

## ONLINE ENQUÊTE ONDER HUURDERS WIJKCENTRA

### 1. INLEIDING

Tweejaarlijks onderzoekt ContourdeTwern in Tilburg hoe bezoekers het wijkcentrum in hun buurt waarderen. Parallel aan dat onderzoek wil de organisatie ook zicht krijgen op specifiek de tevredenheid van organisaties die in een of meerdere wijkcentra een ruimte huren en/of gebruiken. Kernvragen zijn:

*Zijn huurders tevreden over de dienstverlening en de ruimtes in het wijkcentrum? Worden alle afspraken nagekomen? Zou men vergelijkbare organisaties aanraden ook bij ContourdeTwern een ruimte te huren?*

ContourdeTwern heeft onderzoeksbureau Strooks gevraagd dit onderzoek in 2023 op te zetten en uit te voeren. Het onderzoek richt zich op vertegenwoordigers van organisaties die een of meerdere ruimtes huren in een of meerdere van de Tilburgse wijkcentra van ContourdeTwern. ContourdeTwern beschikt over een databestand met vertegenwoordigers van organisaties die ruimtes huren en/of gebruiken, inclusief hun emailadressen. In het bestand een mix van zakelijke huurders, maatschappelijke organisaties en verenigingen.

Alle personen in het bestand kregen begin november een mail uit naam van Vivian Coenen, Accounthouder Beheer Tilburgse Wijkcentra. In die mail werden zij uitgenodigd om via een link een online vragenlijst te openen en in te vullen. Ze kregen tot en met 30 november 2023 de tijd om de vragenlijst in te vullen. Op 20 november werd een herinneringsmail gestuurd.

## 2. VERANTWOORDING RESPONS

ContourdeTwern leverde een databestand aan met 562 organisaties. 13 organisaties geven als reactie op de uitnodiging dat ze geen huurder zijn van een ruimte in een van de wijkcentra van ContourdeTwern. Van de overige 549 organisaties hebben 154 de vragenlijst ingevuld. De respons komt daarmee op 28,05%.

Hieronder het aantal respondenten per wijkcentrum.

Aantal respondenten per wijkcentrum	
Het Spoor	21
Heyhoef	18
Symfonie	16
Kruispunt	13
't Sant	13
Zuiderkwartier	11
Ypelaer	9
De Poorten	7
Koningshaven	6
Baselaer	6
Jeruzalem	5
Nieuwe Stede	5
Spijkerbeemden	3
Driehoek	2
Meerdere wijkcentra	2
V39	1
Overig	16
Totaal	154

Te zien is dat 16 respondenten aangeven wel een ruimte te huren in een wijkcentrum van ContourdeTwern, maar niet in Tilburg. Voor de verdere rapportage gebruiken we alleen de resultaten voor de 14 vetgedrukte Tilburgse wijkcentra die ook meedoen in het jaarlijkse onderzoek onder bezoekers. Onze conclusies en aanbevelingen hieronder hebben betrekking op de hele groep van 135 respondenten die een ruimte huurt in een van deze 14 Tilburgse wijkcentra.

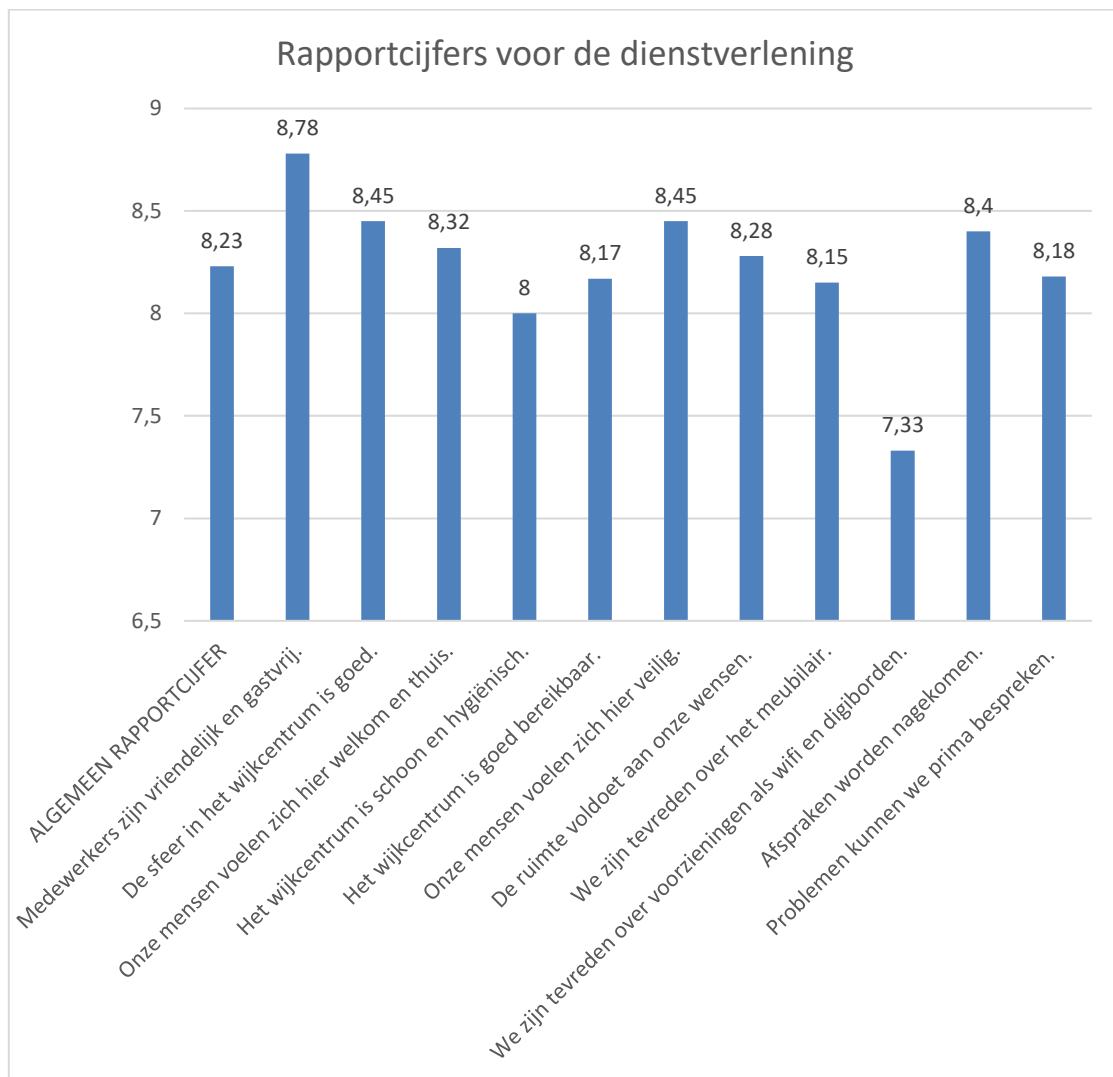
Organisaties hebben uiteenlopende redenen om in een wijkcentrum een ruimte te huren. De groep respondenten geeft onderstaande redenen.

<b>Reden om een ruimte te huren</b>	
Het organiseren van activiteiten	73
Overleg	47
Gesprekken met cliënten	18
Werkplekken	9
Repetities en oefenen	7
Cursussen	5
Kerkelijke activiteiten	3
Anderszins	3

### 3. RAPPORTCIJFERS

Respondenten (n=135) gaven hun wijkcentrum gemiddeld een **rapportcijfer 8,23**. Slechts een respondent gaf een onvoldoende (5; De Poorten).

We vroegen respondenten ook hun tevredenheid te markeren voor een aantal onderdelen van de dienstverlening.



Het hoogste cijfer geven respondenten voor het aspect vriendelijke en gastvrije medewerkers. Het aspect dat het laagste rapportcijfer krijgt, is de tevredenheid over voorzieningen als wifi, digiborden, flipovers en stiften. Verder scoren alle aspecten hoger dan 8.

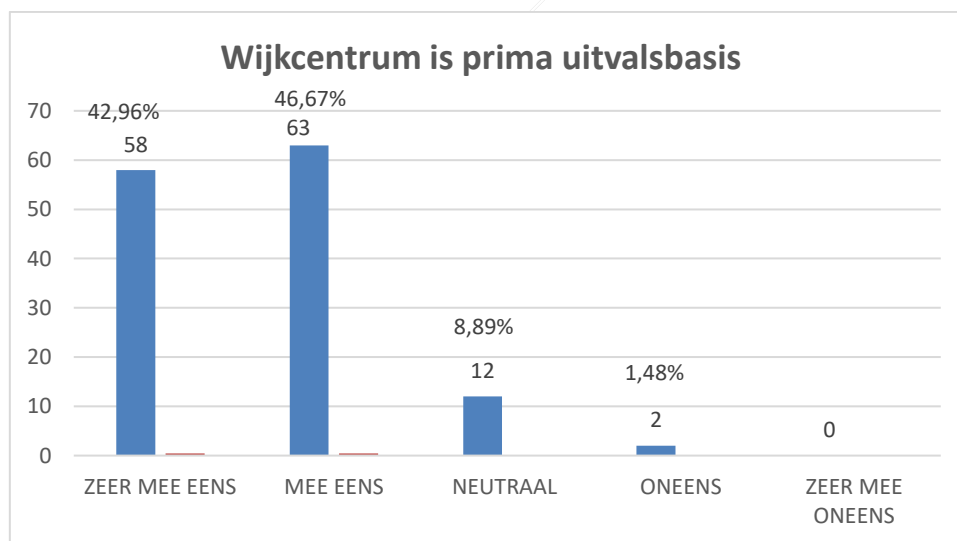
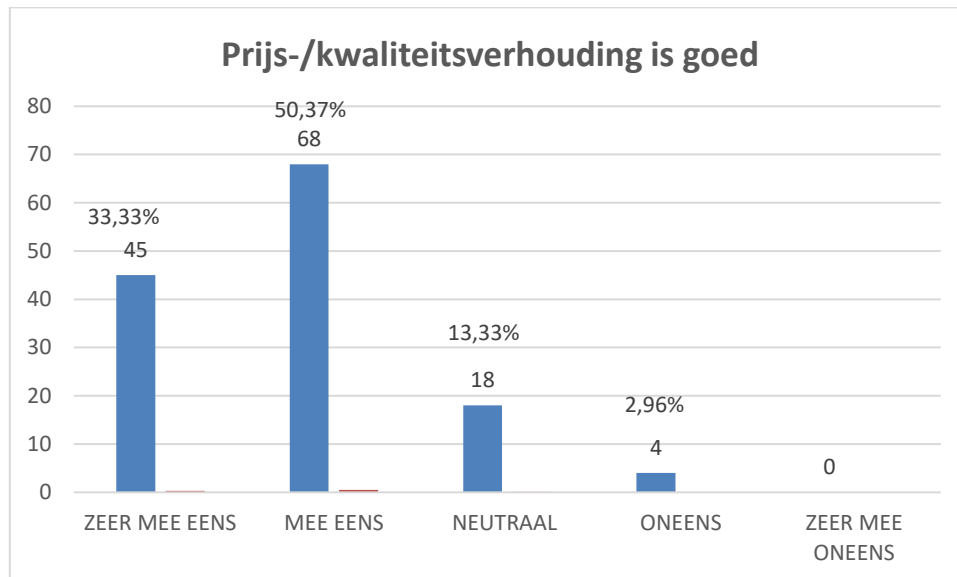
#### 4. WAT VINDEN HUURDERS BELANGRIJK?

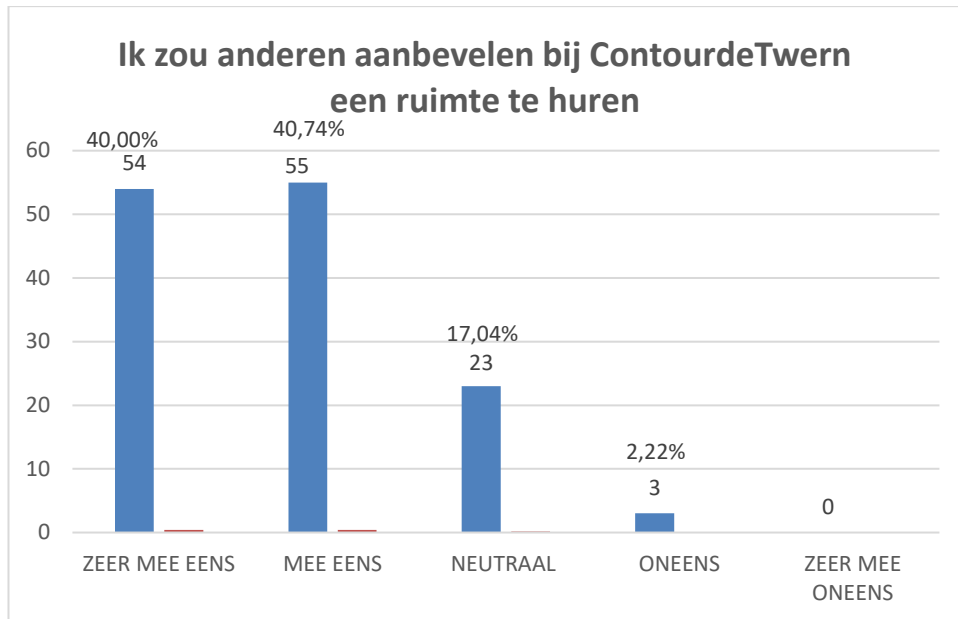
We vroegen huurders aan te geven in welke mate zij de verschillende onderdelen van de dienstverlening belangrijk vinden. We zetten ze hieronder in volgorde van het meest tot het minst belangrijk (uitgedrukt in een 10-puntsschaal).

ONDERDEEL VAN DE DIENSTVERLENING	
ContourdeTwern komt alle gemaakte afspraken met ons na.	9,20
Als er problemen of zorgen zijn, kunnen we die prima met ContourdeTwern bespreken.	9,03
Het wijkcentrum is schoon en hygiënisch.	8,92
Medewerkers in het wijkcentrum zijn vriendelijk en gastvrij.	8,85
De ruimte die wij huren voldoet aan onze wensen.	8,78
Onze klanten en medewerkers voelen zich hier veilig.	8,70
Het wijkcentrum is goed bereikbaar.	8,60
De sfeer in het wijkcentrum is goed.	8,58
Onze klanten en medewerkers voelen zich hier welkom en thuis.	8,57
We zijn tevreden over het meubilair, zoals tafels en stoelen.	8,20
We zijn tevreden over de voorzieningen, zoals wifi, digiborden, flipovers en stiften.	7,55

## 5. DRIE STELLINGEN

We legden huurders een drietal stellingen voor. Respondenten konden aangeven in welke mate ze het met iedere stelling eens of oneens zijn. Een grote meerderheid van steeds ruim 80% is het met alle drie de stellingen eens.



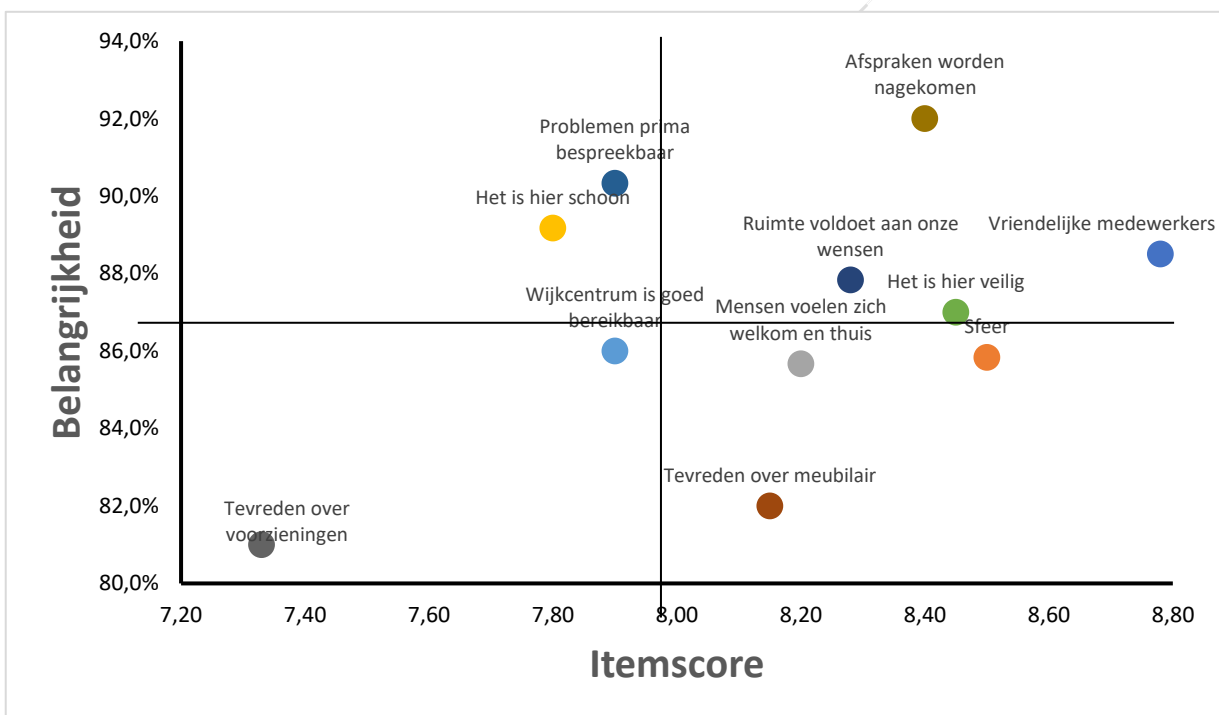


## 6. CONCLUSIES ONDERZOEK HUURDERS TILBURGSE WIJKCENTRA

Met een respons van 28% kunnen we zeker conclusies verbinden aan het online onderzoek onder organisaties die een of meerdere ruimtes huren in een van de Tilburgse wijkcentra die ook aan het reguliere onderzoek onder bezoekers deelnamen. Deze organisaties geven aan die ruimte(s) met name te gebruiken voor het organiseren van activiteiten, voor overleg of voor gesprekken met cliënten.

Respondenten geven hun wijkcentrum gemiddeld een **rapportcijfer 8,23**. Ook voor afzonderlijke onderdelen van de dienstverlening geven ze hoge cijfers. De hoogste cijfers geven respondenten de aspecten vriendelijke en gastvrije medewerkers (8,78), sfeer (8,45), zich veilig voelen (8,45) en het nakomen van gemaakte afspraken (8,4). Het laagste rapportcijfer (7,33) gaat naar voorzieningen als wifi, digiborden, flipovers en stiften. Verder scoren alle aspecten boven de 8.

In onderstaande graphic zetten we de belangrijkste resultaten van het onderzoek op een rij. Op de horizontale as de waardering voor onderdelen van de dienstverlening. Op de verticale as de mate waarin respondenten elk onderdeel belangrijk vinden.



Mogelijke verbeterpunten liggen met name in de twee linkerkwadranten.

Ruim 80% van de respondenten vindt de prijs-/kwaliteitsverhouding goed. Nog geen 3% is het daar niet mee eens. Bijna 90% vindt het wijkcentrum een prima uitvalsbasis en ruim 80% zou anderen aanbevelen om ook een ruimte bij ContourdeTwern te huren. Slechts iets meer dan 2% is het daar niet mee eens.