-	4	-	2	8
Broekwegschouw 199	1	-	-	-	4	5
Engelandlaan 502	4	-	-	-	-	4
Gondelkade 33	2	-	-	-	-	2
Nathaliegang 79	2	2	2	-	3	9
Oosterheemplein 156	1	-	-	1	-	2
Petuniatuin 7a	1	-	-	-	2	3
Rakkersveld 253	-	1	-	-	1	2
Uiterwaard 21	1	1	2	-	1	5
Groenblauwlaan 133	1	-	3	-	1	5
Zanzibarplein 5	-	1	-	-	-	1
<b>Totaal</b>	<b>17 (33,3%)</b>	<b>6 (11,8%)</b>	<b>11 (21,6%)</b>	<b>1 (2,0%)</b>	<b>16 (31,4%)</b>	<b>51</b>

Tabel 3. Andere activiteit waarvoor men de ontmoetingsruimte gebruikte, namelijk:

• <i>Bewonersavond om omwonenden te informeren over de bouwplannen Katwijkerlaantracé (Nathaliegang)</i>
• <i>Bijeenkomst jeugdzorg (Nathaliegang)</i>
• <i>Danslessen voor (verstandelijk beperkte) kinderen (Bijdorplan)</i>
• <i>De 90ste verjaardag van mijn moeder die woont in Albrandswaard (Albrandswaard).</i>
• <i>Kerkelijke bijeenkomsten (Bijdorplan)</i>
• <i>Modeverkoop (Albrandswaard)</i>
• <i>Spreekuur (Uiterwaard)</i>
• <i>Voor bloemschikworkshops en lezingen (Broekwegschouw).</i>
• <i>Voor een bewonersbijeenkomst i.v.m. informatieverstrekking m.b.t. voorgenomen Herinrichting parkeerterrein Petuniatuin ((Petuniatuin)</i>
• <i>Voor een bijeenkomst jeugdzorg (Nathaliegang)</i>
• <i>Voor het houden van een bewonersbijeenkomst (Petuniatuin)</i>
• <i>Voor het Nationaal integratie diner, samen met Piëzo geregeld. Dit is om andere nationaliteiten beter te leren kennen, via allerlei verschillende gerechten uit verschillende landen. Door het gezamenlijk op te eten, kun je elkaar ook leren kennen (Rakkersveld)</i>
• <i>Workshop (Broekwegschouw)</i>
• <i>Workshops (bloemschikken) + vergaderingen (Broekwegschouw)</i>
• <i>Yoga (Broekwegschouw)</i>
• <i>Zangkoor (Groenblauwlaan)</i>

Bijna de helft van de respondenten (49% - 25 respondenten) vulde de enquête in als huurder van een ontmoetingsruimte.



Tabel 4. Rol waarin men de enquête invult (n=51)

Genoemde locatie:	Aantal	In % van het totaal
Als coördinator van een welzijnsorganisatie	3	5,9%
Als lid van het bestuur van een (wijk) vereniging	6	11,8%
Als lid van een (wijk) vereniging	3	5,9%
Als huurder van de ontmoetingsruimte	25	49,0%
Anders, namelijk:	14	27,5%
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gemeenteambtenaar(3x)</li> <li>• Lid van een politieke partij</li> <li>• Als particulier, dansschool eigenaar</li> <li>• Coördinator leeskringen bibliotheek</li> <li>• Huurdersraad</li> <li>• Penningmeester</li> <li>• Secretaris van een coöperatie</li> <li>• Trainer/docent</li> <li>• Vanuit een ondersteunende rol medewerker-gemeente</li> <li>• Vrijwilliger babbelen patiëntenvereniging</li> <li>• Vrijwilliger bardienst</li> <li>• Wij huren een ruimte voor ons spreekuur</li> </ul>		
<b>Totaal</b>	<b>51</b>	<b>100,0%</b>

### 1.3 Frequentie gebruik van de ontmoetingsruimte

De meeste respondenten maken/maakten minder dan 1x per maand gebruik van de ontmoetingsruimte.

Tabel 5. Frequentie gebruik van de ontmoetingsruimte (n=51)

Frequentie	Aantal	In % van het totaal
Ik heb er maar één keer gebruik van gemaakt	10	19,6%
1-2 keer per week	9	17,6%
3-4 keer per week	2	3,9%
1-2 keer per maand	7	13,7%
Minder dan 1x per maand, namelijk:	13	25,5%
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 10 keer per jaar</li> <li>• 1x per 2 maanden</li> <li>• 2 à 3 keer</li> <li>• 2x per jaar (4x genoemd)</li> <li>• 3 á 4 keer per jaar</li> <li>• 3x per jaar</li> <li>• 4x per jaar (2x genoemd)</li> <li>• 8x per jaar</li> </ul>		
Anders, namelijk:	10	19,6%
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1x per jaar (2 genoemd)</li> <li>• 1x per jaar in de afgelopen 15 jaar</li> <li>• 1x per week, 3,25 uur voor 4 maanden</li> <li>• 6 weken, 2x per week (zomervakantie)</li> <li>• 9x per jaar</li> <li>• Aantal keer per jaar</li> <li>• Maximaal 3 keer</li> <li>• Meer dan 8x per week</li> <li>• Periodiek enkele weken</li> </ul>		
<b>Totaal</b>	<b>51</b>	<b>100,0%</b>



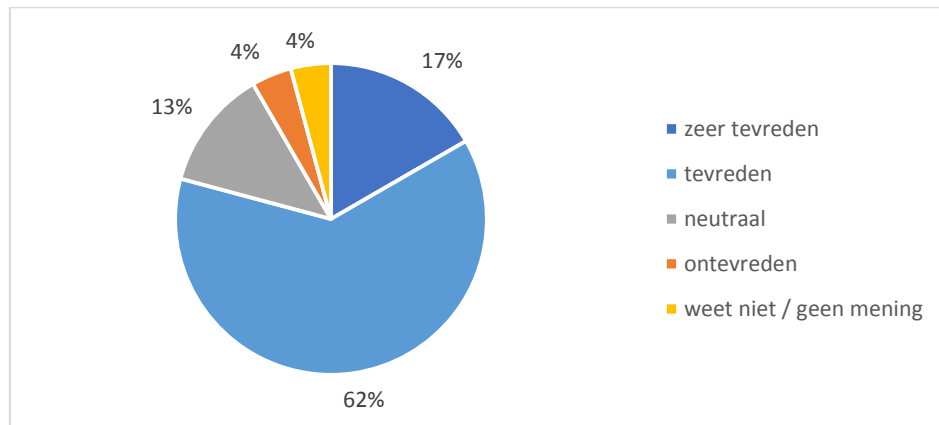
# 2

## GEBOUW

### 2.1 indeling en onderhoudsstaat

Bijna acht van de tien respondenten (79%) zijn (zeer) tevreden over de indeling van het gebouw waarin de ontmoetingsruimte zich bevindt (d.w.z. de ingang/ entree/ plek van de ontmoetingsruimte, gangen etc.)

Grafiek 1. Mening over de indeling van het gebouw waarin de ontmoetingsruimte zich bevindt (n=48)



- het gebouw aan de buitenkant*  
In totaal beoordeelt 80% van de respondenten het gebouw aan de buitenkant als (zeer) goed. De overige respondenten staan er neutraal tegenover (18%) of weten het niet (2%). Geen enkele respondent geeft een negatief oordeel over de buitenkant.
- het gebouw aan de binnenkant in het algemeen*  
Bijna driekwart van de respondenten vindt het gebouw aan de binnenkant (zeer) goed. Eén respondent vindt de binnenkant 'slecht'. Het gaat hierbij om Albrandswaard 1. De overige respondenten staan er neutraal tegenover (22%) of weten het niet (2%).
- de entree/ toegang van de ontmoetingsruimte*  
In totaal beoordeelt 69% de entree/ toegang van de ontmoetingsruimte als (zeer) goed. Ook nu geeft één respondent het oordeel slecht. Het gaat hierbij om Broekwegschouw 199. De overige respondenten geven het oordeel neutraal (27%) of weten het niet (2%).
- de sanitaire ruimte in het algemeen*  
Zes van de tien respondenten (60%) beoordelen de sanitaire ruimte bij hun ontmoetingsruimte als (zeer) goed. Eén respondent beoordeelt deze als slecht (Uiterwaard 21) en twee als zeer slecht (Albrandswaard 1 en Nathaliegang 79). De overige respondenten staan er neutraal tegenover (22%) of weten het niet (11%).

e. *de onderhoudsstaat van de ontmoetingsruimte*

In totaal is 62% van de respondenten van mening dat de onderhoudsstaat van de ontmoetingsruimte (zeer) goed is. Eén op de drie respondenten staat er neutraal tegenover (33%). Eén respondent noemt de onderhoudsstaat slecht (Uiterwaard 21) en één respondent weet het niet.

**2.2 ruimte voor toelichting op de indeling en onderhoudsstaat**

Respondenten konden aan het einde van het vragenblok over de indeling en de onderhoudsstaat nog een eventuele toelichting geven op hun antwoorden over de indeling en onderhoudsstaat. Hieronder zijn de antwoorden weergegeven naar locatie waarover ze zijn gemaakt.

*Albrandswaard 1*

- *Tafels en stoelen zijn wiebelig en zijn vies. Toiletten ruiken onfris en zijn vaak defect.*
- *Wij hebben een paar puntjes. De verlichting is niet goed verdeeld, de wandlampjes branden niet, en dat is prettig als we een Beamer gebruiken.*

*Bijdorplaan 417-477*

- *Sommige lampen defect. Sommige lamellen ontbreken.*
- *Toch met enige regelmaat kapotte dingen en schades. Zoals bijvoorbeeld lamellen, lampen, beschadigingen aan deuren. Ook sluitwerk van deuren is regelmatig een punt waarmee we zijn geconfronteerd het afgelopen jaar.*

*Broekwegschouw 199*

- *De ruimte is voor onbekende erg slecht te vinden. Mede omdat nergens aangegeven staat of zichtbaar is dat er een ontmoetingsruimte in het bos zit. Er is geen duidelijke ingang aanwezig.*
- *Jammer dat er tafels en stoelen gestapeld waren. Voor een rustige bijeenkomst is dat stortend en moest ik ze afdekken.*

*Gondelkade 33*

- *Er is pas gerenoveerd en dat heb ik nog niet gezien.*

*Nathaliegang 79*

- *Het algemene (heren)toilet is vaak te vies, stinkt ook.*
- *Het is allemaal wat gedateerd.*
- *Ik ben niet zelf de gebruiker van de ruimte, wij huren voor een van onze activiteiten.*

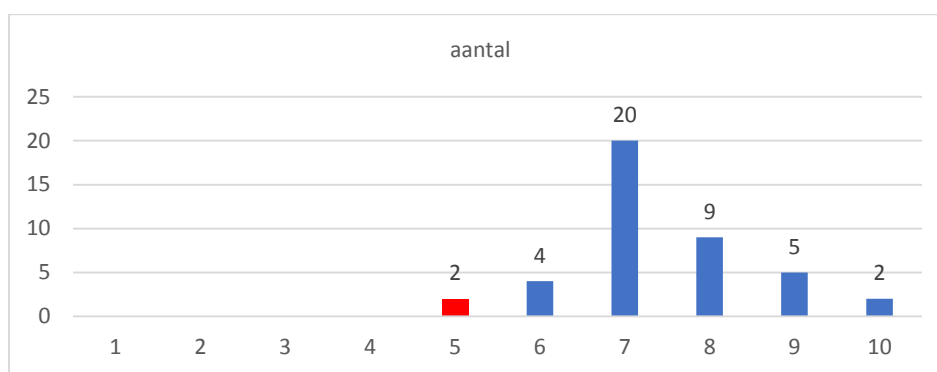
*Uiterwaard 21*

- *Sanitair: vaak vies, plas vlekken, remsporen bij het invalide toilet. Kindertoilet is regelmatig verstopt. de ontmoetingsruimte vind ik zeker niet altijd schoon. Ook is het er vaak rommelig.*

**2.3 rapportcijfer voor het onderhoud in het algemeen**

Aan alle respondenten is gevraagd in een rapportcijfer van 1 t/m 10 uit te drukken hoe tevreden ze zijn over het onderhoud in het algemeen van de ontmoetingsruimte. Er zijn 42 respondenten die een rapportcijfer invulden. Gemiddeld geeft men het **rapportcijfer 7,4**. Twee respondenten geven een onvoldoende rapportcijfer (=5). Bijna de helft van de respondenten geeft een rapportcijfer 7.

Grafiek 2. Rapportcijfer voor het onderhoud in het algemeen van de ontmoetingsruimte (n=42)



In de volgende tabel staat hoe de verschillende ontmoetingsruimten beoordeeld worden. In deze tabel worden alleen de resultaten van de ontmoetingsruimten weergegeven waarover vijf of meer respondenten een oordeel geven. Gemiddeld de laagste waardering geven respondenten die gebruik maakten van Uiterwaard 21 (6,40).

Tabel 6. Gemiddeld rapportcijfer voor de tevredenheid over het onderhoud in het algemeen van de ontmoetingsruimte

- *Alleen weergegeven voor meer dan 5 respondenten*

Genoemde locatie:	Gemiddeld rapportcijfer	Aantal
Bijdorplan 417-477	7,00	7
Broekwegschouw 199	7,40	5
Nathaliegang 79	7,40	5
Uiterwaard 21	6,40	5
Groenblauwlaan 133	9,00	5

Er zijn drie respondenten die nog een toelichting geven op het gegeven antwoord. Hieronder staan deze antwoorden weergegeven voor de betreffende locatie.

*Albrandswaard 1*

- *Onderhoud van de gemeente is over het algemeen goed alleen meubilair is oud. Onderhoud door verhuurder Vidomes laat te wensen over. Verwarming niet in orde etc.*

*Uiterwaard 21*

- *Meubilair Uiterwaard uitermate slecht.*

*Groen-Blauwlaan 133*

- *Alles ziet er goed verzorgd en doeltreffend uit.*



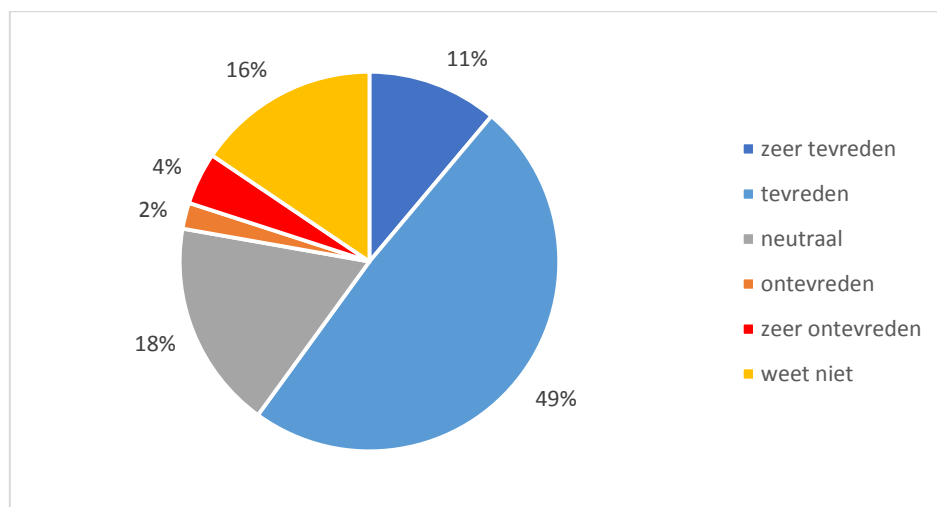
# 3

## SANITAIRE RUIMTES

### 3.1 mate van tevredenheid

Zes van de tien respondenten zijn (zeer) tevreden over de sanitaire ruimtes (wat betreft: hoeveelheid, beschikbaarheid en onderhoud). Eén respondent is er ontevreden over (Uiterwaard 21) en twee respondenten (zeer) ontevreden (Albrandswaard 1 en Nathaliegang 79). De overige respondenten staan er neutraal tegenover (9%) of weten het niet (8%).

Grafiek 3. Mate van tevredenheid over de sanitaire ruimtes (hoeveelheid, beschikbaarheid, onderhoud) (n=45)



Er zijn vijf respondenten die hun antwoord hebben toegelicht. Hieronder staan deze antwoorden naar ontmoetingsruimte weergegeven.

#### *Albrandswaard 1*

- *De toiletten zijn voldoende netjes en heel.*
- *Zijn oud. Ruiken onfris. Kapotte prullenbak en bril.*

#### *Nathaliegang 79*

- *Ik ben zelf niet de gebruiker van de ruimte, wij huren voor een van onze activiteiten.*

#### *Uiterwaard 21*

- *Wc's zijn een poosje verstopt geweest.*

#### *Groen-blauwlaan 133*

- *Netjes.*





# 4

## BINNENKLIMAAT

Om na te gaan hoe het binnenklimaat van de ontmoetingsruimte wordt beoordeeld, is een aantal vragen gesteld over de temperatuur, de luchtkwaliteit en de akoestiek (geluid) in deze ruimten.

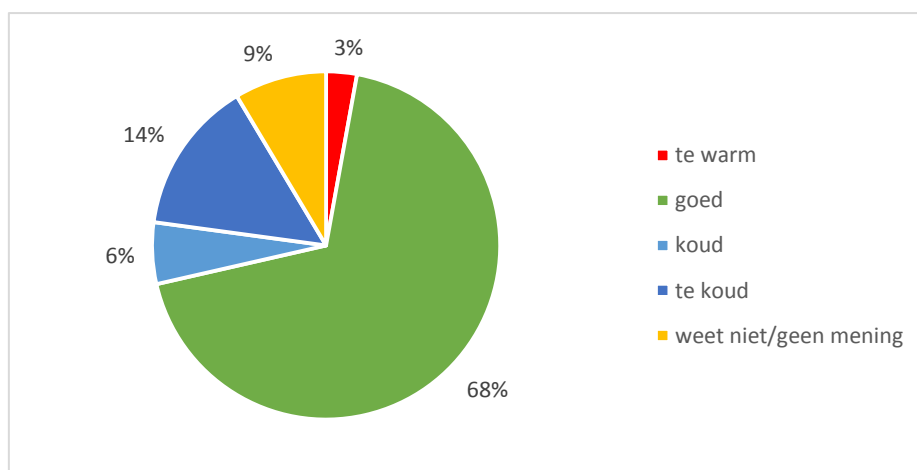
### 4.1 temperatuur

#### a. herfst/ winter

In totaal beoordeelt 68% van de respondenten de temperatuur in hun ontmoetingsruimte in de herfst/ winter als goed. Eén op de vijf respondenten (20%) vindt het (te) koud in de herfst/ winter in de ontmoetingsruimte.

Van de drie respondenten die een oordeel geven over Albrandswaard 1 vinden er twee het er (te) koud in de herfst/ winter. Van de vier respondenten van Uiterwaard 1 beoordelen er twee de temperatuur als goed en twee als (te) koud. Bij de Gondelkade beoordeelt de ene respondent de temperatuur goed en de andere als (te) koud.

Grafiek 4. Mening over de temperatuur in de ontmoetingsruimte in de herfst/ winter (n=35)



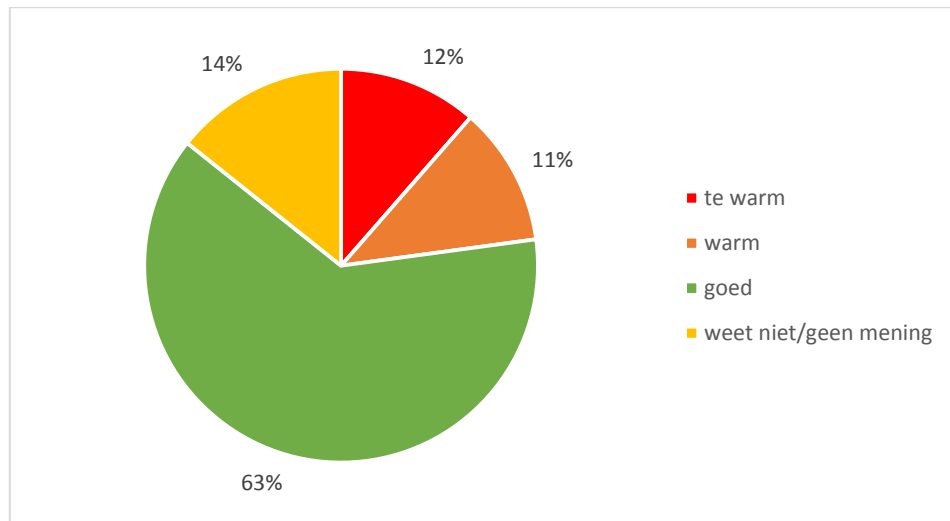
#### b. lente/ zomer

De temperatuur van de ontmoetingsruimte in de lente/ zomer wordt door bijna een kwart van de respondenten (23%) (te) warm genoemd. De overige respondenten vinden deze goed (63%) of hebben er geen mening over.

Bij Uiterwaard 21 beoordelen twee respondenten de temperatuur als (te) warm en twee als goed. Bij Nathaliegang 79 vinden ook twee respondenten de temperatuur goed en beoordelen twee andere respondenten deze als (te) warm. Hier geeft een respondent geen mening.

In Bijdorplan 417-477 beoordelen drie van de zeven respondenten de temperatuur in de lente/ zomer als (te) warm, vinden er drie de temperatuur goed en geeft een respondent geen oordeel.

Grafiek 5. Mening over de temperatuur in de ontmoetingsruimte in de lente/ zomer (n=35)

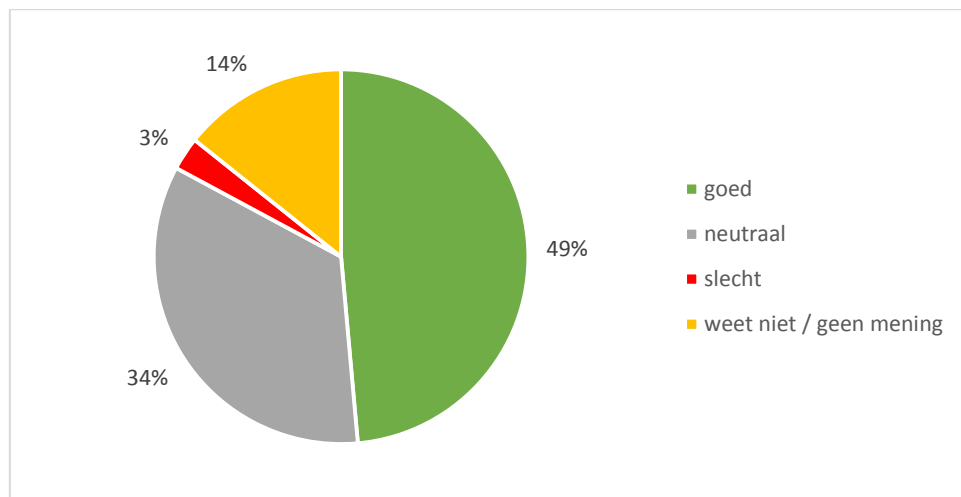


#### 4.2 luchtkwaliteit

##### a. herfst/ winter

De luchtkwaliteit in de ontmoetingsruimte in de herfst/ winter wordt door bijna de helft van de respondenten als goed beoordeeld. In totaal vindt 34% deze niet goed of slecht (neutraal). Er is één respondent die de luchtkwaliteit in de ontmoetingsruimte slecht noemt. Het gaat hierbij om Nathaliegang 76. Van de overige vier respondenten die gebruik maken van deze ontmoetingsruimte vinden er twee de luchtkwaliteit goed, staat een respondent er neutraal tegenover en heeft een respondenten er geen mening over.

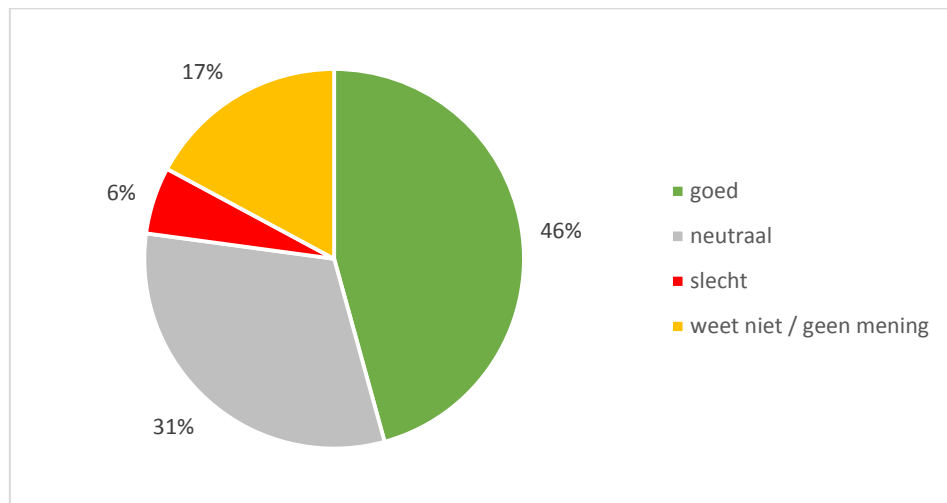
Grafiek 6. Mening over de luchtkwaliteit in de ontmoetingsruimte in de herfst/ winter (n=35)



##### b. lente/ zomer

De luchtkwaliteit van de ontmoetingsruimte in de lente/ zomer wordt door 46% van de respondenten als goed beoordeeld. In totaal vindt 31% deze niet goed of slecht (neutraal). Er zijn twee respondenten die de luchtkwaliteit van hun ontmoetingsruimte slecht noemen. Beiden maken gebruik van Nathaliegang 76. Twee andere respondenten die gebruik maken van Nathaliegang 76 vinden de luchtkwaliteit daar juist goed.

Grafiek 7. Mening over de luchtkwaliteit in de ontmoetingsruimte in de herfst/ winter (n=35)



De gegeven antwoorden over temperatuur en luchtkwaliteit in de diverse seizoenen mochten worden toegelicht. In totaal hebben zes respondenten hun antwoord toegelicht.

*Albrandswaard 1*

- *Geen airco, dus warmte in de zomer is niet te vermijden. Convector is niet zelf te regelen en blaast nu in de winter koude lucht.*
- *Vorige winter hebben we maanden zonder verwarming gezeten.*

*Bijdorplaan 417-477*

- *In de winter komt het regelmatig voor dat de zaal erg koud is en dat we soms jassen aan moeten doen. Dat wordt vaak later wel beter, maar de temperatuur is dan gewoon niet in orde. In de zomer vindt het omgekeerde plaats. Temperatuur kan zeer tropisch aanvoelen. Airco functioneert niet naar behoren. Met enige regelmaat hier melding van gemaakt, maar er wordt dan gezegd dat er niets aan kan worden gedaan (?). We kunnen het ons niet voorstellen. Het moet toch mogelijk zijn een acceptabele temperatuur te creëren?*

*Broekwegschouw 199*

- *Het was onduidelijk hoe de verwarming werkte. Was echt een probleem in maart.*

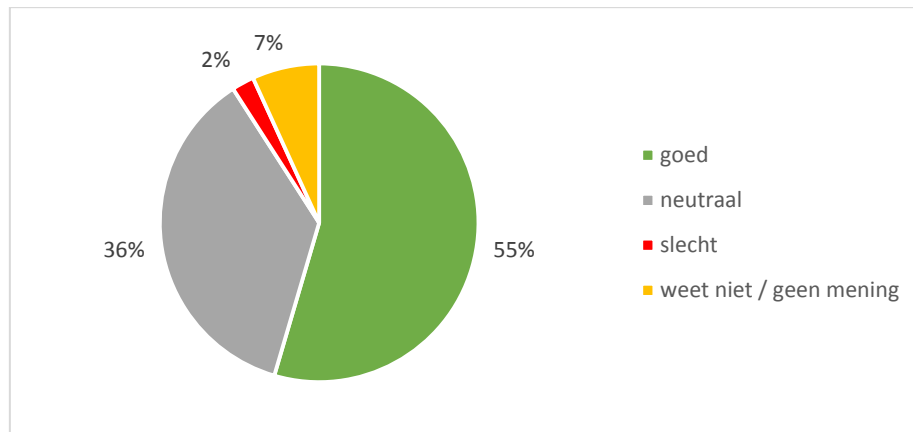
*Nathaliegang*

- *De ruimte is bij warmte slecht te ventileren.*
- *Ik ben niet zelf de gebruiker van de ruimte. Wij huren voor een van onze activiteiten.*

#### 4.3 akoestiek

Ruim meer dan de helft van de respondenten (55%) beoordeelt de akoestiek in hun ontmoetingsruimte als goed. In totaal vindt 36% deze niet goed of slecht (neutraal). Slecht één respondenten noemt de akoestiek slecht. Deze respondent komt in Petuniatuin 7. Van de andere twee respondenten die hier komen, noemt er één de akoestiek goed en staan de andere er neutraal tegenover.

Grafiek 8. Mening over de akoestiek in de ontmoetingsruimte (n=44)



Er zijn 4 respondenten die hun antwoord over de akoestiek hebben toegelicht.

*Uiterwaard 21*

- *Als ik alleen lokaal 1.21 gebruik is dit prima, maar bij de combinatie van 1.21 en 1.22 dan is de akoestiek niet in orde voor groepen met grotere groepen (zonder microfoon).*

*Albrandswaard 1*

- *De microfoon werkt soms niet optimaal.*

*Nathaliegang 79*

- *Ik ben niet zelf de gebruiker van de ruimte, wij huren voor een onze activiteiten.*

*Bijdorplan 417-447*

- *Met gebruik van microfoon.*

# 5

## SCHOONMAAK

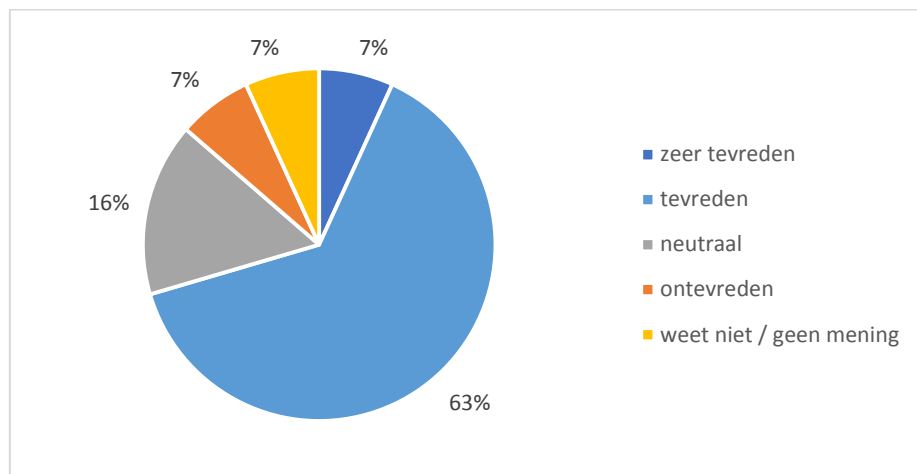
### 5.1 schoonmaak van de verschillende ruimtes

Aan alle respondenten is gevraagd hoe tevreden ze zijn over de schoonmaak van de ontmoetingsruimte, de sanitaire ruimte en de algemene ruimtes van de door hen bezochte ontmoetingsruimte.

#### a. ontmoetingsruimte

In totaal is 64% van de respondenten (zeer) tevreden over de schoonmaak van hun ontmoetingsruimte. Er zijn maar drie respondenten ontevreden over de schoonmaak (Bijdorplan, Uiterwaard en Nathaliegang).

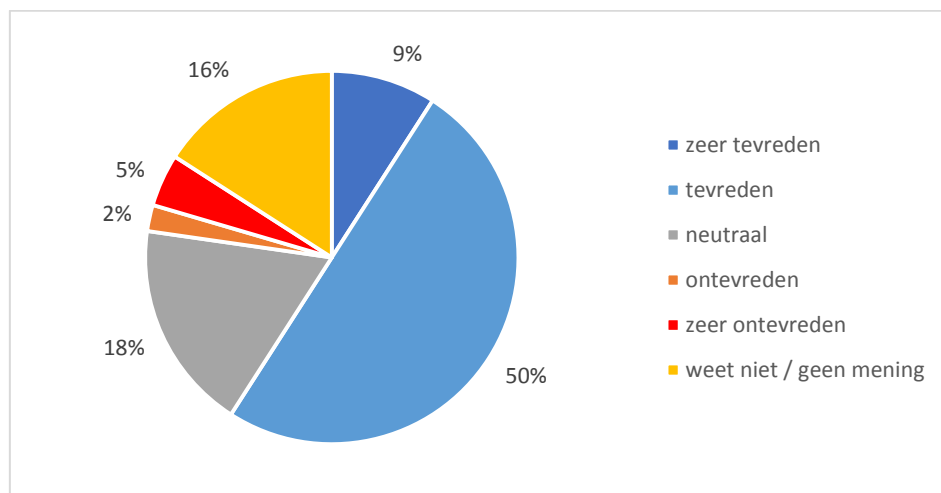
Grafiek 9. Mate van tevredenheid over de schoonmaak van de ontmoetingsruimte (n=44)



#### b. sanitaire ruimte

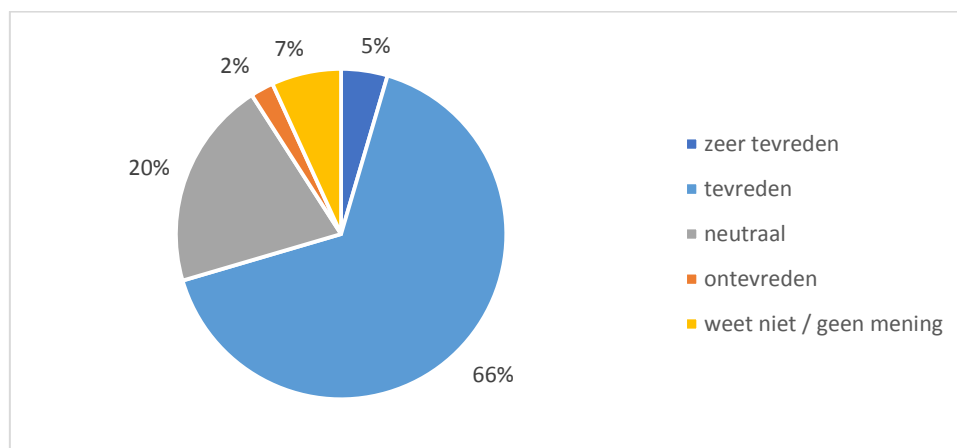
Over de schoonmaak van de sanitaire ruimte is 59% (zeer) tevreden. Drie respondenten zijn er ontevreden over waarvan twee zelfs zeer ontevreden zijn (Nathaliegang en Uiterwaard).

Grafiek 10. Mate van tevredenheid over de schoonmaak van de sanitaire ruimte (n=44)



- c. *de algemene ruimtes (hal/entree/gang)*  
 In totaal is 71% van de respondenten (zeer) tevreden over de schoonmaak van de algemene ruimtes (hal/entree/gang). Er is slechts één ontevreden respondent (Bijdorplan).

Grafiek 11. Mate van tevredenheid over de schoonmaak van de algemene ruimtes (hal/entree/gang) (n=44)



Ook nu mochten de respondenten hun antwoorden toelichten. Dat hebben vijf respondenten gedaan.

*Albrandswaard*

- *Het ziet er allemaal netjes uit, dat kan natuurlijk best wel verschillen wanneer de mensen het zelf niet netjes achterlaten.*
- *Zijn drie verschillende schoonmaakbedrijven voor bovenstaande zaken.*

*Nathaliegang*

- *Ik ben zelf niet de gebruiker van de ruimte, wij huren voor een van onze activiteiten.*
- *Tafels-/bladen zijn regelmatig niet echt schoon. Het keukenblok staat regelmatig met (gebruikte) bekertjes/kopjes/vaat). De bekleding van de stoelen zit (vol) met vlekken.*

*Bijdorplan*

- *Toch regelmatig stof en ander vuil aangetroffen.*

**5.2 rapportcijfer voor de totale hygiëne/schoonmaak ontmoetingsruimte**

Gemiddelde waarden de respondenten de totale hygiëne/schoonmaak van de ontmoetingsruimten met een rapportcijfer 7,34 (n=41).

In de volgende tabel staat de gemiddelde waardering voor de verschillende ontmoetingsruimtes. Alleen de ontmoetingsruimten met vijf of meer respondenten worden weergegeven. Geen enkele respondent heeft het gegeven rapportcijfer verder toegelicht.

Tabel 7. Gemiddeld rapportcijfer voor de totale hygiëne/schoonmaak ontmoetingsruimte

- *Alleen weergegeven voor meer dan 5 respondenten*

Genoemde locatie:	Gemiddeld rapportcijfer	Aantal
Bijdorplan 417-477	7,00	7
Broekwegschoow 199	7,60	5
Nathaliegang 79	7,20	5
Uiterwaard 21	6,20	5
Groenblauwlaan 133	8,80	5

# 6

## TOEGANKELIJKHEID

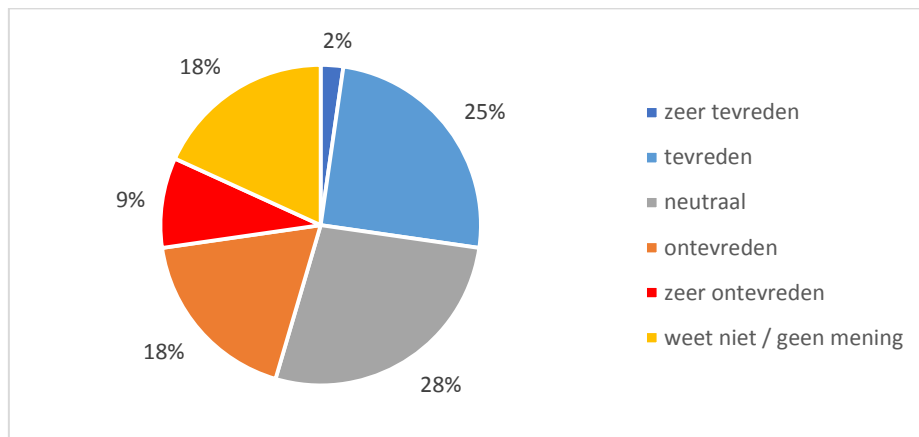
### 6.1 bewegwijzering, beloopbaarheid trappen en toegankelijkheid minder validen

#### a. bewegwijzering naar de accommodatie

Iets meer dan een kwart van de respondenten (27%) is (zeer) tevreden over de bewegwijzering naar de accommodatie. Een gelijk percentage (ook 27%) is hier juist (zeer) ontevreden over.

Naar accommodatie uitgesplitst blijkt dat vier van de vijf respondenten van de Broekwegschouw 199 (zeer) ontevreden zijn over de bewegwijzering naar hun accommodatie. Bij Petuniatuin 7a zijn beide gebruikers (zeer) ontevreden over de bewegwijzering er naar toe. Van de bezoekers van Uiterwaard 21 zijn drie van de vijf respondenten (zeer) ontevreden over de bewegwijzering er naar toe.

Grafiek 12. Mate van tevredenheid over de bewegwijzering naar de accommodatie (n=44)

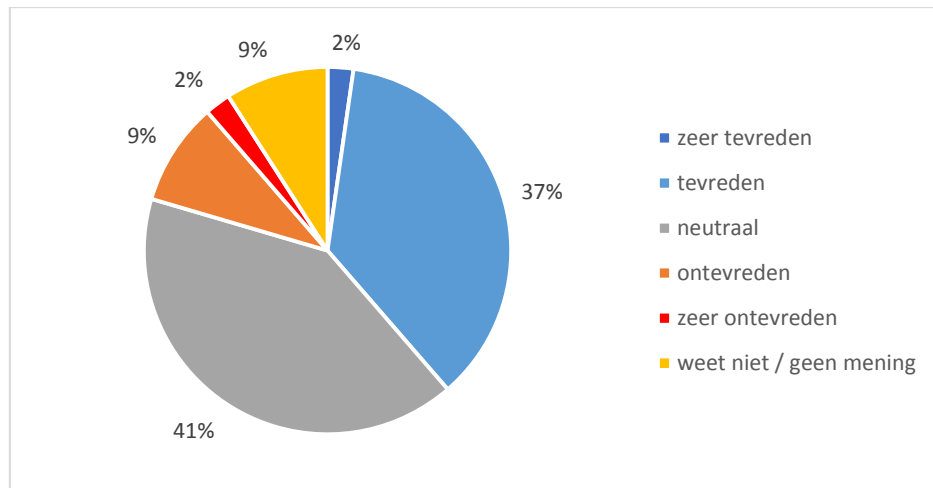


#### b. bewegwijzering in de accommodatie

In totaal is 39% van de respondenten (zeer) tevreden over de bewegwijzering in de accommodatie. Iets meer dan een tiende (11%) is er (zeer) ontevreden over.

In totaal gaat het hier om vier ontevreden en een (zeer) ontevreden respondent in Bijdorplan 417-477, Engelandlaan 502, Gondelkade 33 en Uiterwaard 21 (2x).

Grafiek 13. Mate van tevredenheid over de bewegwijzering in de accommodatie (n=44)



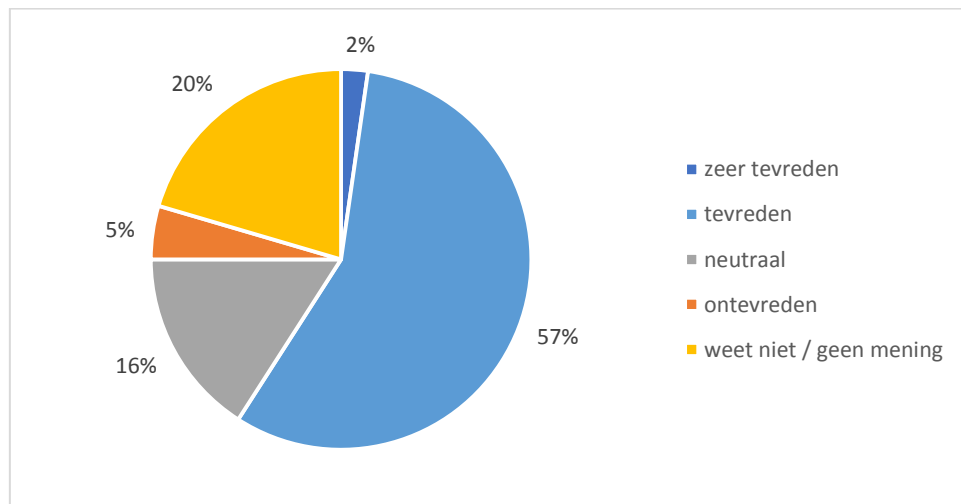
c. *beloopbaarheid trappen accommodatie*

In totaal heeft 48% van de respondenten geen mening over de beloopbaarheid van de trappen in hun accommodatie. Iets meer dan een op de vijf respondenten staat er neutraal tegenover en de overige 32% is er tevreden over.

d. *toegankelijkheid voor minder valide mensen*

Over de toegankelijkheid voor minder valide mensen is 59% van de respondenten (zeer) tevreden. Slechts 5% is hier ontevreden over. Het gaat daarbij om een respondent van Engelandlaan 502 en een respondent van Uiterwaard 21.

Grafiek 14. Mate van tevredenheid over de toegankelijkheid voor minder valide mensen (n=44)

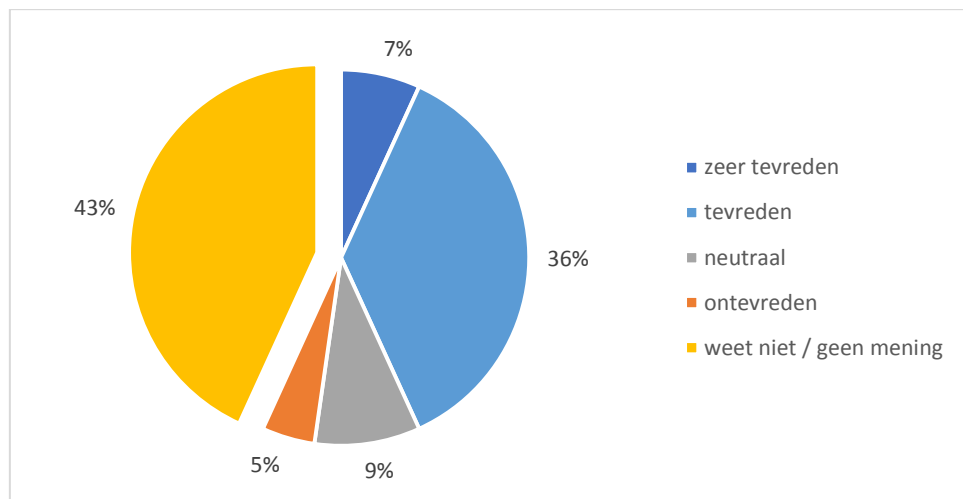


e. *sanitaire voorzieningen voor minder valide mensen*

Ook twee respondenten zijn ontevreden over de sanitaire voorzieningen voor minder valide mensen. Ook hier gaat het om een respondent van Engelandlaan 502 en een respondent van Uiterwaard 21. En groot percentage respondent heeft geen mening over de sanitaire voorzieningen voor minder valide mensen.



Grafiek 15. Mate van tevredenheid over de toegankelijkheid voor minder valide mensen (n=44)



Er zijn vier respondenten die hun antwoord over de toegankelijkheid hebben toegelicht.

*Albrandswaard*

- Daar waar de externe gasten hun auto kunnen parkeren, kunnen ze niet aanbellen. Daarvoor moeten ze omlopen naar de hoofdingang. Voor ouderen is dat niet altijd wenselijk.

*Broekwegschouw 199*

- *Het was voor onbekenden lastig te vinden. Ook de auto sturing naar de plek.*

*Rakkersveld 253*

- De buitendeur is wel heel zwaar met openen. Dus dat is wel een probleem voor mindervaliden.

*Uiterwaard 21*

- De lift is vaak buiten gebruik. Miva toilet is vaak vies.



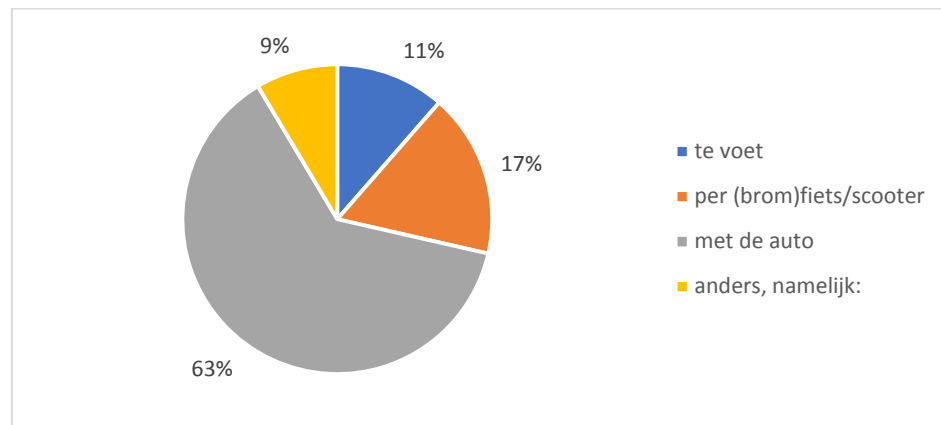
# 7

## BEREIKBAARHEID

### 7.1 verplaatsing naar accommodatie

Van de respondenten zegt 63% met de auto naar de accommodatie te gaan. Daarnaast gaat 17% met de (brom)fiets/ scooter en 11% te voet. Drie respondenten vulden een anders, namelijk antwoord in. Een respondent vulde n.v.t. in, de tweede vulde in met de fiets of de auto te gaan en de derde ging met het OV en de fiets.

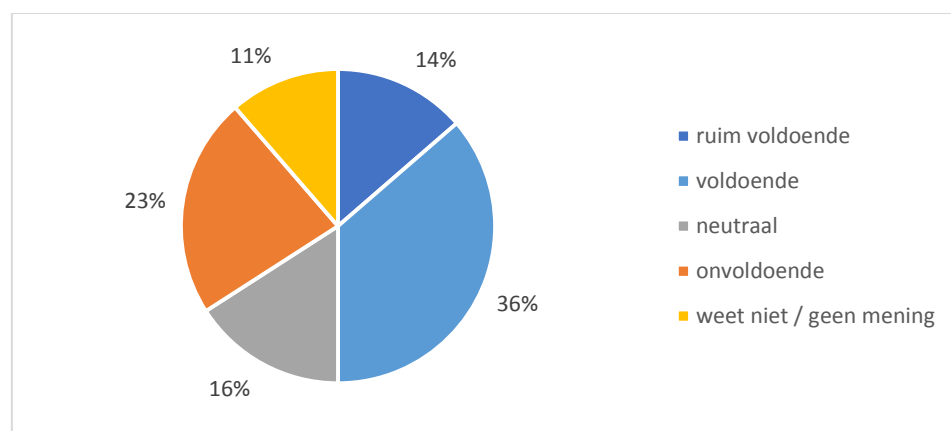
Grafiek 16. Wijze van verplaatsing naar de accommodatie (n=35)



### 7.2 parkeerplekken voor auto's

De helft van de respondenten is van mening dat er voldoende parkeerplekken zijn voor auto's bij hun accommodatie. In totaal is 23% van mening dat dit aantal onvoldoende is. Vooral respondenten die de Albrandswaard bezoeken (drie van de vier) vinden dit aantal onvoldoende. Bij de Broekwegschouw twee van de vijf respondenten. Bij de bezoekers van de Bijdorplan 417-477 drie van de acht respondenten. Bij de Gondelkade een van de twee respondenten en bij de Petuniatuin een van de drie respondenten.

Grafiek 17. Mening over de hoeveelheid parkeerplekken voor auto's (n=44)

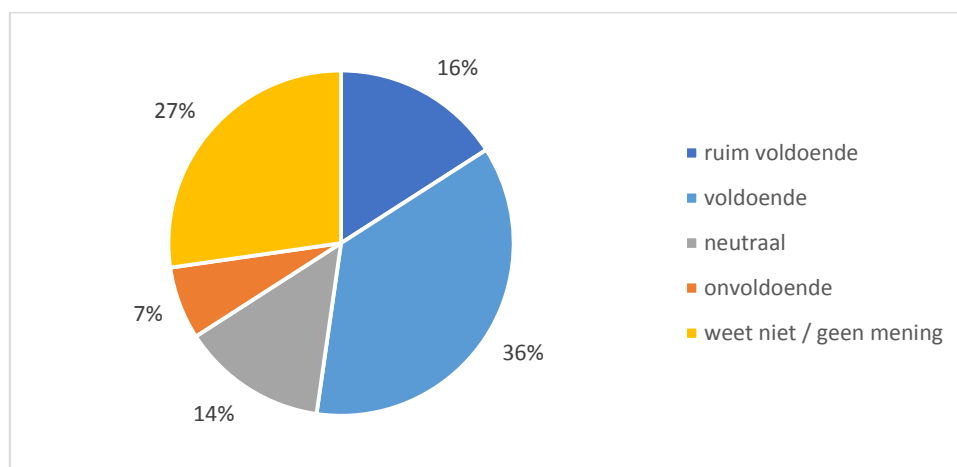


### 7.3 parkeerplekken voor fietsen/ brommers/ scooters

Er zijn drie respondenten die het aantal parkeerplekken voor fietsen/ brommers/ scooters onvoldoende vinden (Broekwegschouw 199, Engelandlaan 502 en Gondelkade 33).

Iets meer dan de helft vindt het aantal parkeerplekken (ruim) voldoende (52%).

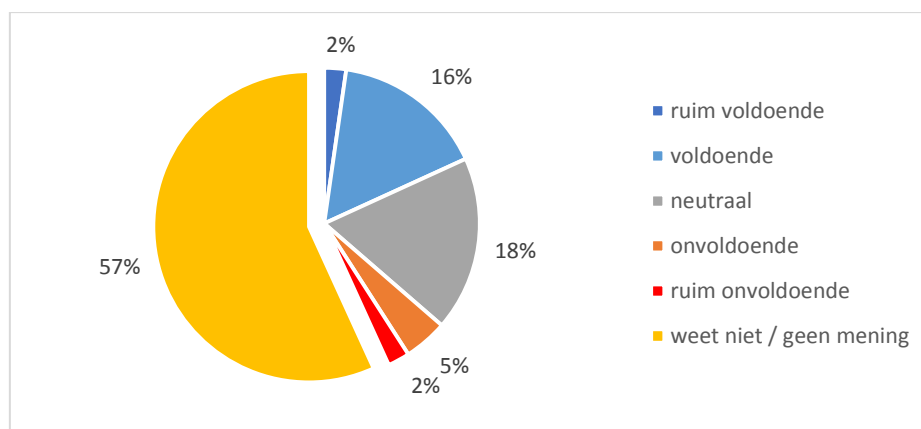
Grafiek 18. Mening over de hoeveelheid parkeerplekken voor fietsen/ brommers/ scooters (n=44)



#### 7.4 opstelplaatsen voor scootmobiel(en)

Meer dan de helft van de respondenten (57%) heeft geen mening of weet niet of het aantal opstelplaatsen voor scootmobiel(en). In totaal vindt 18% dit aantal (ruim) voldoende. Voor drie respondenten is dit aantal onvoldoende. Een respondent bezoekt Bijdorplan 417-477, een respondent Broekwegschouw 199 en een respondent Petuniatuin 7a.

Grafiek 19. Mening over het aantal opstelplaatsen voor scootmobiel(en) (n=44)



Er zijn vijf respondenten die een toelichting geven op hun antwoorden over bereikbaarheid:

##### Albrandswaard 1

- Voor auto's is het soms lastig om die kwijt te raken. Dan moet je soms wat verder weg.

##### Broekwegschouw 199

- Als ik overdag meer personen had, zou parkeren een probleem zijn. Maar was in de avond.
- Maandagavond voldoende plaats op dinsdagochtend altijd zoeken als ik met auto kom.

##### Petuniatuin 7a

- Direct aangrenzend aan de accommodatie is geen parkeerplek, wel in de directe omgeving aan de achterkant. Parkeerplekken voor fietsers etc. is ook iets verder op. Het plaatsen van scootmobielen is lastiger daar bij de ingang het voetgangersgebied is. Mogelijk staan scootmobielen in de weg. In de hal van de ruimte is wel plek voor een scootmobiel.

##### Groenblauwlaan 133

- Voor het moment van de huur (op zaterdag) voor auto's ruim voldoende. Voor scootmobiel zou iets beter kunnen.

# 8

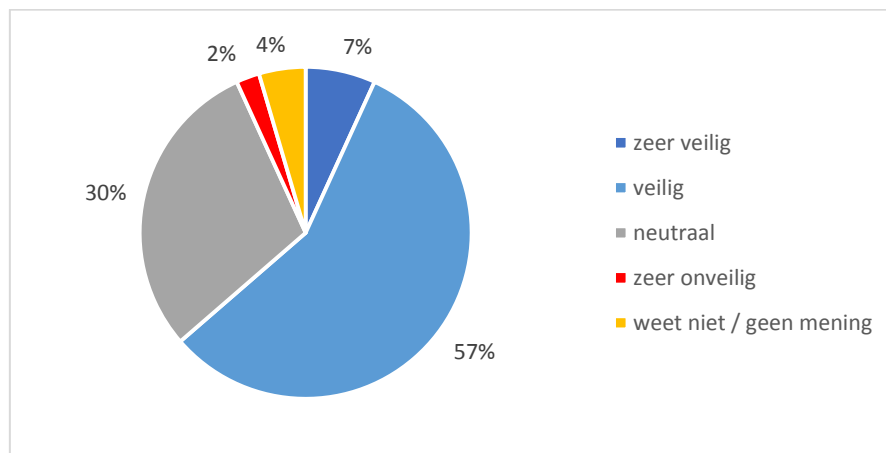
## VEILIGHEID EN VERLICHTING

### Veiligheid

#### 8.1 In de omgeving van het gebouw (toegang, parkeerplaatsen e.d.)

In totaal voelt 64% van de respondenten zich (zeer) veilig in de omgeving van het gebouw (toegang, parkeerplaatsen e.d.) en staat 30% er neutraal tegenover. Er is een respondent die zich zeer onveilig voelt in de omgeving van het gebouw. Deze respondent bezoekt Broekwegschouw 199.

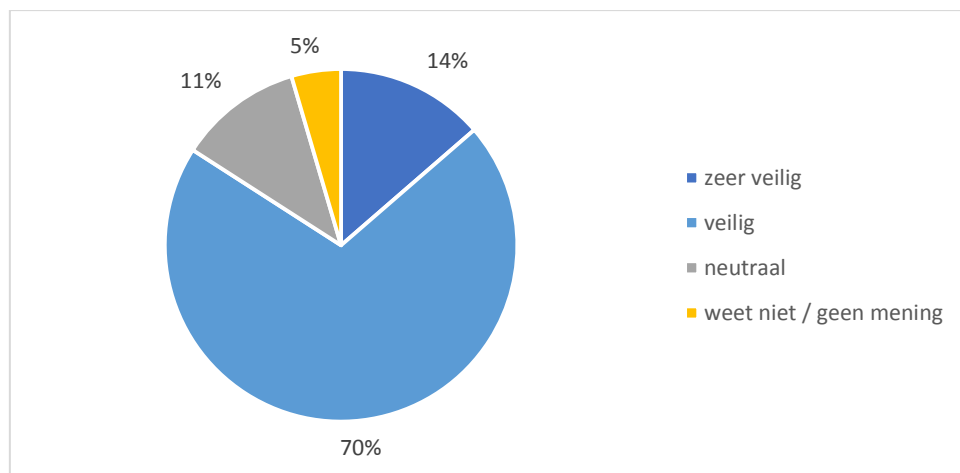
Grafiek 20. Mening over de veiligheid in de omgeving van het gebouw (n=44)



#### 8.2 binnen in de accommodatie zelf

In de accommodatie zelf zegt 84% zich (zeer) veilig te voelen. Geen enkele respondent voelt zich onveilig in de accommodatie zelf.

Grafiek 21. Mening over de veiligheid binnen in de accommodatie zelf (n=44)

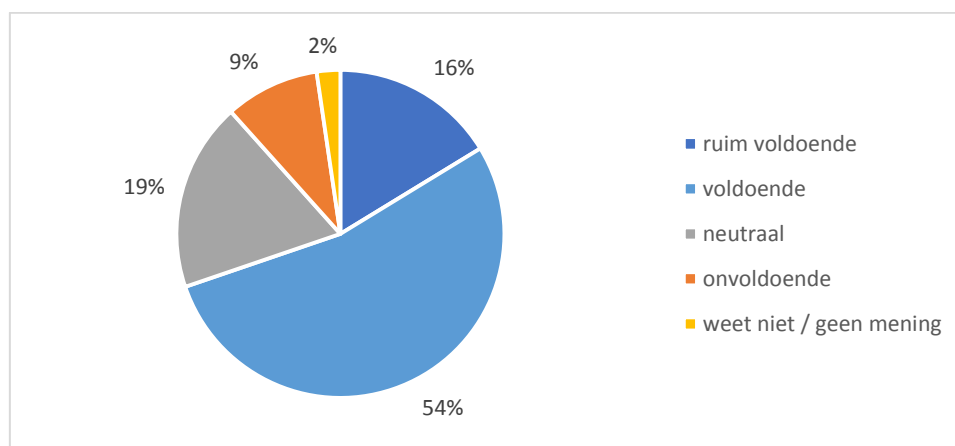


## Verlichting

### 8.3 in de directe omgeving van de ontmoetingsruimte

Zeven van de tien respondenten vinden de verlichting in de directe omgeving van hun ontmoetingsruimte (ruim) voldoende. Er zijn vier respondenten die deze verlichting onvoldoende noemen. Dat zijn drie van de vijf respondenten die Broekwegschouw 199 bezoeken en een respondent die Nathaliegang 79 bezoekt.

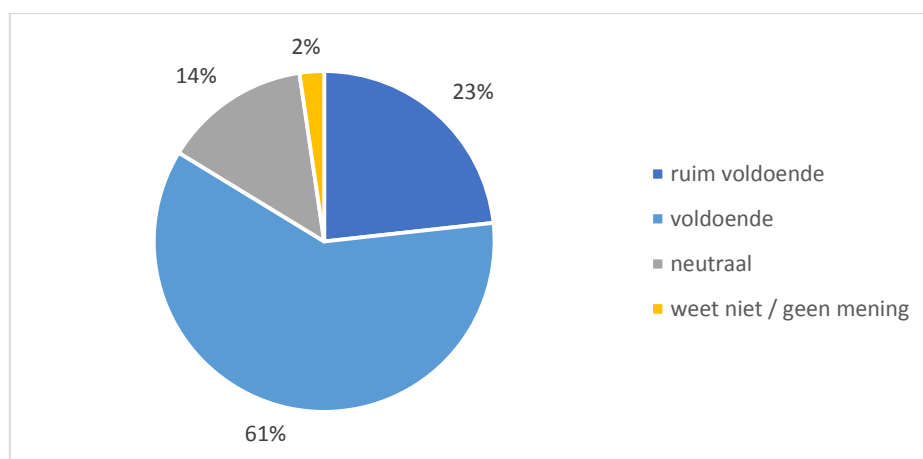
Grafiek 22. Mening over de verlichting in de directe omgeving van de ontmoetingsruimte (n=43)



### 8.4 in de algemene ruimtes (hal/ entree/ gangen)

In totaal vindt 84% de verlichting in de algemene ruimtes van hun accommodatie (ruim) voldoende. Geen enkele respondent vindt deze verlichting onvoldoende.

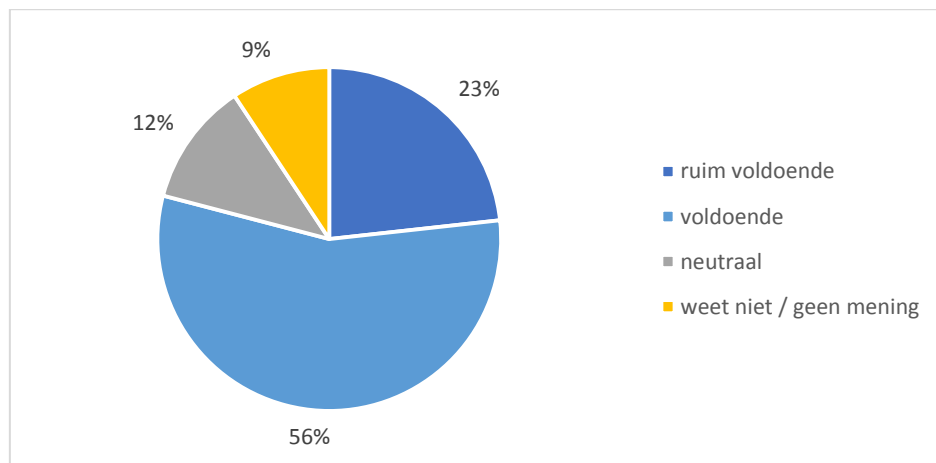
Grafiek 23. Mening over de verlichting in de algemene ruimtes (hal/ entree/ gang) (n=43)



### 8.5 in de sanitaire voorzieningen

Ook geen enkele respondent vindt de verlichting in de sanitaire voorzieningen onvoldoende. Het merendeel vindt dit (ruim) voldoende (79%).

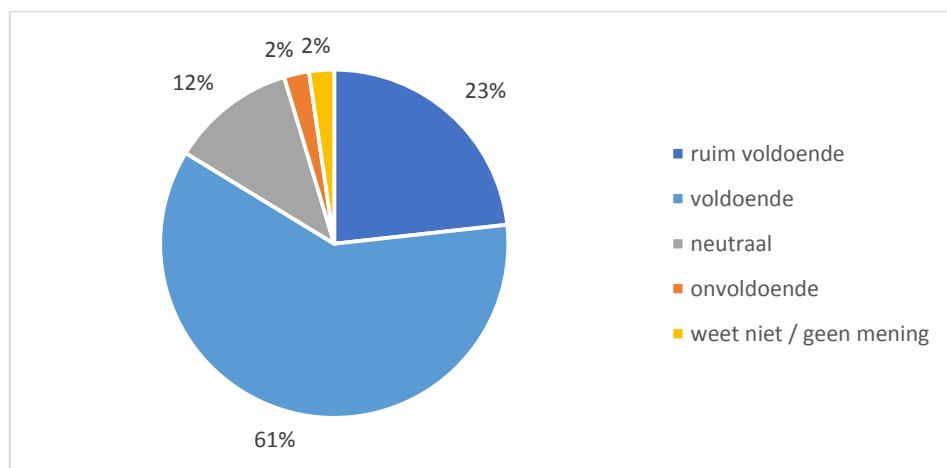
Grafiek 24. Mening over de verlichting in de sanitaire voorzieningen (n=43)



### 8.6 in de ontmoetingsruimte zelf

Een respondent vindt de verlichting in de ontmoetingsruimte zelf onvoldoende. Deze respondent is van Albrandswaard 1.

Grafiek 25. Mening over de verlichting in de ontmoetingsruimte zelf (n=43)



Er zijn vier respondenten die hun antwoord hebben toegelicht over veiligheid of verlichting.

Bijdorplan 417-477

- *Sterkte van het licht wisselt nog wel eens. Kracht schiet soms plots weg.*

Nathaliegang 79

- *Buiten is het nogal donker als je richting de parkeerplaats loopt.*
- *Voor de buitendeur zou het wat meer mogen zijn.*

Uiterwaard 21

- *Het heeft trouwens wel maanden geduurd voordat de ene TL-balk vervangen werd.*





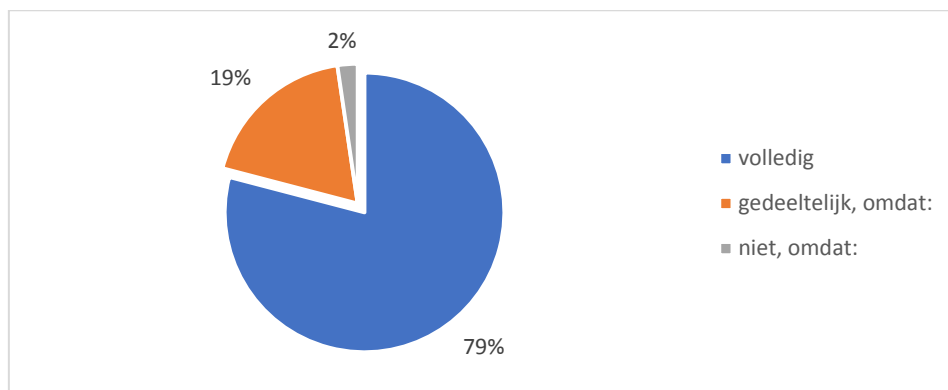
# 9

## ALGEMEEN OVER DE ONTMOETINGSRUIMTE

### 9.1 voldoen van de ontmoetingsruimte aan de behoefte

Voor bijna 80% van de respondenten voldoet/voldeed de ontmoetingsruimte volledig aan hun behoefte. Voor 19% was dat maar gedeeltelijk het geval. Voor een respondent voldeed de ontmoetingsruimte niet.

Grafiek 26. Mate waarin de ontmoetingsruimte voldoet/ voldeed aan de behoefte (n=43)

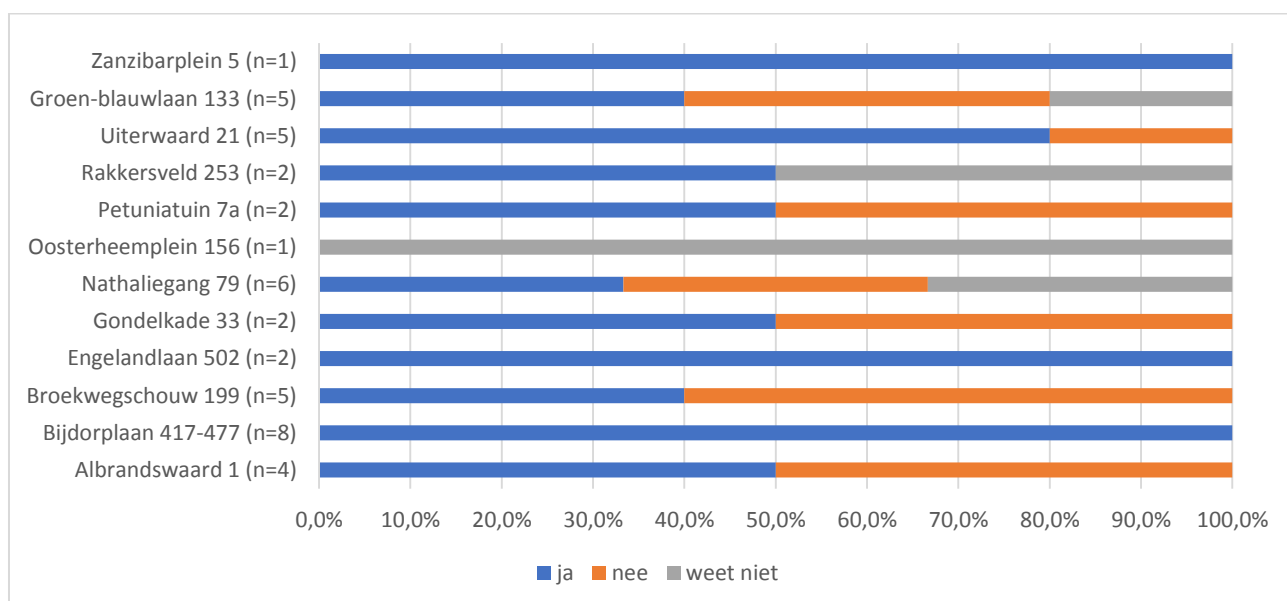


### 9.2 behoefte aan de beschikbaarheid van WIFI

Aan alle respondenten (n=43) is gevraagd of ze behoefte hebben aan de beschikbaarheid van WIFI in de ontmoetingsruimte. Het blijkt dat 61% hier wel behoefte aan heeft en 28% niet. De overige 12% heeft er geen mening over.

Uit de resultaten blijkt dat alle acht respondenten van de Bijdorplan 417-477 behoefte hebben aan WIFI in hun ontmoetingsruimte. In de volgende grafiek staat hoe de wensen voor de verschillende ontmoetingsruimten is.

Grafiek 27. Behoeftte aan de beschikbaarheid van WIFI in de ontmoetingsruimte (tussen haakjes aantal respondenten dat de vraag beantwoordt heeft)

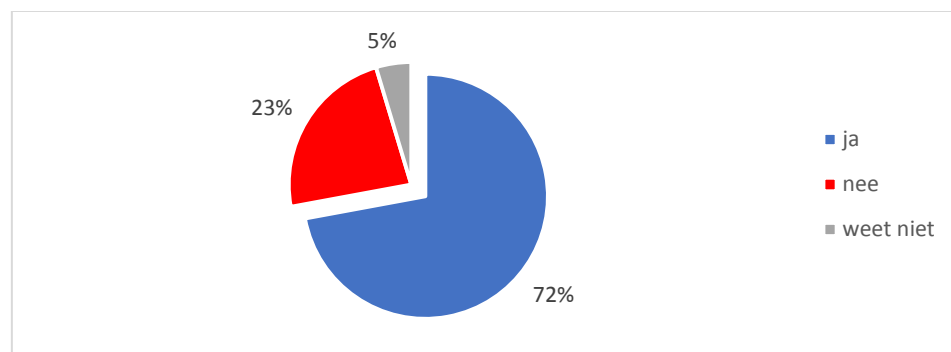


Van de 26 respondenten die behoefte hebben aan WIFI in hun ontmoetingsruimte, willen er maar vijf hiervoor een bijdrage betalen. Dit zijn respondenten uit vijf verschillende accommodaties. Opvallend is dat een respondent, die geen behoefte heeft aan de beschikbaarheid van WIFI in de ontmoetingsruimte, er wel een bijdrage voor zou willen betalen. Ook een respondent die niet weet of hij/zij hier behoefte aan heeft, zou er een bijdrage voor willen betalen. In totaal zijn er dus zeven potentieel betalende respondenten voor het gebruik van WIFI van alle 43 respondenten (16%).

### 9.3 behoefte aan een koffie-/theevoorziening in de ontmoetingsruimte

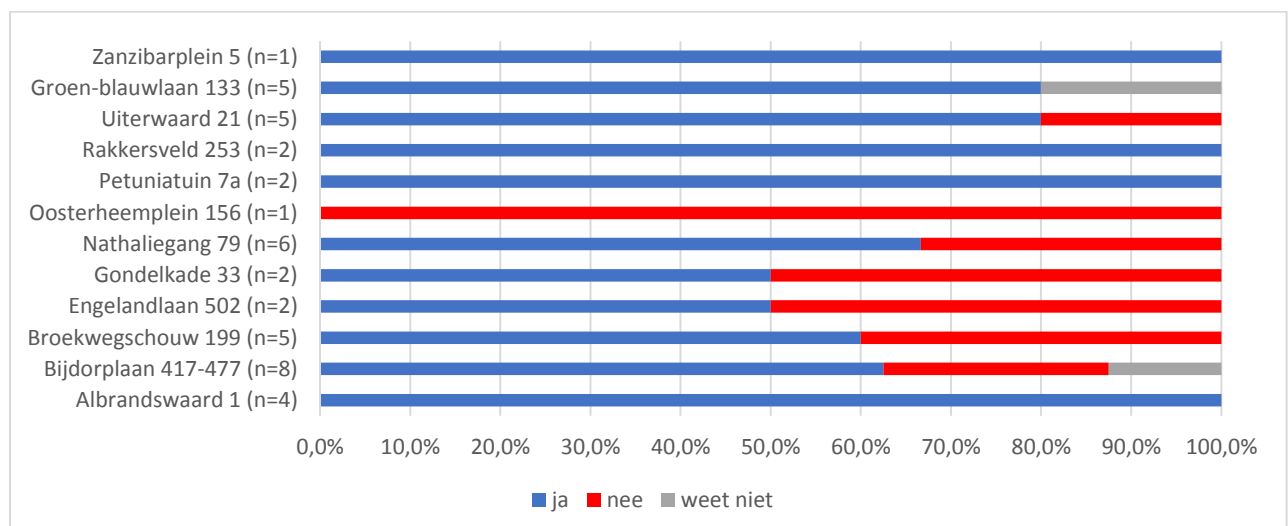
Iets minder dan driekwart van de respondenten (72%) zegt behoefte te hebben aan een koffie-/theevoorziening in de ontmoetingsruimte. Voor 23% hoeft deze voorziening niet en 5% heeft er geen mening over.

Grafiek 28. Behoefte aan een koffie-/theevoorziening in de ontmoetingsruimte (n=43)



Uit de volgende grafiek blijkt dat alle vier de respondenten van Albrandswaard 1 behoefte hebben aan een koffie-/theevoorziening.

Grafiek 29. Behoefte aan de beschikbaarheid van een koffie-/theevoorziening in de ontmoetingsruimte (tussen haakjes aantal respondenten dat de vraag beantwoord heeft)



Van de 31 respondenten die behoefte hebben aan een koffie-/theevoorziening in hun accommodatie, zeggen er 26 (84%) voor deze voorziening een bijdrage te willen betalen. In totaal willen drie respondenten (Rakkersveld 253, Bijdorplan 417-477, Zanzibarplein 5) niet voor de koffie-/theevoorziening betalen en weten de overige twee respondenten het niet.

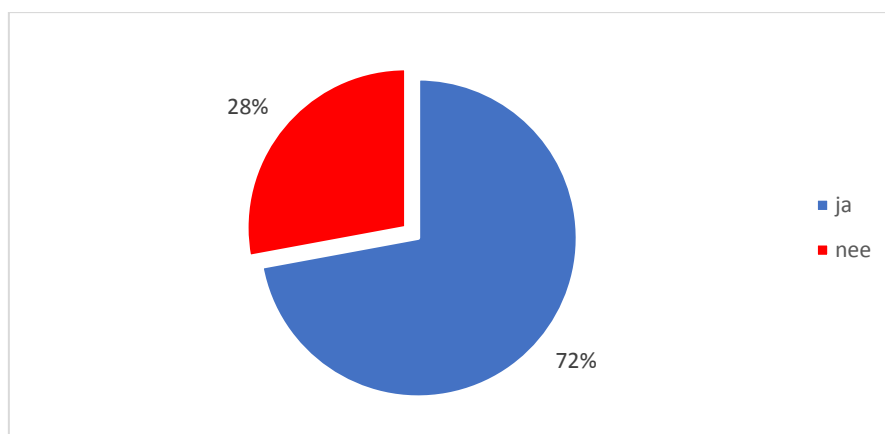
# 10

## KLACHTEN EN/OF MELDINGEN

### 10.1 calamiteiten en storingen

Van de respondenten was 72% er wel en 28% niet van op de hoogte dat ze calamiteiten en storingen over de ontmoetingsruimte bij de gemeente kunnen indienen (telefoonnummer 079-3468638).

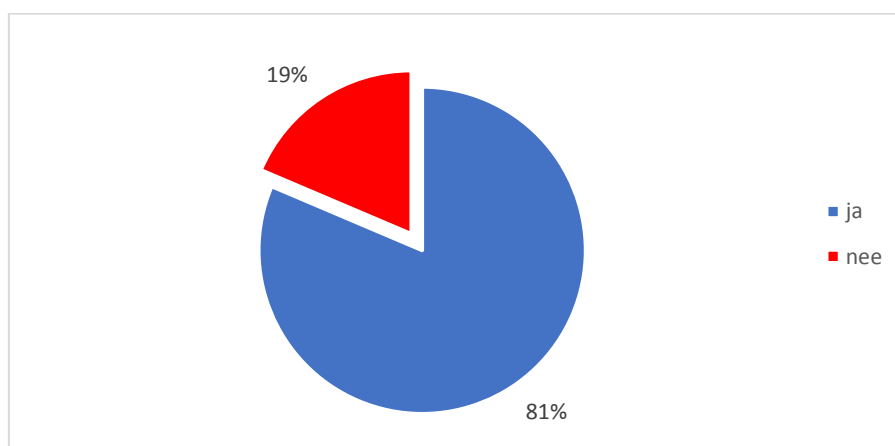
Grafiek 30. Bekendheid van het meldpunt voor calamiteiten en storingen bij de gemeente (n=43)



### 10.2 vragen/ klachten over de verhuur

In totaal was 81% van de respondenten er van op de hoogte dat ze met vragen/ klachten over de verhuur terecht kunnen bij telefoonnummer 14079 of de verhuurdeskvastgoed@zoetermeer.nl. De overige 19% was hiervan dus niet op de hoogte.

Grafiek 31. Bekendheid van het meldpunten voor vragen/klachten bij de gemeente (n=43)



### 10.3 indienen van een klacht of een melding over de ontmoetingsruimte

Van de 43 respondenten die de vraag invulden, hebben er 12 wel eens een klacht ingediende of een melding gedaan bij de gemeente over de ontmoetingsruimte. Van de overige 31

respondenten zeiden er 9 geen klachten en meldingen te hebben en waren er 22 die invulden geen klacht te hebben ingediend.

De klachten/meldingen van degenen die wel een klacht en/of melding deden betreffen:

Tabel 8. Overzicht van de meldingen en/of klachten (n=12)

- *Men mocht meer antwoorden geven*

Genoemde melding/klacht ging over:	Aantal	In % van het totaal aantal respondenten
Schoonmaak	3	25,0%
Onderhoud	2	16,7%
(zwerf)afval	1	8,3%
Kapotte lampen/verlichting	4	33,5%
Anders, namelijk:	6	50,0%
- <i>het schuiven met stoelen en tafels</i>		
- <i>kapotte kabel van de muziekinstallatie en over de hoogte van de huurprijs. Hierbij werd ik erg onbeleefd te woord gestaan door de medewerkster.</i>		
- <i>Lekkage van het dak</i>		
- <i>Temperatuur</i>		
- <i>Voordeur die niet goed sluit, temperatuur in zomer en winter</i>		
- <i>Weet ik niet meer</i>		
Totaal aantal respondenten	12	

Bij negen van de twaalf respondenten die een klacht indienden of een melding deden is de klacht/melding naar tevredenheid verholpen. Bij drie respondenten was dit niet het geval. Twee van hen lichtten dit toe: (beiden hebben betrekking op Bijdorplan 417-477)

- *Er geen vervolg is geweest op mijn klacht. De medewerkster wilde mijn geen reductie aanbieden voor het huren van een aaneengesloten periode van 26 weken, 3,25 uur met uitzicht naar uitbreiding van de uren. Ik heb hierom mijn contract beëindigd. Huurprijs van de zaal is 10% duurder, dan de grotere omliggende zalen. Omdat er veel oudere mensen rondliepen, was de sfeer heel goed, je maakt een praatje etc. Dat was voor de ouderen ook heel erg leuk. Maar helaas, ik vroeg volgens aan de medewerkster om "handjeklap" praktijken en als ik dan weg zou gaan, dan zou er wel gauw een andere huurder komen, want ze heeft er al 700, wist mevr. te vertellen. Om deze medewerkster persoonlijk te mogen spreken, heb ik maar liefst 30 min in aan de telefoon gehangen, omdat ze te druk was. Ik moest maar alles mailen, want 5 min van haar tijd was te veel. Kortom: ik ben nog steeds niet tevreden.*
- *Voordeur is goed hersteld. Temperatuur blijft een punt wat niet goed is.*

Aan alle 22 respondenten die geen klacht indienden en/of melding deden is gevraagd waarom ze dat niet deden.

Tabel 9.

Genoemde reden om geen klacht in te dienen en/of een melding te doen

Genoemde reden:	Aantal	In % van het totaal
Ik heb het zelf opgelost	4	18,2%
Ik heb het aan iemand anders doorgegeven	3	13,6%
Het kwam maar zelden voor	3	13,6%
Ik wist niet waar ik het moest melden	2	9,1%
Had geen klacht/was niet nodig	9	40,9%
Anders, namelijk:	1	4,5%
- <i>Beamer lastig te bedienen. Moet je lang om op tafel te staan. Er was toen geen personeel aanwezig alleen maar voor koffie die niets weten. Handig om altijd een tel.nr. Achter te laten tijden verhuren. Er is koffie in de algemene ruimte tegen betaling</i>		
<b>Totaal</b>	<b>22</b>	<b>100,0%</b>

#### 10.4 sleutelgebruik

Respondenten huren een onbeheerde ontmoetingsruimte op basis van sleutelgebruik.

Voor bijna twee derde van de 43 respondenten (65%) voldoet daarbij het sleutelgebruik wel.

Voor de overige 35% niet. Zij mochten aangeven waarom het sleutelgebruik niet voldoet.

- *Dat vond ik wel veel werk, afspraak maken, ophalen, borg betalen, bewaken of de borg terugkomt. Inleveren gaat prima.*
- *De ruimte werd voor ons geopend door een vrijwilliger, die ook voor een kopje koffie/thee zorgde en de ruimte na afloop van ons overleg weer afsloot.*
- *Dit is een wooncomplex is.*
- *Hadden graag een extra sleutel gehad voor de keuken. Nu gedoe als iemand later is.*
- *Hebben wij niet nodig.*
- *Ik een sleutel had, die ik nooit heb hoeven te gebruiken. Op zich wel prettig, maar ik heb destijds een dag vrij moeten plannen om een afspraak bij de gemeente te maken, om de sleutel op te halen. Natuurlijk ook borg betaald €50. Dat had allemaal niet hoeven, als ik wist dat er ten alle tijden iemand aanwezig zou zijn. Straks moet ik dus ook de sleutel weer deponeren in Zoetermeer, terwijl ik uit Rotterdam kom!*
- *Maar overdag altijd open, nooit sleutel opgehaald.*
- *Nooit gehurd.*
- *Op zich wel. Vind alleen jammer van het alarm. Deze is eens afgegaan en niemand is dat goed te bereiken.*
- *Piëzo was aanwezig.*
- *Sleutelgebruik te tijdrovend, geen gebruik van gemaakt: gebouw was al geopend door gebruiker van een andere ruimte.*
- *Was iemand achteraf aanwezig, ik heb onnodig dus een borg moeten voorschieten en sleutels moeten halen.*
- *Wij hebben één set sleutels die steeds afgehaald moet worden bij verschillende soorten activiteiten. Als de docent een weekend weg is dan kunnen we het zaaltje niet in. Een extra set sleutels zou uitkomst bieden en minder stress geven.*
- *Wij via Vidomes de sleutel krijgen wij zijn hun Huurdersraad.*
- *Zouden graag een extra sleutel willen.*



# 11

## FACTUREN

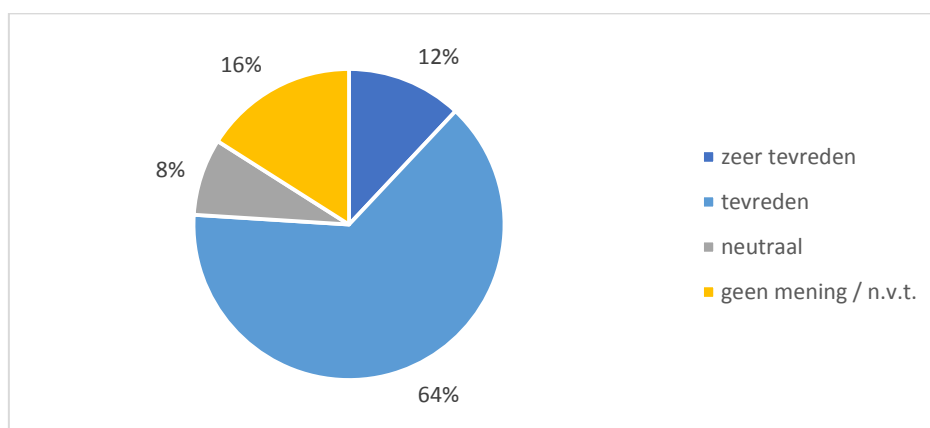
### 11.1 wijze van factureren

In het onderzoek is een aantal vragen alleen voorgelegd aan respondenten die te maken hebben met facturen dat wil zeggen respondenten die zelf een ruimte huren of huurden, eenmalig of meerdere keren.

#### a. Inhoud factuur

Meer dan driekwart van de respondenten is (zeer) tevreden over de inhoud van de factuur of facturen. Geen enkele respondent is ontevreden over de inhoud.

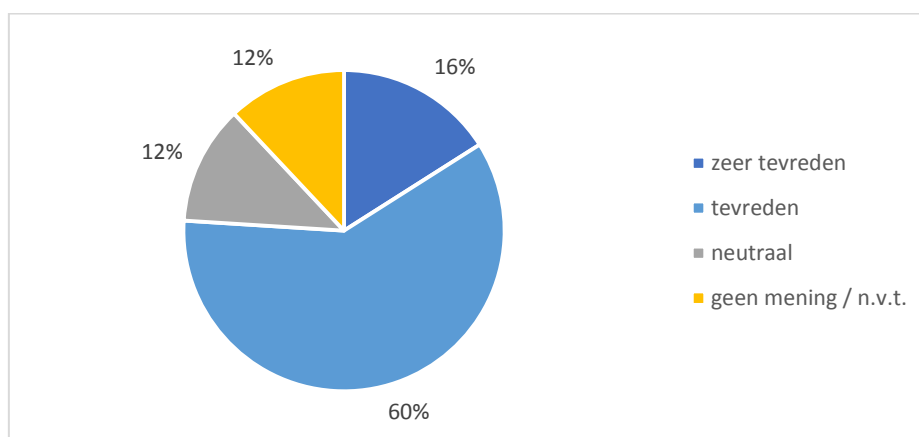
Grafiek 32. Mate van tevredenheid over de inhoud van de factuur/facturen (n=25)



#### b. snelheid van versturen van facturen

Ook over de snelheid van het versturen van de facturen is meer dan driekwart (zeer) tevreden. Ook nu is geen enkele respondent hier ontevreden over.

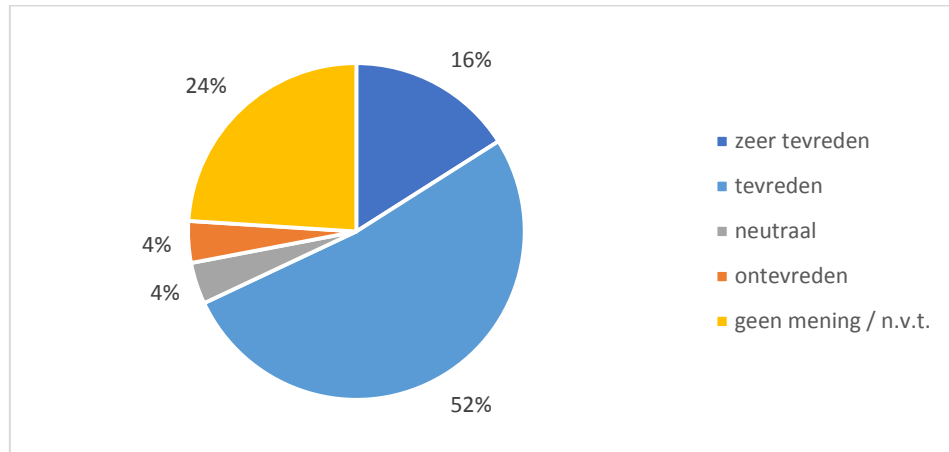
Grafiek 33. Mate van tevredenheid over de snelheid van het versturen van de facturen (=25)



c. *duidelijkheid bijlage*

Ruim twee derde van de respondenten (68%) is (zeer) tevreden over de duidelijkheid van de bijlage bij de factuur/facturen. Eén respondent is ontevreden over deze bijlage.

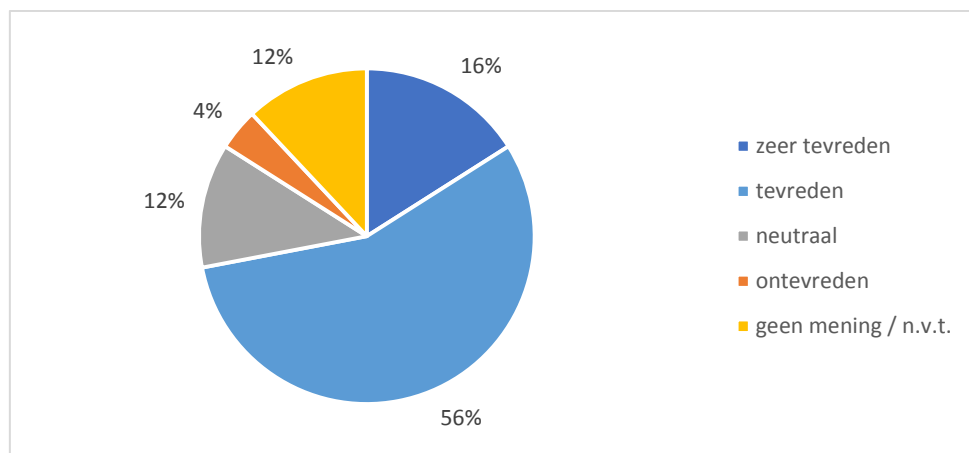
Grafiek 34. Mate van tevredenheid over de duidelijkheid van de bijlage (n=25)



d. *betalingsmogelijkheid*

Van de respondenten is 72% (zeer) tevreden over de betalingsmogelijkheid. Eén respondent is hier ontevreden over.

Grafiek 35. Mate van tevredenheid over de betalingsmogelijkheid (n=25)



Alle respondenten mochten hun antwoorden over de facturering toelichten. De volgende antwoorden zijn gegeven:

- *Prima service – snelle reacties ontvangen.*
- *Contant moet ook kunnen bij de balie.*
- *Heb voor de drank nooit een rekening gekregen!*
- *Eventuele factuur rechtstreeks naar penningmeester.*
- *De naam van mijn bedrijf werd steeds verkeer gespeld.*



# 12

## VERHUUR

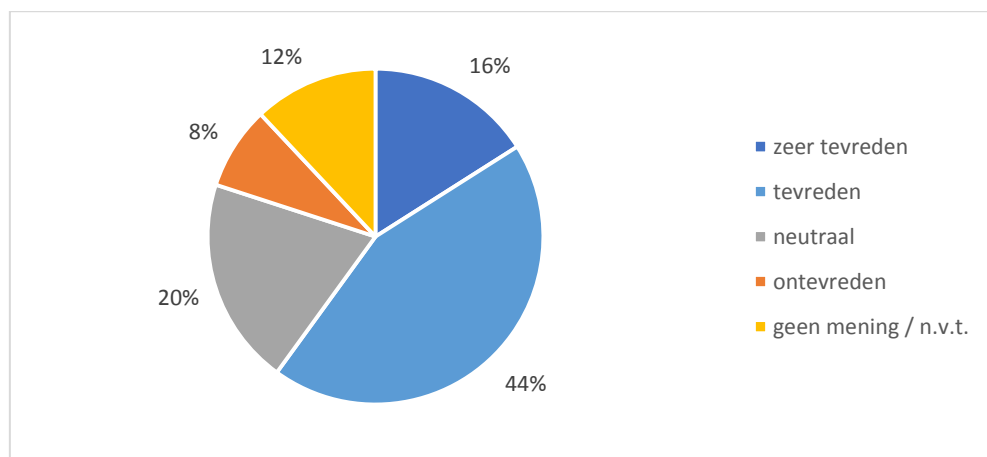
### 12.1 mening over een aantal aspecten met betrekking tot de verhuur

Aan de respondenten is een zestal vragen over de verhuur gesteld.

a. *beschikbaarheid verhuurmedewerkers (telefonisch, email)*

Zes van de tien respondenten is (zeer) tevreden over de beschikbaarheid van de verhuurmedewerkers (telefonisch, email). Twee respondenten zijn er ontevreden over.

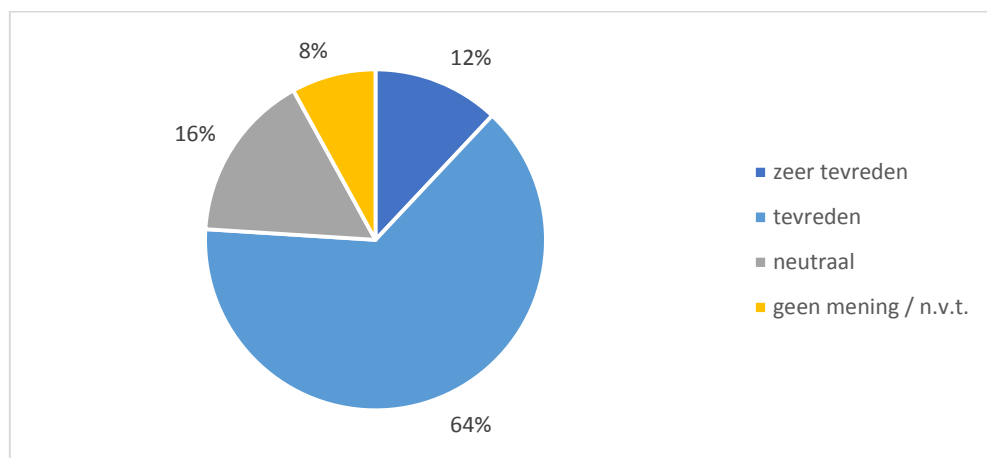
Grafiek 36. Mate van tevredenheid over de beschikbaarheid van de verhuurmedewerkers (telefonisch, email) (n=25)



b. *gebruikersvriendelijkheid aanvraagprocedure*

Meer dan driekwart van de respondenten is (zeer) tevreden over de gebruikersvriendelijkheid van de aanvraagprocedure bij de verhuur. Geen enkel respondent is er ontevreden over.

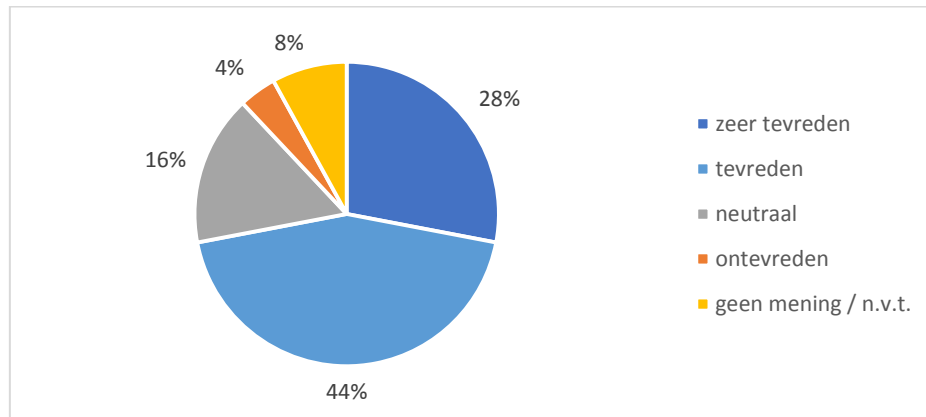
Grafiek 37. Mate van tevredenheid over de gebruikersvriendelijkheid van de aanvraagprocedure (n=25)



c. *snelheid afhandeling aanvraag*

Slechts één respondent is ontevreden over de snelheid van de afhandeling van de aanvraag. In totaal is 72% hier (zeer) tevreden over.

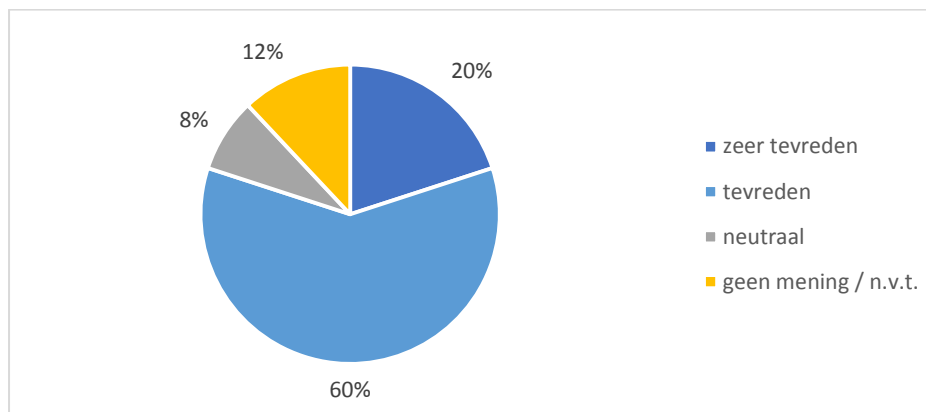
Grafiek 38. Mate van tevredenheid over de snelheid van afhandeling van de aanvraag (n=25)



d. *deskundigheid verhuurmedewerkers*

In totaal is 80% van de respondenten (zeer) tevreden over de deskundigheid van de verhuurmedewerkers. Geen enkele respondent is hier ontevreden over.

Grafiek 39. Mate van tevredenheid over de deskundigheid van de verhuurmedewerkers (n=25)



e. *behulpzaamheid verhuurmedewerkers*

De vraag over de tevredenheid over de behulpzaamheid van de verhuurmedewerkers laat precies hetzelfde resultaat zien als de vraag over de deskundigheid van de verhuurmedewerkers. Ook hier is namelijk 80% (zeer) tevreden en geen enkele respondent ontevreden.

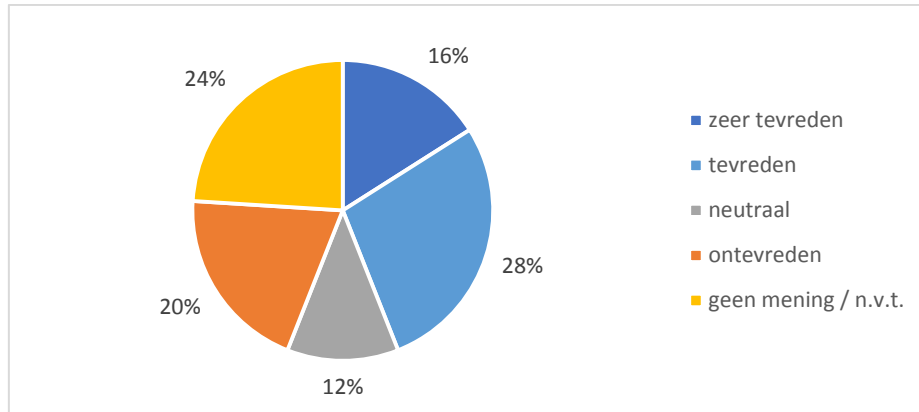
f. *informatievoorziening voorafgaand aan de verhuur*

Ook de resultaten over de informatievoorziening voorafgaand aan de verhuur laten precies hetzelfde beeld zien als de mate van tevredenheid over de deskundigheid en behulpzaamheid van de medewerkers namelijk 80% (zeer) tevreden respondenten en geen enkele ontevreden respondent.

g. *uitgifte sleutels*

Over de uitgifte van de sleutels is maar 44% van de respondenten (zeer) tevreden. Hierover zijn in totaal vijf respondenten (20%) ontevreden.

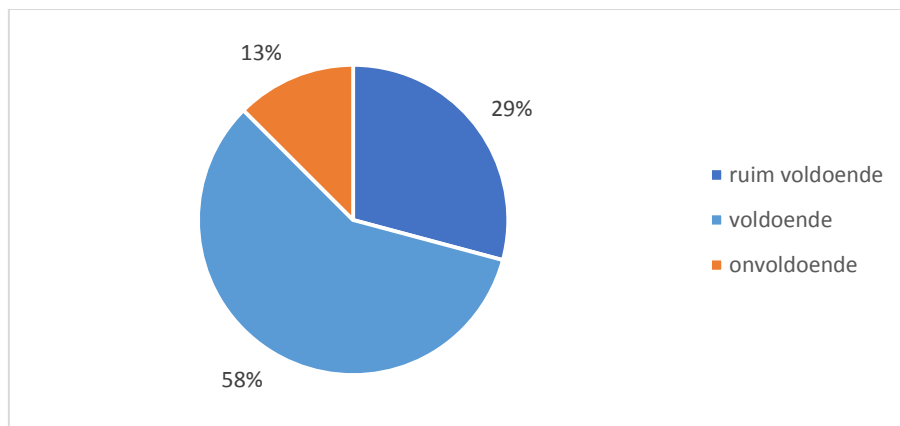
Grafiek 40. Mate van tevredenheid over de uitgifte van de sleutels (n=25)



## 12.2 verhuurmogelijkheden

Volgens 88% van de respondenten zijn/waren er in het algemeen (ruim) voldoende mogelijkheden voor de huur/ het reserveren van een ontmoetingsruimte. Volgens de overige 12% zijn er onvoldoende mogelijkheden.

Grafiek 41. Mening over de mogelijkheden voor de huur/ reserveren van een ontmoetingsruimte (n=24)



De respondenten mochten hun antwoorden over de verhuur toelichten of suggesties ter verbetering van de verhuur geven.

In totaal hebben vijf respondenten hier gebruik van gemaakt:

- *Er zijn voldoende ruimtes beschikbaar.*
- *Jammer dat je moet betalen ook als je wilt cancelen. Hierdoor maak ik zeer weloverwogen een keuze om te huren. Gemeente ondersteunt hier niet in. Waardoor initiatieven riskanter worden om ze te gaan uitvoeren.*
- *Er is geen duidelijk overzicht (of ik weet niet waar die is) welke ruimtes te huur zijn en voor hoeveel personen er wel/geen catering kan. Bij de eerste vraag van deze enquête ging er een hele wereld open.*
- *Regel de uitgifte van de sleutels niet via de balie. Het proces duurt lang zeker voor frequente gebruikers.*

- *Veel ruimtes zijn gedeeld met een tehuis en niet in eigen beheer. Jammer dat niet overal muziek mogelijk is of afgesloten ruimte. Ook thee van huis meenemen zou fijn zijn.*

## BIJLAGE 1. VRAGENLIJST ONDERZOEK ONTMOETINGSRUIMTES

**1** Van welke ontmoetingsruimte heeft u in het afgelopen jaar gebruik gemaakt?

*Single-responsevraag*

- Albrandswaard 1
- Bijdorplan 417-477
- Broekwegschouw 199
- Engelandlaan 502
- Gondelkade 33
- Nathaliegang 79
- Oosterheemplein 156
- Oosterheemplein 198
- Petuniatuin 7a
- Rakkersveld 253
- Uiterwaard 21
- Groen-blauwlaan 133
- Zanzibarplein 5
- Morapad 3

**2** Voor welke activiteit maakt/maakte u gebruik van deze ontmoetingsruimte?

*Single-responsevraag*

- Voor een vergadering
- Voor ontmoeten
- Voor denksport (bijvoorbeeld bridge, dammen, schaken etc.)
- Voor een cursus/ opleiding
- Voor een kinderfeestje
- Anders, namelijk:

3

Vanuit welke rol vult u deze enquête vooral in?

Single-responsevraag

- als directeur van een welzijnsorganisatie
- als coördinator van een welzijnsorganisatie
- als medewerker van een welzijnsorganisatie
- als bezoeker / klant van een welzijnsorganisatie
- als lid van het bestuur van een (wijk-)vereniging
- als lid van een (wijk-)vereniging
- als huurder van de ontmoetingsruimte
- anders, namelijk:

4

Hoe vaak maakt(e) u voor uw activiteit gebruik van de ontmoetingsruimte?

Single-responsevraag

- ik heb er maar één keer gebruik van gemaakt
- 1-2 keer per week
- 3-4 keer per week
- 3-4 keer per maand/ niet wekelijks
- 1-2 keer per maand
- minder dan 1x per maand, namelijk:

- anders, namelijk:

5

**GEBOUW Indeling en onderhoudsstaat** Hoe tevreden bent u over de indeling van het gebouw waarin de ontmoetingsruimte zich bevindt? (d.w.z. de ingang/ entree/ plek van de ontmoetingsruimte, gangen etc.)

Single-responsevraag

- zeer tevreden
- tevreden
- neutraal
- ontevreden
- zeer ontevreden
- Weet niet/ geen mening

6

Kunt u aangeven wat u vindt van de onderhoudsstaat van het gebouw/ de ruimte?

Tabelvraag (single response)

	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht	weet niet	
het gebouw aan de buitenkant	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
het gebouw aan de binnenkant in het algemeen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
de entree/ toegang van de ontmoetingsruimte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
de sanitaire ruimte in het algemeen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
de onderhoudsstaat van de ontmoetingsruimte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

7

Ruimte voor toelichting op uw antwoorden over de indeling en de onderhoudsstaat:

Open vraag (groot)

8

Kunt u in een rapportcijfer van 1 t/m 10 aangeven hoe tevreden u bent over het onderhoud in het algemeen van de ontmoetingsruimte?

Tabelvraag (single response)

	zeer ontevreden1	2	3	4	5	6	7	8	9	zeer tevreden10	weet niet	
tekst	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

9

Ruimte voor toelichting:

Open vraag (groot)

10

**SANITAIRE RUIMTES**

*Single-responsevraag*

**Hoe tevreden bent u over de sanitaire ruimtes (hoeveelheid, beschikbaarheid, onderhoud)?**

- zeer tevreden
- tevreden
- neutraal
- ontevreden
- zeer ontevreden
- weet niet

11

**Ruimte voor toelichting:**

*Open vraag (groot)*

12

**BINNENKLIMAAT**

*Tabelvraag  
(single  
response)*

**De volgende vragen gaan over de temperatuur, luchtkwaliteit en de akoestiek (geluid).Hoe ervaart u de temperatuur in de ontmoetingsruimte in de verschillende seizoenen?**

VRAAG 12 ALLEEN TONEN ALS AAN DE ONDERSTAANDE VOORWAARDEN WORDT VOLDAAN, INDIEN NIET VOLDAAN SPRING NAAR: >> **VRAAG 15**.

vraag 4 is niet beantwoord met 1 (ik heb er maar één keer gebruik van gemaakt)

	te warm	warm	goed	koud	te koud	weet niet/geen mening	
temperatuur in de herfst/winter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
temperatuur in de lente/zomer	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	



**13****Hoe ervaart u de luchtkwaliteit (luchtvochtigheid/ventilatie) in de ontmoetingsruimte in de verschillende seizoenen?***Tabelvraag (single response)*

	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht	weet niet / geen mening	
luchtkwaliteit in de herfst/ winter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
luchtkwaliteit in de lente/ zomer	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

**14****Ruimte voor toelichting op uw antwoorden:***Open vraag (groot)*

**15****Hoe ervaart u de akoestiek in de ontmoetingsruimte?***Single-responsevraag*

- zeer goed
- goed
- neutraal
- slecht
- zeer slecht
- weet niet/ geen mening

**16****Ruimte voor toelichting:***Open vraag (groot)*

17

**SCHOONMAAK***Tabelvraag (single response)*

Kunt u hieronder aangeven in hoeverre u tevreden bent over de schoonmaak van de verschillende ruimtes?

	zeer tevreden	tevreden	neutraal	ontevreden	zeer ontevreden	weet niet/ geen mening	
de ontmoetingsruimte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
de sanitaire ruimte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
de algemene ruimtes(hal/entree/gang)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

18

Ruimte voor toelichting op uw antwoorden / suggesties ter verbetering:

*Open vraag (groot)*


19

Kunt u in een rapportcijfer van 1 t/m 10 aangeven hoe tevreden u bent over de totale hygiëne / schoonmaak van de ontmoetingsruimte?

*Tabelvraag (single response)*

	zeer ontevreden1	2	3	4	5	6	7	8	9	zeer tevreden10	weet niet	
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

20

Ruimte voor toelichting op uw antwoord:

*Open vraag (groot)*

**21****TOEGANKELIJKHEID***Tabelvraag (single response)***Kunt u achter elk van de volgende onderdelen aangeven in hoeverre u hier tevreden over bent?**

	zeer tevreden	tevreden	neutraal	ontevreden	zeer ontevreden	weet niet / geen mening	
bewegwijzering naar accommodatie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
bewegwijzering in accommodatie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
beloopbaarheid trappen accommodatie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
toegankelijkheid voor minder valide mensen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
sanitaire voorzieningen voor minder valide mensen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

**22****Ruimte voor toelichting op uw antwoorden:***Open vraag (groot)*

**23****BEREIKBAARHEID***Single-responsevraag***Hoe gaat u meestal naar uw ontmoetingsruimte toe?**

VRAAG 23 ALLEEN TONEN ALS AAN DE ONDERSTAANDE VOORWAARDEN WORDT VOLDAAN, INDIEN NIET VOLDAAN SPRING NAAR: >> **VRAAG 24.**

vraag 4 is niet beantwoord met 1 (ik heb er maar één keer gebruik van gemaakt)

- te voet
- per (brom)fiets/scooter
- met de auto
- met het openbaar vervoer
- met de scootmobiel
- anders, namelijk:

**24****Kunt u hieronder achter elk onderdeel aangeven in hoeverre u dit voldoende vindt?***Tabelvraag (single response)*

	ruim voldoende	voldoende	neutraal	onvoldoende	ruim onvoldoende	weet niet / geen mening	
aantal parkeerplekken voor auto's	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
aantal parkeerplekken voor fietsen/brommers/scooters	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
opstelplaatsen voor scootmobiel(en)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

**25****Ruimte voor toelichting op uw antwoorden:***Open vraag (groot)*

26

**VEILIGHEID EN VERLICHTING***Tabelvraag  
(single response)*

Kunt u achter elk van de volgende onderdelen aangeven in hoeverre u zich er veilig voelt (het gaat daarbij om uw gevoel van sociale veiligheid)?

	zeer veilig	veilig	neutraal	onveilig	zeer onveilig	weet niet / geen mening	
in de omgeving van het gebouw (toegang, parkeerplaatsen e.d.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
binnen in de accommodatie zelf	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

27

Ruimte voor toelichting op uw antwoorden / suggesties ter verbetering van de veiligheid:

*Open vraag  
(groot)*

28

Hoe ervaart u de verlichting op elk van de volgende plekken?

*Tabelvraag  
(single response)*

	ruim voldoende	voldoende	neutraal	onvoldoende	ruim onvoldoende	weet niet / geen mening	
in de directe omgeving van de ontmoetingsruimte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
in de algemene ruimtes (hal/entree/gangen)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
in de sanitaire voorzieningen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
in de ontmoetingsruimte zelf	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

29

Ruimte voor toelichting op uw antwoorden:

*Open vraag  
(groot)*

30

ALGEMENE VRAGEN

Multi-responsevraag

Voor welk aspect / onderdeel van de ontmoetingsruimte is volgens u op korte termijn verbetering wenselijk?

Maximaal aantal vinkjes: 2

1e

2e

niets / geen Ex

weet niet Ex

31

Ruimte voor toelichting op uw antwoorden:

Open vraag  
(groot)

32

Voldoet/voldeed de ontmoetingsruimte aan uw behoefte?

Single-  
responsevraag

volledig

gedeeltelijk, omdat:

niet, omdat:

**33** **AANVULLENDE VOORZIENINGEN** *Single-responsevraag*  
**Heeft u behoefte aan de beschikbaarheid van WIFI in de ontmoetingsruimte?**

- ja
- nee
- weet niet

**34** **Zou u daarvoor een bijdrage willen betalen?** *Single-responsevraag*

- ja
- nee
- weet niet

**35** **Heeft u behoefte aan een koffie-/theevoorziening in de ontmoetingsruimte?** *Single-responsevraag*

- ja
- nee
- weet niet

**36** **Zou u daarvoor willen betalen?** *Single-responsevraag*

- Ja
- nee
- weet niet

**37** **KLACHTEN EN/OF MELDINGEN** *Single-responsevraag*  
**Wist u dat u calamiteiten en storingen over de ontmoetingsruimte bij de gemeente kunt indienen? (telefoonnummer 079-3468638 of via de email [servicedesk@zoetermeer.nl](mailto:servicedesk@zoetermeer.nl))**

- ja
- nee

**38**                      **Wist u dat u vragen / klachten over de verhuur kunt indienen bij de gemeente? (telefoonnummer: 14079 of via verhuurdeskvastgoed@zoetermeer.nl)**                      *Single-responsevraag*

- ja
- nee

**39**                      **Heeft u wel eens een klacht ingediend of een melding gedaan over de ontmoetingsruimte bij de gemeente?**                      *Single-responsevraag*

- n.v.t. / had geen klachten of meldingen [>> Vraag 43.]
- ja
- nee [>> Vraag 42.]

**40**                      **Waarover heeft u een klacht ingediend of een melding gedaan? - meer antwoorden mogelijk -**                      *Multi-responsevraag*

Minimaal aantal vinkjes: 1

- schoonmaak
- onderhoud
- (zwerf)afval
- vandalisme
- kapotte lampen/verlichting
- anders, namelijk:

**41**                      **Is uw klacht en/of melding naar tevredenheid verholpen?**                      *Single-responsevraag*

- ja [>> Vraag 43.]
- nee, omdat: [>> Vraag 43.]



**42** **Waarom heeft u geen klacht ingediend en/of melding gedaan?** *Single-responsevraag*

- ik heb het zelf opgelost
- ik heb het aan iemand anders doorgegeven
- het kwam maar zelden voor
- ik wist niet waar ik het moest melden
- anders, namelijk:

**43** **U huurt of huurde een onbeheerde ontmoetingsruimte op basis van sleutelgebruik. Voldoet/voldeed het sleutelgebruik voor u?** *Single-responsevraag*

- ja
- nee, omdat:

**44** **FACTUREN** *Tabelvraag (single response)*  
**Bent u tevreden over elk van de volgende aspecten van de wijze van factureren?**

VRAAG 44 ALLEEN TONEN ALS AAN DE ONDERSTAANDE VOORWAARDEN WORDT VOLDAAN, INDIEN NIET VOLDAAN SPRING NAAR: >> **VRAAG 49.**

Minstens één van onderstaande voorwaarden is waar:

- of vraag 3 is beantwoord met 7 (als huurder van de ontmoetingsruimte)
- of vraag 4 is beantwoord met 1 (ik heb er maar één keer gebruik van gemaakt)

	zeer tevreden	tevreden	neutraal	ontevreden	zeer ontevreden	geen mening / n.v.t.	
inhoud	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
snellheid van versturen van facturen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
duidelijkheid bijlage	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
betalingmogelijkheid	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

45

Ruimte voor toelichting / suggesties:

Open vraag (groot)

46

**VERHUUR**

Tabelvraag (single response)

Kunt u hieronder achter elk onderdeel aangeven hoe tevreden u bent met betrekking tot de huur van ontmoetingsruimte?

	zeer tevreden	tevreden	neutraal	ontevreden	zeer ontevreden	geen mening / n.v.t.	
beschikbaarheid verhuurmedewerkers (telefonisch, email)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
gebruikersvriendelijkheid aanvraagprocedure	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
snelheid afhandeling aanvraag	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
deskundigheid verhuurmedewerkers	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
behulpzaamheid verhuurmedewerkers	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Informatievoorziening voorafgaand aan de verhuur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
uitgifte sleutels	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

**47** **Zijn / waren er in het algemeen voldoende of onvoldoende mogelijkheden voor de huur / het reserveren van een ontmoetingsruimte?** *Single-responsevraag*

- ruim voldoende
- voldoende
- neutraal
- onvoldoende
- ruim onvoldoende
- weet niet / geen mening

**48** **Ruimte voor toelichting op uw antwoorden / suggesties over de verhuur:** *Open vraag (groot)*

**49** **ALGEMENE VRAGEN** *Single-responsevraag*  
**Wat is uw geslacht?**

- man
- vrouw
- anders / dat wil ik niet zeggen

**50** **In welke leeftijdscategorie valt u?** *Single-responsevraag*

- 18-24 jaar
- 25-34 jaar
- 35-44 jaar
- 45-54 jaar
- 55-64 jaar
- 65 jaar of ouder