

# TEVREDENHEID

2017





# TEVREDENHEID 2017

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	19
Deel III	Aanbevelingen & conclusies	33
Deel IV	Aanpakken en aannemen	35
Deel V	PGZO richtlijnen	37
Deel VI	PGZO punten per pand	39



# 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.

Tevens worden er beoordelingen gevraagd over de ervaren prijzen, het aanbod en de kwaliteit van de horeca. Over 2017 zijn daarnaast vragen gesteld over de faciliteiten en activiteiten voor senioren 55+ en het aanbod live entertainment. Dit zijn twee thema's die een trend laten zien in 2017. Er zijn steeds meer senioren in de gebouwen, hetgeen aanpassingen verlangt in de inrichting. Daarnaast is er een grote behoefte aan culturele programmering.

Op basis van onder meer de uitkomsten van de jaarlijkse tevredenheidsmetingen zijn de horecaprijzen naar beneden bijgesteld, is de sociale horeca ontwikkeld waardoor per pand 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 kostendeekkende kleine vergoeding van € 25,- voor vier uur keukengebruik en het aanbieden van maaltijden met betaalbare prijzen van € 5,-.

Inmiddels hebben de panden NoLIMIT, Bonte Kraai een 'huiskok'. In Holendrecht, Gein en Anansi wordt er met wisselende

(sociale) koks en 'keukens' gewerkt en zijn er relatief veel besloten kookworkshops. Op 30 december 2016 heeft PBAZO een zesde pand in beheer gekregen. In dit pand 'Wijkcentrum Kwakoe' wordt vanaf oktober 2017 met twee huiskoks gewerkt. Hetgeen te maken heeft met de bezoekersgroepen die gemiddeld ouder zijn dan in de andere vijf gebouwen en hierdoor een grotere behoefte hebben aan continuïteit van aanbod en herkenbaarheid van personen.

Thema's waar het beleid op bepaald is en de toepassing ervan geen nieuwe vragen oplevert, dan worden 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.

Vanaf 2015 heeft PBAZO de metingen anders ingericht. Er worden tussen de zes en tien vragen korte vragen gesteld waar een eenduidig antwoord op gegeven kan worden in een korte tijd. Over 2017 zijn er negen vragen gesteld. Deelnemers kunnen kiezen uit drie cadeaubonnen van € 5,-. Een bon van de Action, Albert Heijn of een VVV bon. Action was verreweg het meest favoriet in 2015 en 2016. In 2017 was dit vreemd genoeg de VVV bon. In de eerste 'cadeau-

bonmeting' 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 tot drie bonnen. Het effect van de cadeaubonnen is geweldig. In 2015 is over zeven weken gemeten met een respons van 535 reacties. In 2016 is over vier weken gemeten met een respons van 459 reacties. Dit zijn 76 reacties minder, maar betrof een voldoende (en snelle) respons om een betrouwbaar beeld te krijgen van de tevredenheidsbeleving die de 'gebruikers' van onze gebouwen en ons werk hebben. In 2017 hebben we slechts in drie weken tijd gemeten en is er een geweldige respons van 671 reacties. De jaarlijkse Tevredenheidsmeting heeft bekendheid gekregen en heeft vast haar intrede gedaan.

Op 12 maart jongstleden is de meting 'uit de lucht' gehaald omdat de respons binnen bleef stromen. Mensen trokken letterlijk aan ons jasje 'mevrouw' waar kunnen we de evaluatie invullen. De respons van 671 reacties over zes gebouwen<sup>1</sup>; Anansi (101), Bonte Kraai (125), Gein (101), Holendrecht (135), Kwakoe (71) en NoLIMIT (139), is ruim voldoende om inzicht te verwerven in de negen bevroegde aspecten.

Naast de negen gestructureerde thema's die bevroegd werden, konden deelnemers vergelijkbaar als in 2016 binnen de enquête ongestructureerd aangeven 'wat ze kwijt wilden'. Er zijn tientallen opmerkingen gemaakt over verschillende onderwerpen zoals schoonmaak, inrichting, initiatieven, seniorenbehoeften, complimenten aan personeel en programmabureau, promotie, maar ook een enkele manier kritiek over medewerkers, soms de bejegening van een beheerder. Of een medewerker van het planningsbureau die een klant niet goed te woord had gestaan aan de telefoon. Of een klant die te lang heeft moeten wachten wanneer er een vraag werd neergelegd bij het planningsbureau. De bereikbaarheid van ons planningsbureau is continue

<sup>1</sup> Wijkcentrum Kwakoe, ons gebouw dat we sinds 31 december 2016 in beheer hebben gekregen, is direct meegenomen in de Tevredenheidsmeting.

een aandachtspunt voor PBAZO. Sinds juli 2017 hebben we vijf dagen per week een baliemedewerkster in onze hoofdvestiging NoLIMIT die de eerstelijns vragen opvangt en doorzet naar de backoffice van planning. In mei 2018 start er een nieuwe planningsmedewerker. Ook zullen we in 2018 de procedures tegen het licht houden en de klantvragen bestuderen. We stellen wel vast dat de plannings- en programmeringsvragen ook complexer worden. De vragen van onze klanten zijn niet in alle gevallen eenduidig te beantwoorden. De contactpunten zijn daadwerkelijk spreekuren geworden. Wellicht moeten we ook wel gaan werken met een callcenter in de eerste lijn. Kortom, we zijn er al nadrukkelijk mee bezig, maar we gaan er verder mee.

Ook is er een grote behoefte aan entertainment. Dit laatste thema sluit mooi aan bij onze eigen waarneming dat er een grote behoefte is aan culturele programmering in alle gebouwen. Hier gaan we mee aan de slag in 2018 en omdat we de vraag wel al vernamen hebben we deze expliciet in de tevredenheidsmeting meegenomen. Het doet PBAZO wel deugd om vast te stellen dat de gebruikers van onze gebouwen, zo graag in onze panden vertoeven, dat ze nog bredere openingstijden wensen. Het liefst willen ze dat we zeven dagen in de week open zijn. Als de gemeente de basisvoorziening PBAZO zou willen verruimen voor haar inwoners, dan kan dit alleen maar als we de organisatie uitbreiden op diverse onderdelen zoals faciliteer beheer uitbreiden. Uitbreiding van openingstijden heeft een grote bedrijfsmatige impact. Maar, we leggen de vraag niet naast ons neer.

Omdat de groei van specifieke doelgroepen zoals senioren, klantgroepen met een psychiatrische achtergrond of senioren met een chronische ziekte, toe blijft nemen, hebben we deze vragen nadrukkelijk in beeld gebracht en ruimte gegeven aan open antwoorden. De vraag om seniorenstoelen blijft terugkomen in meerdere



gebouwen. In 2018 zullen we naast het inhoudelijke seniorenbeleid dat we al gepubliceerd hebben en aan de gemeente hebben overhandigd en waar we verder mee in gesprek gaan, tevens een fysiek programma seniorenfaciliteiten opstellen. Zorgstoelen – die overigens zeer duur zijn want een beetje zorgstoel kost al snel € 500 en met tien zorgstoelen per pand doe je niet zoveel. Daarnaast moeten we ook oog blijven houden voor de toegankelijkheid van onze panden voor de jongeren. We staan er volledig achter om de panden duurzamer in te richten voor de groeiende groep senioren in onze gebouwen. Maar, zolang als we jong en oud onder een dak hebben, willen we de panden ook nog wel een speels karakter laten behouden. In 2018 zullen we echter starten door een programma van eisen op te stellen waarin we aandacht geven aan zowel de inhoudelijk programmatische kant op het gebied van culturele programmering. Als dat we nadrukkelijk naar de toegankelijkheid en het comfort van onze gebouwen kijken vanuit het (groeiend) perspectief van de senioren die onze panden bezoeken en steeds meer weten te bereiken. Op onze zakelijke website staat onder publicaties diverse actuele beleidsstukken over 'Procesmodellen over dagbesteding voor senioren in de buurthuizen'. Zie [www.pbazo.nl](http://www.pbazo.nl)

Het fysiek praktische programma voor senioren zoals beschreven heeft raakvlakken hebben met de richtlijnen die Platform Gehandicapten Zuidoost (PGZO) PBAZO heeft aangereikt in 2017 om de gebouwen beter toe te rusten voor mensen met een lichamelijke, visuele of auditieve beperking. In dit programma zullen we nauw optrekken met de diverse seniorenbelangen-groeperingen, en niet op de laatste plaats met PGZO en met de gemeente. Het cultureel programmatisch inhoudelijke programma voor senioren zullen we positioneren binnen het gehele culturele entertainment programma voor zes gebouwen dat PBAZO aan het ontwikkelen is.

Bij de open reacties die respondenten hebben gegeven, waarderen we vanzelfsprekend alle antwoorden en lopen zaken na. Opmerkingen zoals het missen van een kapstok, zullen we zo snel mogelijk oppakken. Punten zoals de herentoiletten die te klein zijn in bepaalde panden, zijn voor PBAZO lastiger te veranderen omdat we niet zomaar mogen verbouwen in de panden zonder toestemming van de gemeente.

Pinautomaten in alle panden vinden we zelf ook een eis die zo snel mogelijk moet worden opgepakt. Het is niet meer van deze tijd als er niet gepind kan worden in de zes gebouwen. Prioriteit dus in 2018.

Ondanks dat we een uitgebreid professioneel schoonmaakprogramma in de zes gebouwen hebben waar we ieder jaar circa € 150.000 aan uitgeven op het gebied van reguliere schoonmaak, keukenschoonmaak, specifieke schoonmaak na activiteiten en evenementen, aan ongediertebestrijding, en waar we blijvend over in gesprek blijven met onze schoonmaakdienst, blijven er toch opmerkingen over de properheid van de bepaalde gebouwen en bepaalde ruimtes komen. Het schoonmaakprogramma zijn we al aan het doorlichten en de opmerkingen die geplaatst zijn bij de Tevredenheidsmeting 2017, voegen we aanvullend toe aan onze eigen kritische observaties. Wat we wel weten is dat de gebouwen zeer intensief gebruikt worden en dat de kosten die voor schoonmaak gemaakt kunnen worden, budgettaire beperkingen hebben. We zullen nagaan of er eventueel een andere organisatie van schoonmaak mogelijk is binnen bestaande financiële kaders. Als dit niet het geval is, dan zullen we mogelijk naar een uitgebreider schoonmaakprogramma toe moeten.

De vele 'complimenten', geven we door aan onze beheerders en horecamedewerkers die iedere dag alle bezoekers en gebruikers ontvangen en van dienstverlening voorzien.

Het gemiddelde cijfer 'tevredenheid' op de zes tot negen thema's neemt toe per jaar. In 2014 kreeg PBAZO gemiddeld bijna een 8 gewaardeerd. Over 2015 ruim een acht en over 2016 was de tevredenheid wederom gegroeid en was het gemiddelde cijfer een 8,5. Met trots stellen we vast dat we in 2017 het mooie cijfer 8,5 vast mogen houden. U bent kritisch en zegt wat u vindt, dat hebben we terug kunnen lezen in de opmerkingen die u bij de enquête heeft gemaakt. We zijn blij met uw actieve beoordeling waar we iets mee kunnen en nadrukkelijk wat mee doen. Verheugd is PBAZO dat de buurt huizen, NoLIMIT en Kwakoe 'leven' bij de bewoners van Zuidoost. In een paar weken tijd hebben 671 respondenten over zes buurthuizen een mening gegeven over onze dienstverlening. De waarderingen, maar soms ook ongezoeten kritieken, daar moeten we het als organisatie van hebben. We zijn er voor de bewoners van Zuidoost en voor alle partijen waar wij een functie voor hebben. De zes 'buurthuizen' zijn er tenslotte niet voor onszelf maar voor de buurt.

De opgaven die bewoners ons geven zijn soms niet eenvoudig. 'Even' een entertainment cultureel programma opzetten voor zes gebouwen. Een duurzame organisatie inrichten voor senioren en specifieke doelgroepen. Maar, ook een boeiende en betekenisvolle organisatie zijn voor de jeugd tot 25 jaar. Ons sociale horeca is een bedrijfsonderdeel op zich. Horeca die multicultureel is, gezond, lekker, bijdraagt aan werkgelegenheid, participatie, doorstroming, maar vooral niet de duur mag zijn. Een inspirerende opgave, waar we dagelijks voor staan. We doen ons best om aan al deze eisen te voldoen. Toch hebben we ook rekening te houden met een sluitende begroting. En dat impliceert dat we dan toch maar het één-euro ontbijt verhogen naar € 1,50 en we overige consumpties tevens onderhevig maken aan lichte prijsstijgingen. PBAZO accepteert dan het protest dat we in enigermate over ons heen krijgen van bewoners en leggen de bewoners uit waar-

om het nodig is dat we prijsverhogingen doorvoeren.

Daarnaast moeten we onze basistaken zoals goed beheer en gebouwenbeleid, schone, hele en (brand)veilige gebouwen uitvoeren. Onze medewerkers moeten zich ook veilig en gelukkig voelen bij PBAZO, want dan alleen kunnen ze een goede gastvrouw- of heer voor alle klantgroepen zijn. Dat de medewerkers van PBAZO er graag voor de bewoners en andere klantgroepen zijn, blijkt uit het gegeven dat we al jaren een ziekteverzuim hebben dat lager is dan < 1% . PBAZO werkt graag voor de diversiteit aan klanten. De medewerkers houden wel van een complexe uitdaging.

De dialoog die we aangaan als organisatie met bewoners en klanten, het niet uit de weg gaan van kritiek en opmerkingen, maar het geven van uitleg over de dingen die we doen en luisteren naar wat ons gevraagd wordt. Dat is blijkbaar toch wat in PBAZO gewaardeerd wordt. Onze klachtcoördinator en kwaliteitsmedewerker is op universitair niveau juridisch geschoold en pakt klachten gegrond en ongegrond snel, doortastend en gericht op oplossing en afhandeling op. In 2017 heeft PBAZO 13 klachten gekregen, waarvan er zeven ongegrond waren. Slechts zes gegronde klachten over een geheel jaar en dan de waardering van 8,5 van bijna 700 klanten uit zes panden, maakt dat we toch wel – zonder dat we op onze lauweren zullen gaan rusten – heel trots zijn en ons gewaardeerd voelen. U heeft onze koers weer nieuwe richting en kritische inspiratie gegeven.

Ondanks dat we verheugd zijn over een 8,5 als cijfer en de groei van tevredenheid, blijft PBAZO kritisch kijken naar het 'wel en wee' op de gebouwen. Want we zien dat de panden op sommige dagen en tijden overvol zijn. Ook neemt het aantal huiskamerbezoekers per dag en per jaar toe. En groepen die 'hangen' geven altijd, ongeacht 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 hebben we in 2017 al goed toegerust voor de omgang met diverse culturele klantgroepen, jong, oud en 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 2018 de hoge bezettingsdichtheid van de gebouwen die zowel in 2017 als in 2016 op circa 600.0001 bezoekers uitkomt. Wel zien we een verschuiving van jong naar oud. De verhouding jeugdige / volwassenen staat in 2017 bijna 1 op 4. Dit is een niet goede balans. We moeten zien 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 buurthuisactiviteiten 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 'hangouders', dagbesteding aan psychiatrische cliënten en bewoners met verstandelijke beperkingen of zorgbehovende en dementerende senioren tussen de 70 en 100. De vraag aan PBAZO voor zorgstoelen ten behoeve van (incontinent) senioren, is actueel momenteel. De bewoners en organisatoren van dagbesteding

hebben opnieuw gevraagd om zorgstoelen. PBAZO is bekend met de vraag en onderzoekt de mogelijkheden. In de enquête alleen al hebben 12 deelnemers/partijen aangegeven dat er stoelen voor ouderen moeten komen. Een zorgstoel kost al snel € 500 en er zijn zeker 100 zorgstoelen nodig. Een dergelijke investering van € 40.000,- doe je niet zomaar in het buurthuiswerk. In Kwakoe zijn in 2017 al de nodige seniorenstoelen met een wat jeugdige stijl neergezet. In 2018 worden de andere gebouwen onder de loop genomen zoals we eerder in dit rapport hebben aangegeven.

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 2016'**

Er zijn door PBAZO op basis van de uitkomsten van de meting over 2016, zes aanbevelingen en conclusies respectievelijk gegeven en getrokken. In het kort geven wij u in de navolgende alinea onze acties en resultaten over 2016 aan en trekken we nieuwe conclusies en geven bijpassende aanbevelingen over 2017.

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

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 vijf gebouwen van PBAZO die door het Platform Gehandicap-

ten Amsterdam Zuidoost (PGZO) is uitgevoerd. De planning was dat de schouw tot acties zou leiden in 2017. Doordat we echter in 2017 wijkgebouw Kwakoe in opdracht van de gemeente naast de vijf panden die we al in beheer hebben, er bij kregen, is het actieplan opgeschoven naar 2018. PBAZO heeft al enkele acties bij Kwakoe geformuleerd. Aan PGZO is onlangs gevraagd om een schouw uit te voeren in Kwakoe. Zodra we deze schouw hebben, zullen we een plan van uitvoering samen met PGZO ontwikkelen richting gemeente.

## **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 2017 heeft PBAZO naast de genoemde scholing, verder beleid gemaakt op training en scholing van medewerkers op het gebied van brandveiligheid. Medewerkers zijn in 2016 en 2017 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 ontruiming. Ontruimingsoefeningen en ontruimingsbeleid staat inmiddels als een standaard op de werkagenda. In 2017 zijn er opleidingen aan de medewerkers aangeboden op het gebied van hospitality, weerbaarheid en omgang specifieke doelgroepen. PBAZO heeft in 2017 € 22.000 aan interne opleiding uitgegeven aan haar facilitaire medewerkers. Tevens zullen medewerkers wanneer dit nodig is, worden gecoacht op de omgang met cliënten. In 2018 zetten we meer in op de individuele coaching van medewerkers.

## **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 aandachts-

groepen 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. PBAZO heeft op basis van de pilots in 2016 en 2017 beleidsstukken en modellen voor dagbesteding voor senioren in de buurthuizen onderzocht, PBAZO gaat hier in 2018 verder met de gemeente over in gesprek. Voor meer informatie zie [www. PBAZO.nl](http://www.PBAZO.nl). 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 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 2018 wederom op deze trend verder 'het gesprek' aan met de gemeente.

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

In 2016 en 2017 heeft PBAZO aan 'de herensoos' van de Bonte Kraai in samenwerking met de gemeente meerdere computer cursussen 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 is deze groep getraind op sollicitatievaardigheden en zal de inspanning gericht zijn op toeleiding naar werk. PBAZO heeft in 2017 zes nieuwe computers neergezet in wijkcentrum Kwakoe. De eerste computer-cursussen hebben hier al plaatsgevonden.

Er is sprake van een zekere mate van digitale 'ongetletterdheid' 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 hadden we met verschillende klantpanels om de tafel gewild. We streven er naar om dit in 2018 te doen. We kijken wat lukt.

##### **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 en 2017 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 was deze fase gereed. De volgende fase is het inregelen van een eenvoudige menuboom op pand- en planningsniveau. Deze fase was 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 was gepland voor het najaar van 2017, maar is echter doorgeschoven naar 2018. De optimalisatie van de telefonische bereikbaarheid komt ook te goede aan een efficiëntere werkwijze zaalreservering. Toch blijven we de ervaring houden – en lezen dat ook in de opmerkingen van de klanten terug, dat de bereikbaarheid vooral sneller moet. We bijten ons er in 2018 opnieuw in vast.

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

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 zes panden zijn in de periode 2013-2017 allemaal gerenoveerd of opgeknapt. In 2017 heeft PBAZO wijkcentrum Kwakoe opgeknapt dat volkomen was leeggestript en veel achterstallig onderhoud had en geen eigentijdse inrichting die functioneel was voor een gebouw waar dagelijks zoveel senioren verblijven.

De fysieke bereikbaarheid is goed in de gebouwen Gein, de Bonte Kraai, Kwakoe 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 zes gebouwen kan altijd geoptimaliseerd worden. We verwijzen naar de schouw van de PGZO (Platform gehandicapten Zuidoost) dat u als bijlage in deze tevredenheidsmeting aantreft. Voor Kwakoe hebben we voorlopig zelf wat toegankelijkheidsaspecten opgevoerd zoals een lift in het gebouw en automatische deuropeners. Naast Kwakoe heeft ook buurthuis Bonte Kraai geen 'serieuze' lift. 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. PGZO heeft geïnventariseerd waar eventuele verbeteringen gewenst zijn die de toegankelijkheid verder bevorderen en die binnen de verandermogelijkheden van PBAZO liggen. In 2017 zijn we helaas niet toegekomen aan het oppakken van

de geadviseerde toegankelijkheid. In 2018 dienen de richtlijnen wel op de agenda van PBAZO te staan in samenhang met een uitvoeringsagendana voor een uitvoeringsprogramma toegankelijkheid en programmering senioren.

Samenvattend merkt PBAZO bij dit thema op dat de bezettingsgraad (circa 600.000 bezoekers in 2016 en 2017) 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 671 respondenten gewaardeerd in 2017 met gemiddeld een 8.4 In 2016 was dit gemiddeld 8.5*

### **Horeca: bediening, snelheid, kwaliteit, prijzen**

De horeca is de afgelopen jaren in afgeleide zin beoordeeld omdat het een licht faciliterende tak van dienst was. In 2017 hebben we de horeca nadrukkelijk in beeld gebracht omdat de sociale horeca bij PBAZO niet meer weg te denken is. In 2017 is de sociale horeca een hoofdbedrijfs onderdeel geworden. Er is een ontbijt in zes gebouwen waar inclusief Kwakoe ruim 65.000 ontbijtjes per jaar omgaan. Per jaar worden er in zes panden bijna 40.000 broodjes met bakkeljouw, pom, hete kip, zalm, kaas, e.a. verkocht. Praktisch ieder pand heeft een vorm van huiskok. PBAZO heeft in 2017 een huiskok in dienst genomen, nadat deze kok bijna een jaar als zeer gewaardeerde vrijwilliger de horeca vorm had gegeven. Bonte Kraai en Kwakoe hebben ook een of



meerdere vaste huiskoks. In Gein en Anansi zoeken we nog een tweede huiskok en in Holendrecht zijn meer restaurantachtige vormen van horeca met Resto van Harte en het NoBudget restaurant.

Daarnaast zijn er bijna twee cateringopdrachten per week voor warme en koude hapjesarrangementen bij bijeenkomsten of recepties. Of er wordt een luncharrangement voor 100 personen gevraagd. PBAZO heeft inmiddels een cateringkaart die naar klanten kan worden toegestuurd.

Van 's morgens 08.00 tot 22.00 uur is de horeca geopend bij PBAZO. Er werken vaste medewerkers in de horeca de allemaal zijn gecertificeerd met SVH en HACCP. Daarnaast worden er dagelijks in ieder pand vrijwilligers ingezet naast de vaste medewerkers. De horeca gebruikt PBAZO ook als stage-instrument 'Eten in de Buurt' voor 20- 25 jongeren met een licht verstandelijke beperking. Onze eigen psycholoog die ook opgeleid is als leerwerkmeester, begeleidt deze jongeren. In 2018 gaan we na of we de begeleiding van deze jongeren kunnen intensiveren. Hier zijn we al met onze accountmanager van de centrale stad over in gesprek.

*Dit thema is door 671 respondenten gewaardeerd met gemiddeld een 8.3 In 2016 is dit onderdeel niet expliciet gesproken.*

**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 hore-

ca-aanbod van PBAZO. De coördinator van het programma 'Eten 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 zijn medewerkers verder geschoold op het gebied van hospitality, weerbaarheid en omgang met specifieke doelgroepen. Zo nodig vindt er counseling van medewerkers plaats. In 2018 gaan we hiermee verder.

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. In 2017 zijn er 13 klachten binnengekomen, waarvan 6 gegrond.

De facilitaire medewerkers zijn mbo en hbo (facilitair) geschoold. Het plannings-, programmerings-, communicatie en bedrijfsbureau is hbo en wo opgeleid.

*Dit thema is door 671 respondenten  
gewaardeerd in 2017 met gemiddeld een  
8.5 In 2016 was dit tevens gemiddeld 8.5*

**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 € 600.000,- tot € 800.000,- 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 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 en 2017 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.

In 2017 hebben bezoekers al tijdens de contactpunten en aan het programmteam aangegeven dat u meer entertainment in de zes panden wilt en uitgebreidere openingstijden. De bewoners van Zuidoost ontleneren blijkbaar het nodige aan de zes gebouwen. Dat doet ons deugd. Bewoners willen soul, jazz, reggae, klassiek, pop, ect. Voor jong en oud en in zes panden. PBAZO ga er maar aan staan. We bestuderen de mogelijkheid tot een aanvraag bij het AFK en gaan met het stadsdeel in gesprek om na te gaan of we een incidentele subsidie kunnen krijgen om de audio en lichttechniek op vereist niveau te krijgen.

*Dit thema is door 671 respondenten  
gewaardeerd in 2017 met gemiddeld een  
8.3 In 2016 was dit gemiddeld 8.4*

**Senioren 55+: faciliteiten, toegankelijkheid, aanbod activiteiten, kwaliteit activiteiten**

Er zijn al de nodige faciliteiten en programmering voor senioren in de buurthuizen. Er zijn 12-14 categorieën activiteiten op het gebied van beweging, recreatie en creativiteit, praatgroepen, dagbesteding, handwerk- en naaclubjes, theater zoals het danspaleis e.a. De groep maakt breed gebruik van de horecafaciliteiten in de zes gebouwen. Omdat de groep senioren jaarlijks groeit en 60% van haar populatie is, vindt PBAZO dat er duidelijk seniorenbeleid in de zes gebouwen moet zijn. Niet alleen procesmatig en continue, maar ook op



programma-aanbod niveau en een fysiek programma met richtlijnen en een uitvoeringsaanpak voor toegankelijkheid en een infrastructuur inrichting.

Er is al het nodige gezegd in deze monitor en PBAZO heeft ook al het nodige onderzoek gedaan samen met de gemeente. Zie eerder in de tekst en op [www.pbazo.nl](http://www.pbazo.nl)

*Dit thema is door 671 respondenten gewaardeerd in 2017 met gemiddeld een 8.2 In 2016 is dit thema niet specifiek gemeten*

#### **Live-entertainment: aanbod, kwaliteit en entree/prijzen**

Onder verwijzing naar de meting van het aanbod onder activiteiten, gaat dit thema nog net iets verder. Activiteiten gaat over alle 36 categorieën activiteiten van creaclub tot huiswerkbegeleiding.

De beoordeling live entertainment is heel specifiek gericht op evenementen op het gebied van muziek, theater en dans. Avonden zoals Bigi Poku, Zojazz, onze feestavond 50 jaar Bijlmer op 25 november in NoLIMIT jaren 60.70, 80 en 90 e.a. laten zien dat bewoners massaal op de been komen voor een feestje. De bewoners vragen om meer. Ook doordeweekse jamsession avonden in Kwakoe drie maal in de week zitten tot 23.00 's avonds vol met enthousiaste bewoners. Bezoekers zijn tevreden en blij. Maar, graag meer is de vraag. Jazz, soul, klassiek, reggae, etc.

PBAZO is de afgelopen jaren een belangrijke partner voor bewoners geworden in entertainment. Het was/is niet onze core-business, maar we kunnen er niet omheen dat plezier een belangrijke factor is voor het welzijn van bewoners. In 2018 onderzoeken we de mogelijkheden voor een meerjarige subsidie om culturele programmering te ontwikkelen en de geluids- en audioteknik naar vereist niveau te brengen. PBAZO is zich zwaar bewust dat een entertainmentprogramma, vergelijkbaar als het

horecaprogramma simpelweg een groot bedrijfs onderdeel kan worden dat zwaar georganiseerd moet worden.

***Dit thema is door 671 respondenten gewaardeerd in 2017 met gemiddeld een 8.2 In 2016 is dit thema niet specifiek gemeten***

#### **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, in 2016 een ruime 8 (8.1). In 2017 opnieuw een 8.1. Gelukkige een stabiele waardering voor de promotie van activiteiten zoals de website, social media, lichtkranten, lokale kranten, 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. 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. Eerdere jaren 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 (digitale) 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 en 2017 is dit niet anders dan over 2015. Omdat we inschatten dat het de beperkte digitale competenties belemmerend hebben gewerkt op het invullen van de enquête, zijn er over 2017 formulieren handmatig uitgedeeld. Het effect was enorm. De formulieren waren niet aan te slepen. 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 heeft in alle jongerenruimtes - om de studiemogelijkheden voor jongeren te bevorderen - om die reden in alle buurthuizen in de jongerenruimtes en meidenruimtes twee studiecomputers. 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 en 2017 hebben 20 leden van de herensoos een computercursus gevolgd en een certificaat behaald. Aanluitend is er een project opgestart in 2017 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. In 2017 heeft een tweede ronde van het computerproject plaatsgevonden. Een onderdeel

van dit digitaliserings- en activeringstraject is dat er een werkgelegenheidsproject wordt opgezet met sollicitatietrainingen en inspanning op doorstroming naar werkgelegenheid. In Kwakoe zijn in 2017 ook zes nieuwe computers geplaatst en de eerste cursussen georganiseerd.

*Dit thema is door 671 respondenten gewaardeerd in 2017 met gemiddeld een 8.1 In 2016 is dit thema tevens gewaardeerd met een 8.1*

### **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 was de waardering gelukkig weer gestegen en kwam op 8.1. In 2017 is het aanvragen van een ruimte en het contact met planning gewaardeerd met een 8.2.

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 publicatie 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 stelt opnieuw vast in 2017 en 2018 dat er wachttijden aan het ontstaan zijn door enerzijds complexe vragen en anderzijds veel vragen. Het aantal kleine vergade-

ringen en bijeenkomsten blijft groeien. Per 1 mei wordt het planningsbureau uitgebreid met een nieuwe ervaren (plannings) medewerker. PBAZO hoopt de toch weer te lange wachttijden weer snel korter te kunnen maken zodat iedere klant redelijk snel te woord wordt gestaan en of correspondentie afgewikkeld. Er komt in 2018 een vervolg op het 'Uitvoeringsplan Telefonische Bereikbaarheid' dat in 2016 is uitgevoerd.

*Dit thema is door 671 respondenten gewaardeerd in 2017 met gemiddeld een 8.2 In 2016 is dit thema tevens gewaardeerd met een 8.2*

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

De telefonische bereikbaarheid werd in 2013 gewaardeerd met het cijfer 7. In 2014 en 2015 met een 7,8. In 2017 is de waardering gestegen naar 8.2 ten opzichte van 7.9 in 2016. Een hoog cijfer voor telefonische bereikbaarheid, toch heeft PBAZO dit thema grondig aangepakt in 2016 en 2017 met een innovatieplan. De meting van 2017 laat resultaat zien. Toch is de telefonische bereikbaarheid van de zes gebouwen een hoofdonderwerp voor PBAZO ieder jaar weer. Dus ook in 2018.

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 en 2017 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 die in het voorjaar van 2017 gereed was. In de tweede fase zijn er nieuwe telefoonnummers gekomen voor PBAZO met een menuboom gekomen waarin (eenvoudig) gedifferentieerd kan worden naar de zes panden en Planning. Deze fase was voor de zomer gereed. In de derde fase, die doorgeschoven in naar 2018 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 inventarisatie van vragen heeft inmiddels plaatsgevonden in 2017 en 2018.

*Dit thema is door 671 respondenten gewaardeerd in 2017 met gemiddeld een 8.2 In 2016 was dit thema tevens gewaardeerd met een 7.9*



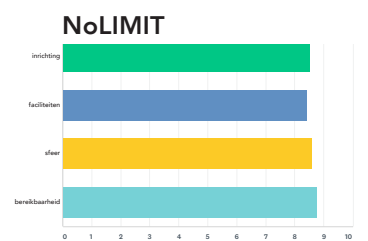
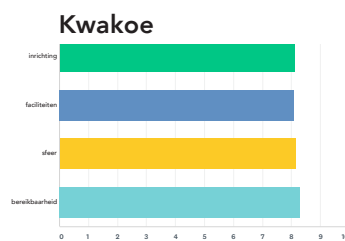
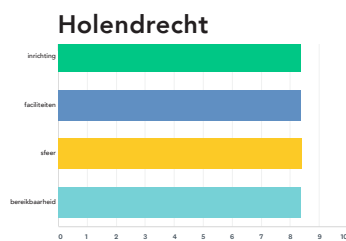
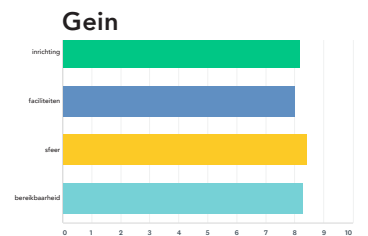
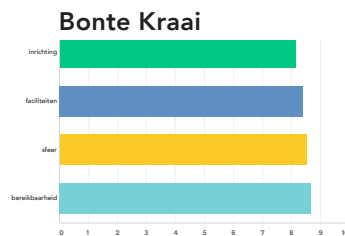
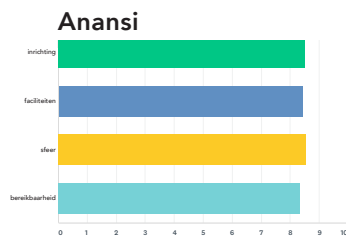
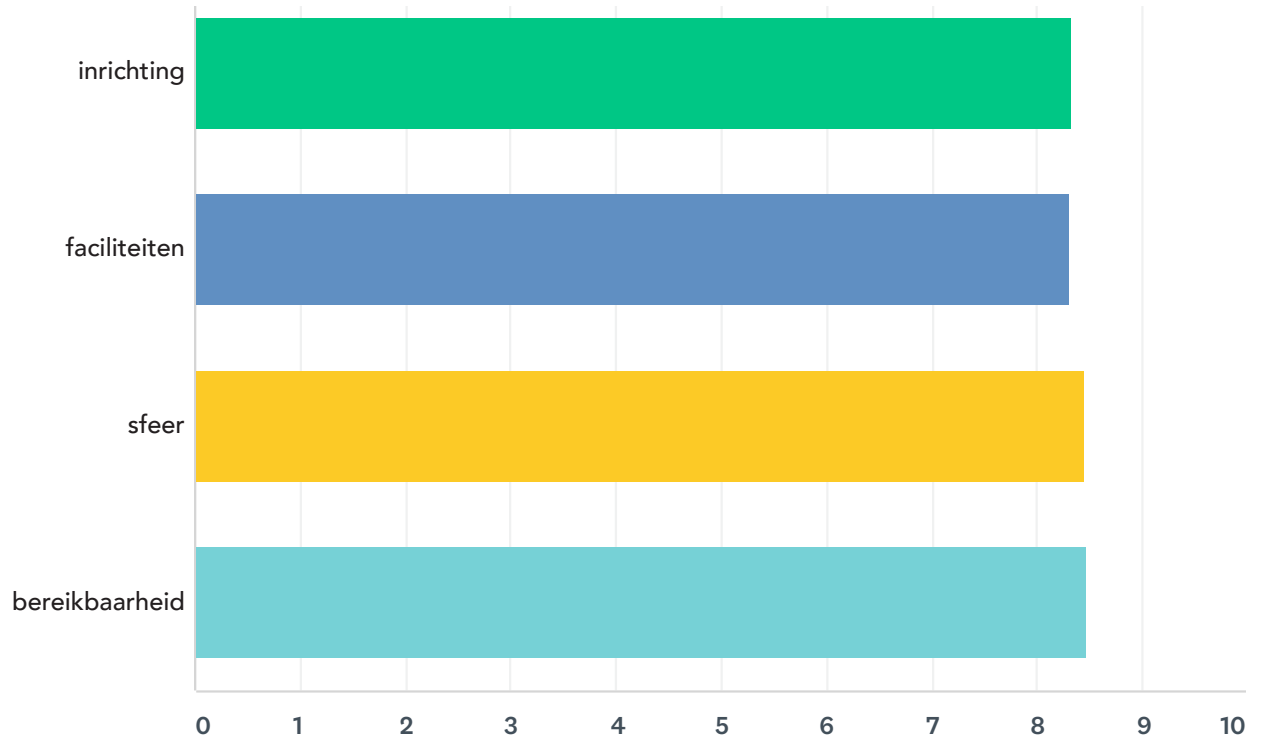


# De uitslagen in beeld

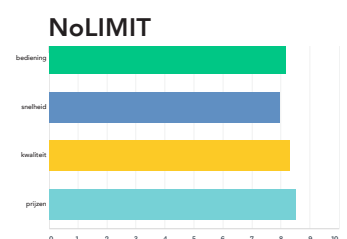
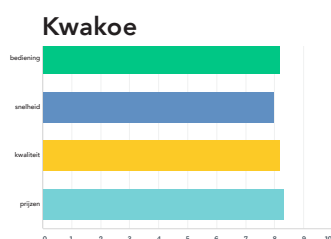
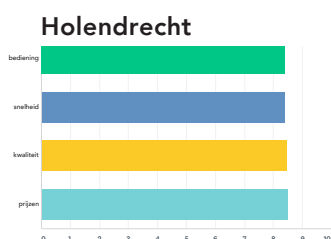
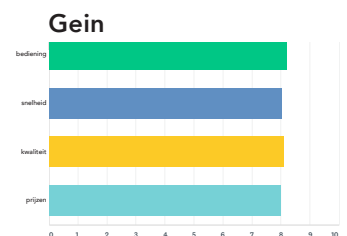
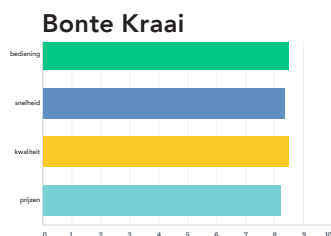
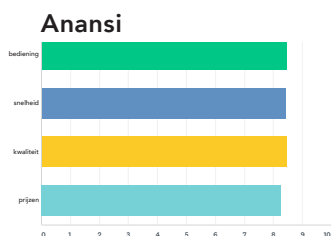
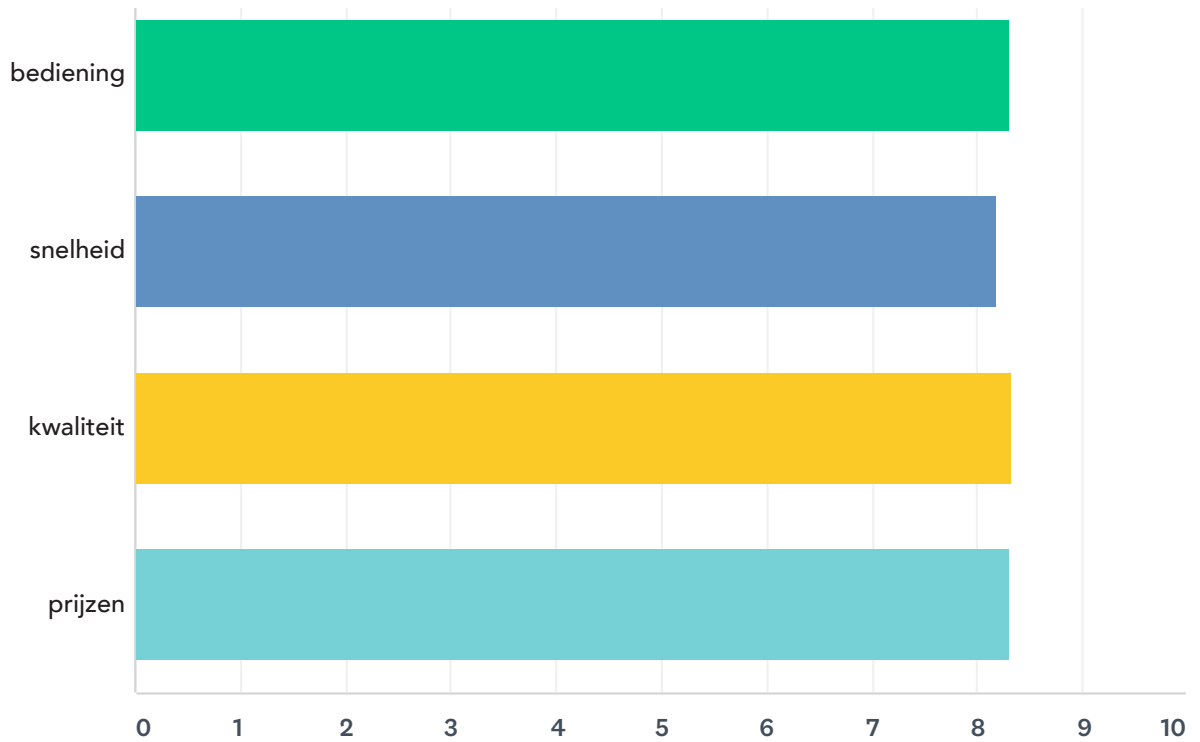
Een overzicht van de uitslagen in grafieken



# Hoe beoordeelt u de...

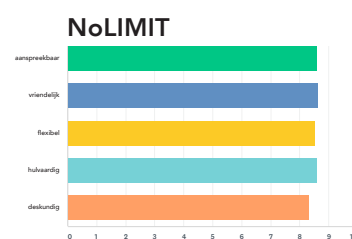
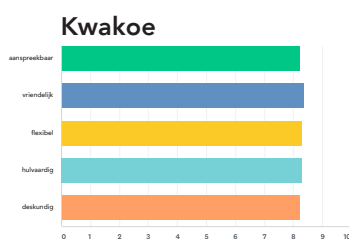
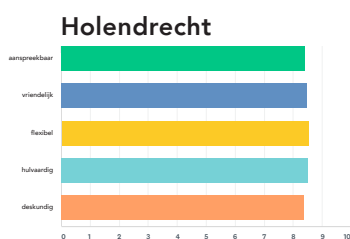
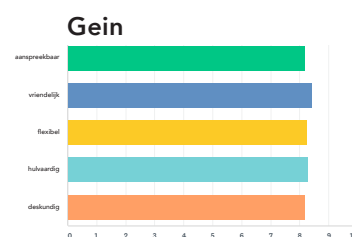
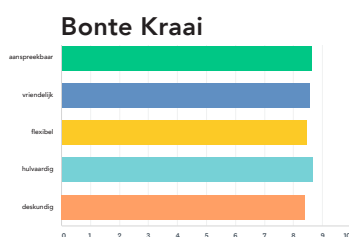
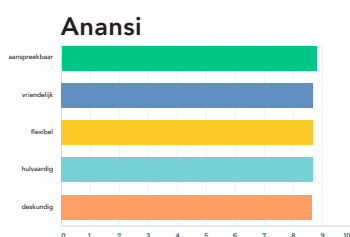
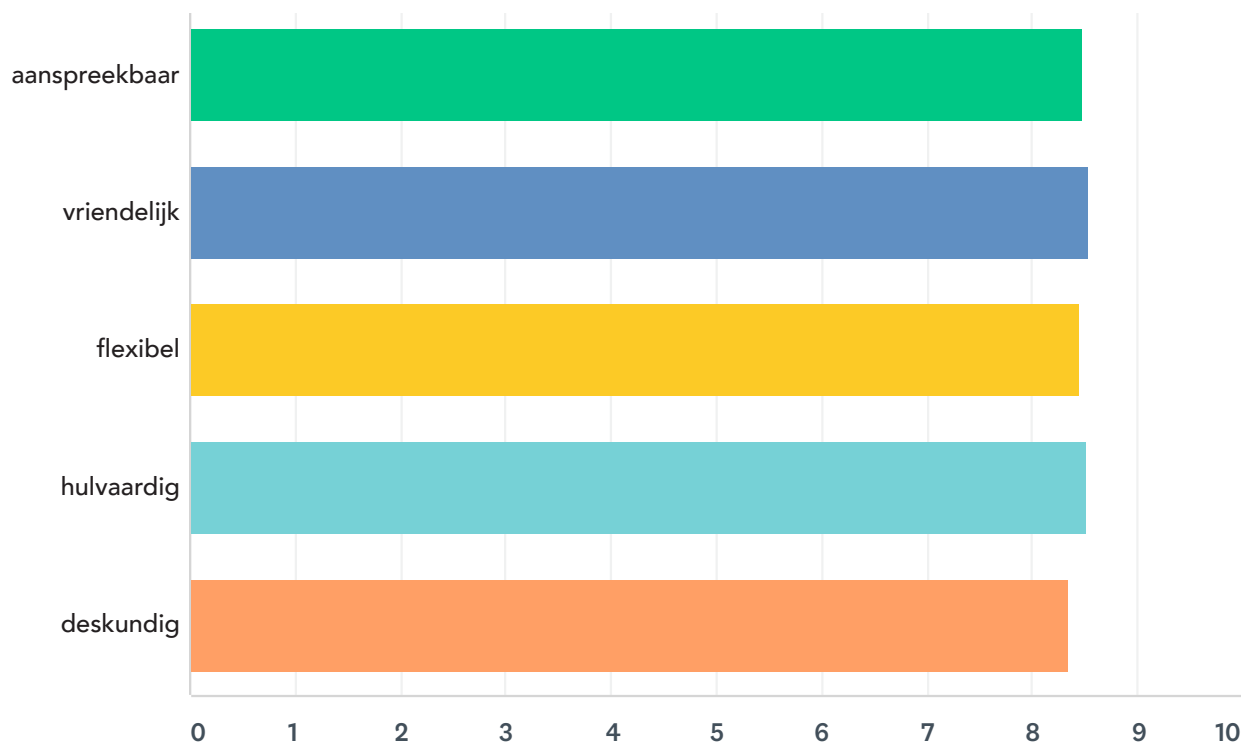


# Hoe beoordeelt u de horeca...



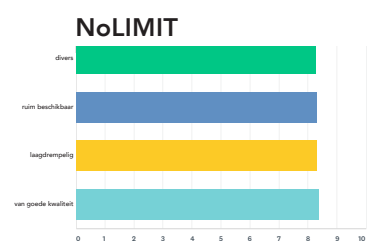
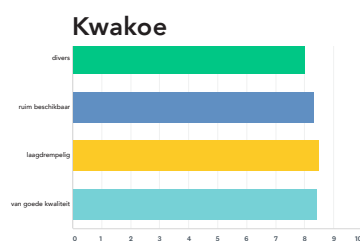
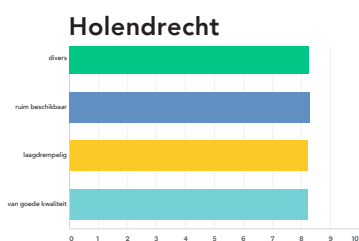
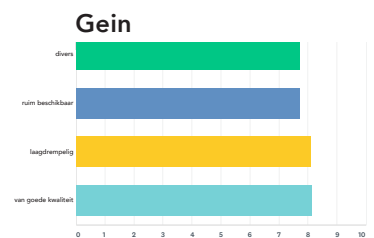
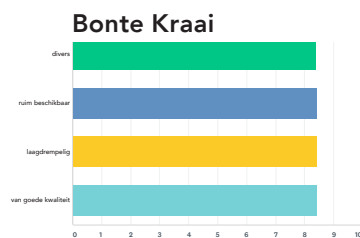
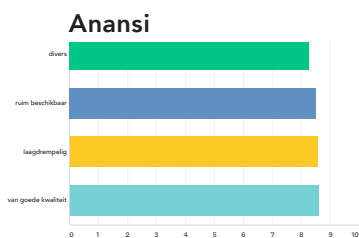
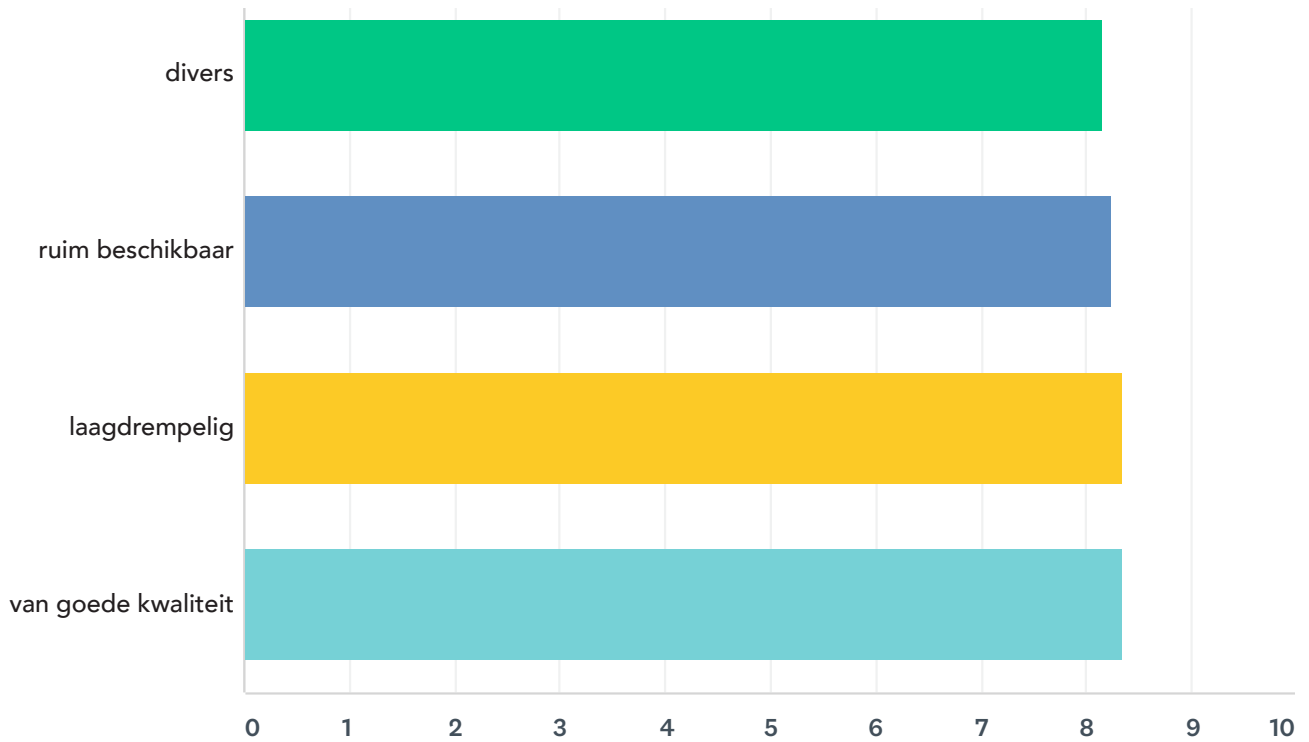
# M

## De medewerkers zijn...

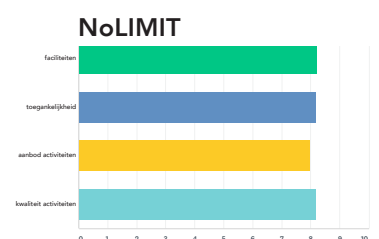
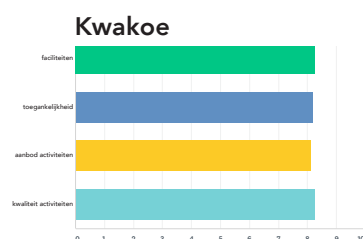
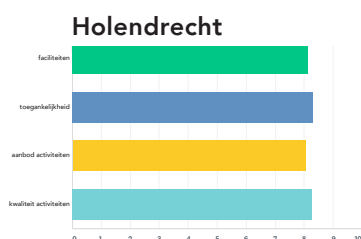
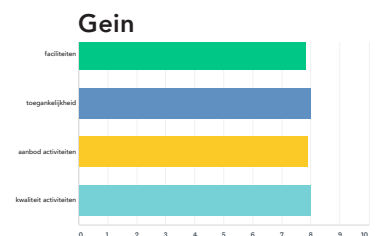
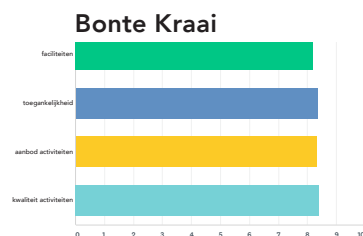
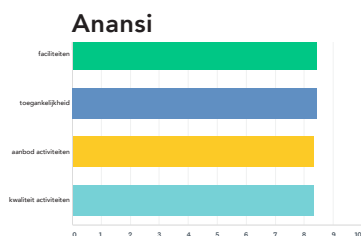
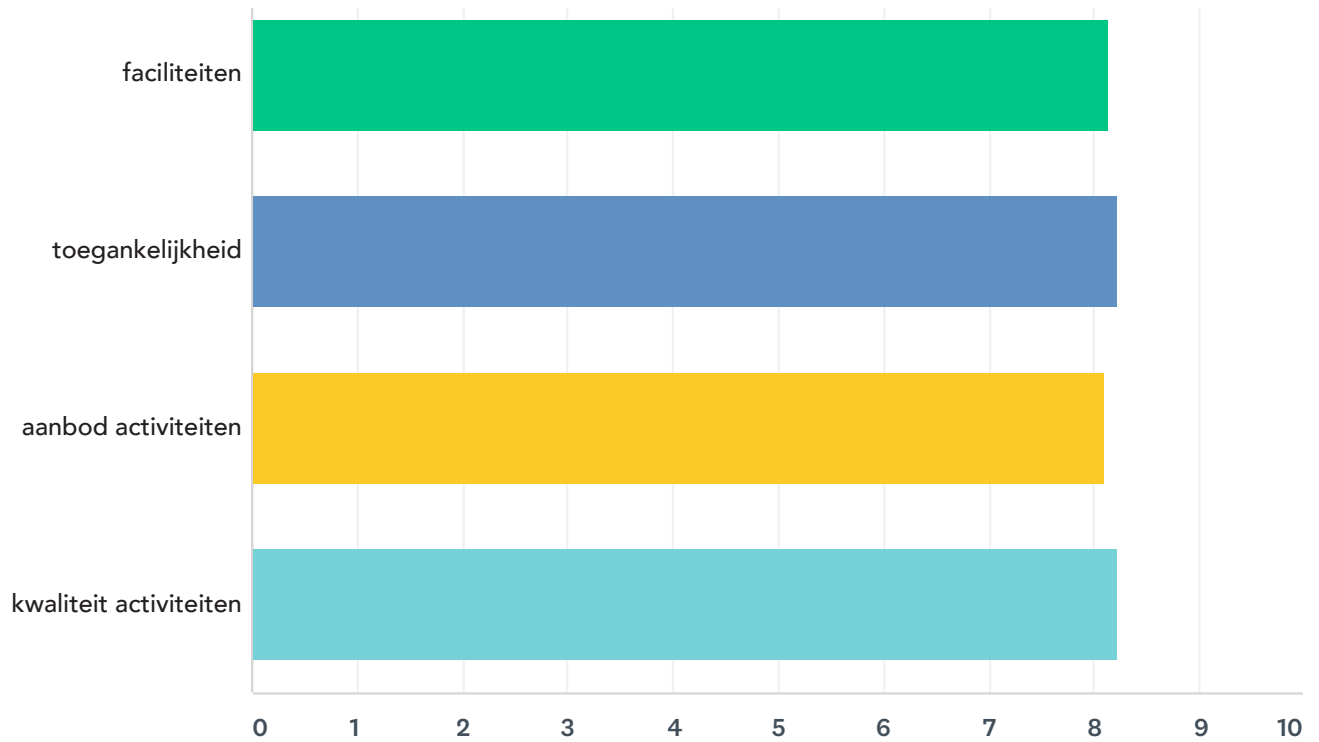




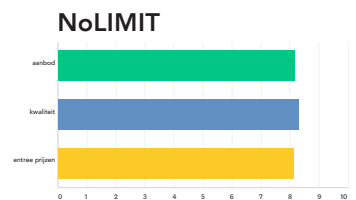
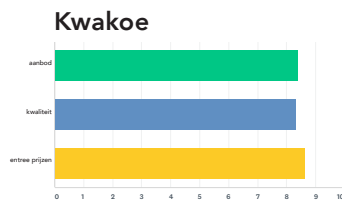
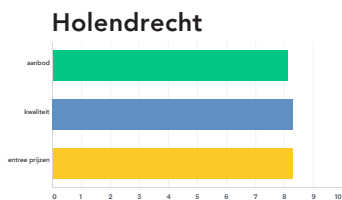
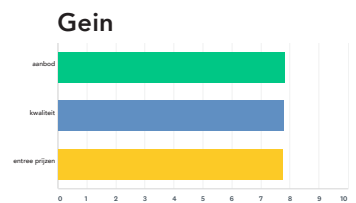
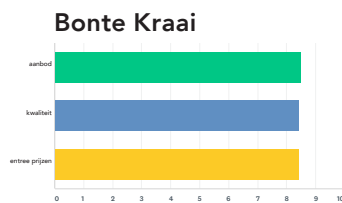
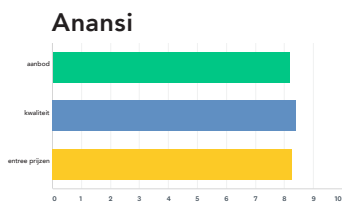
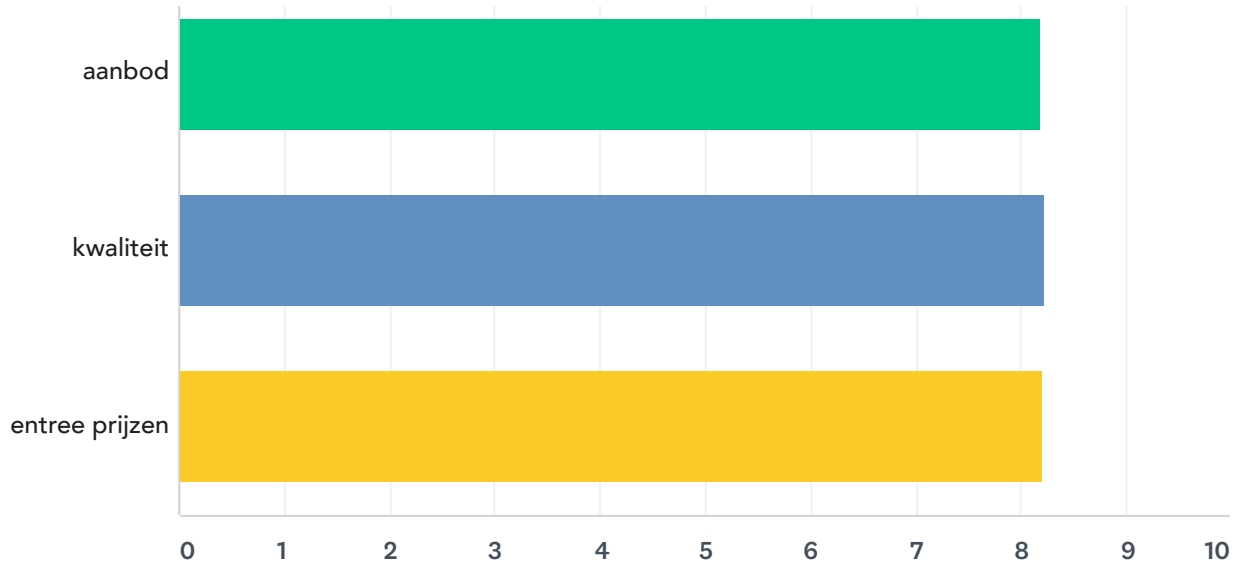
# A De activiteiten zijn...



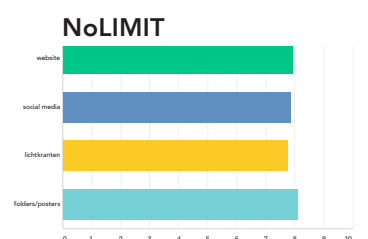
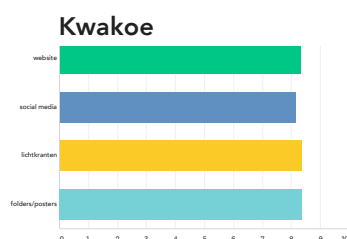
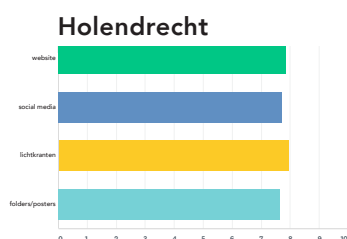
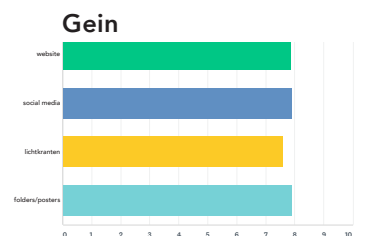
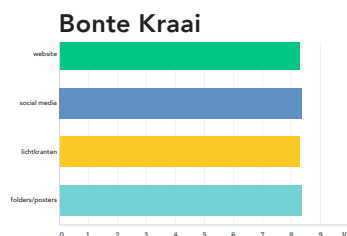
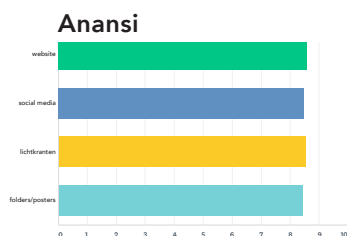
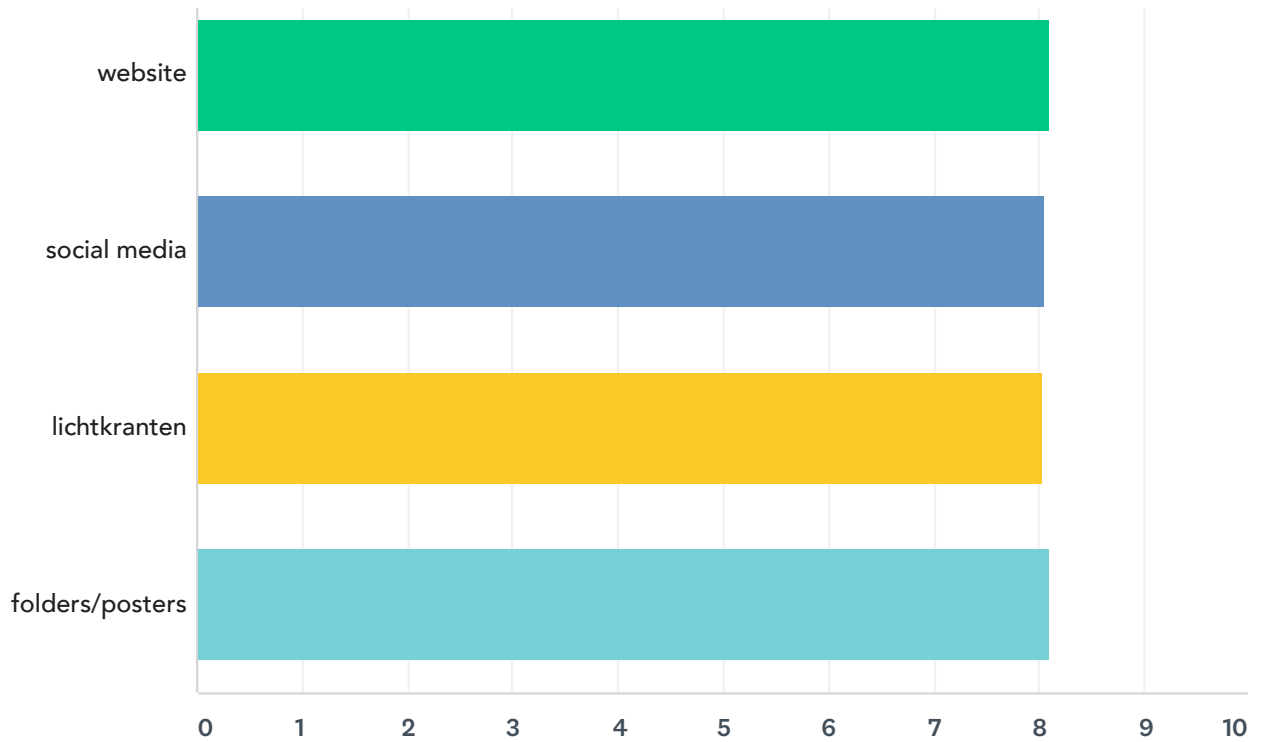
# S Hoe beoordeelt u de faciliteiten en activiteiten voor senioren (55+)...



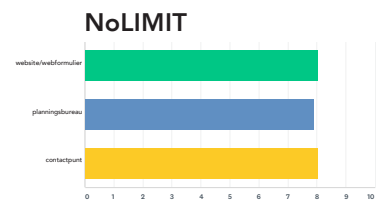
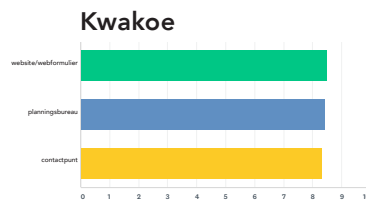
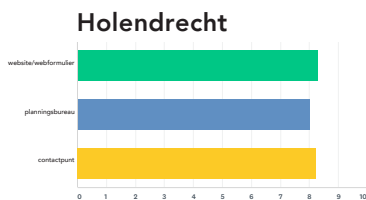
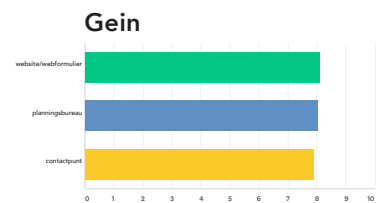
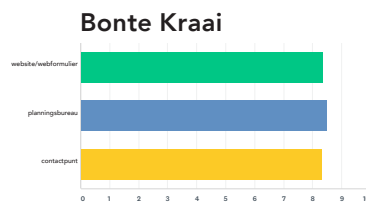
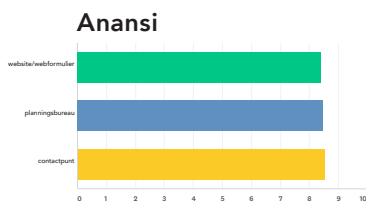
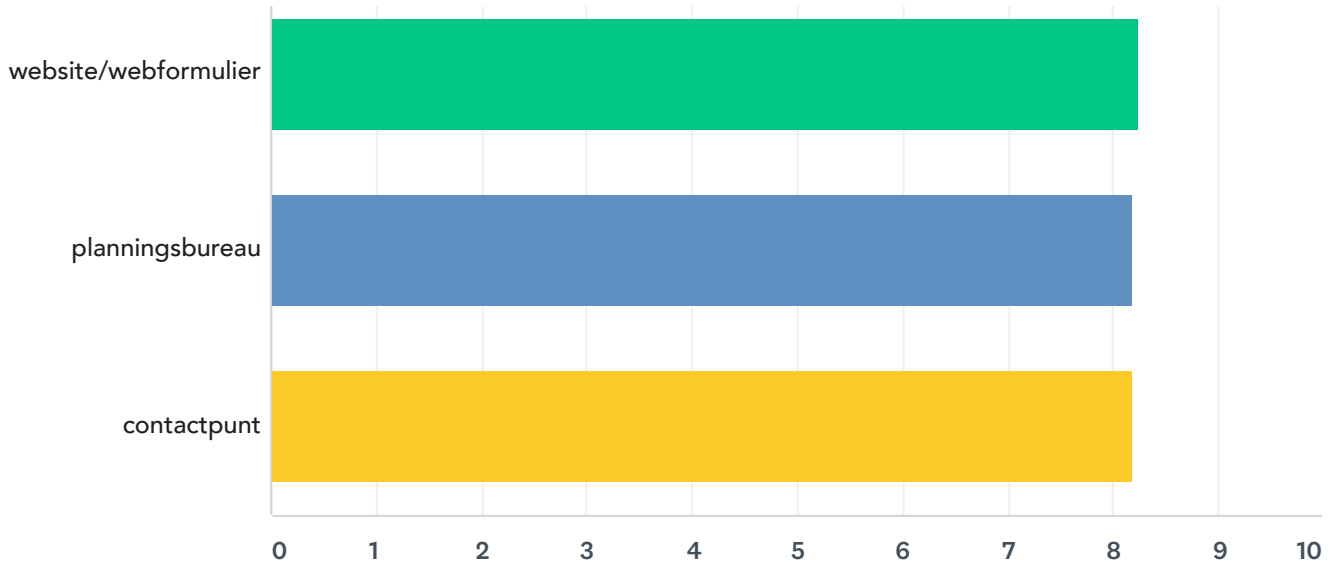
# Hoe beoordeelt u het aanbod live entertainment...



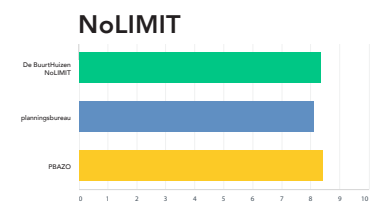
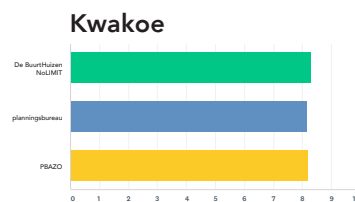
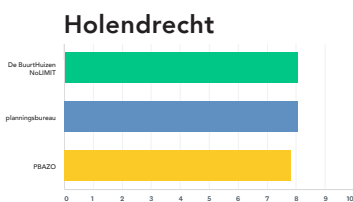
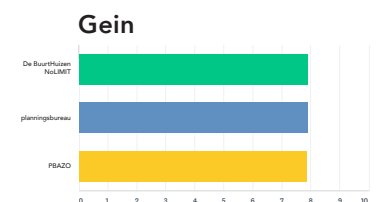
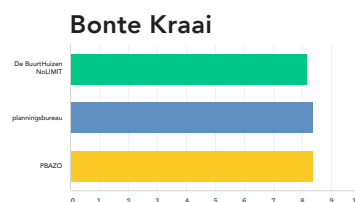
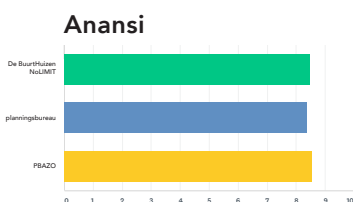
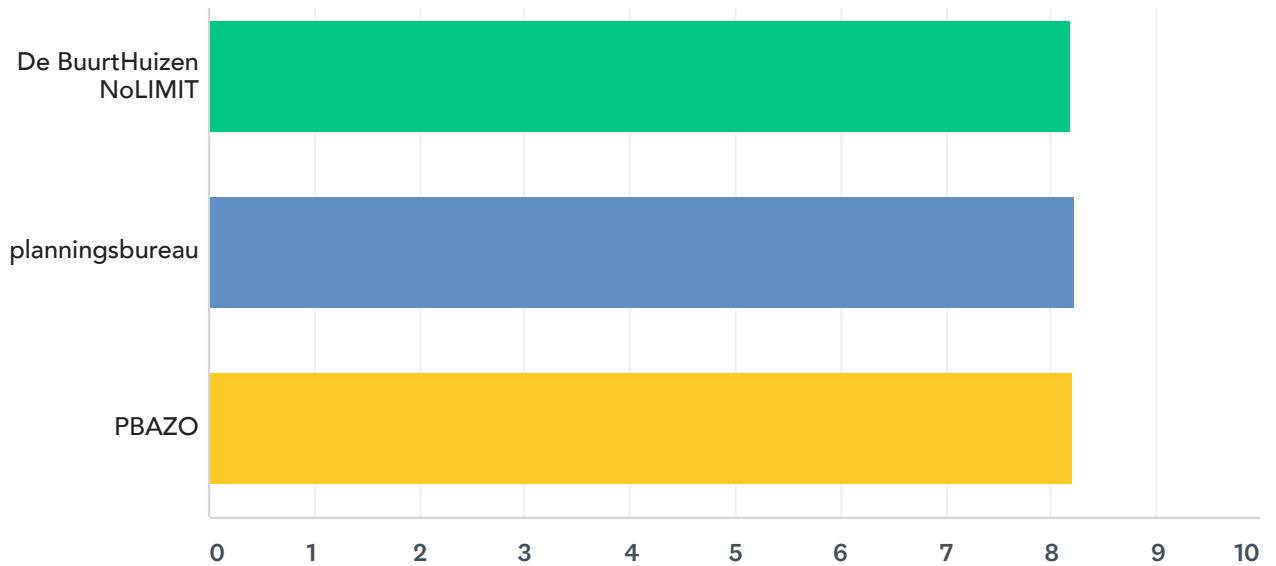
# P Hoe worden de activiteiten gepromoot via...



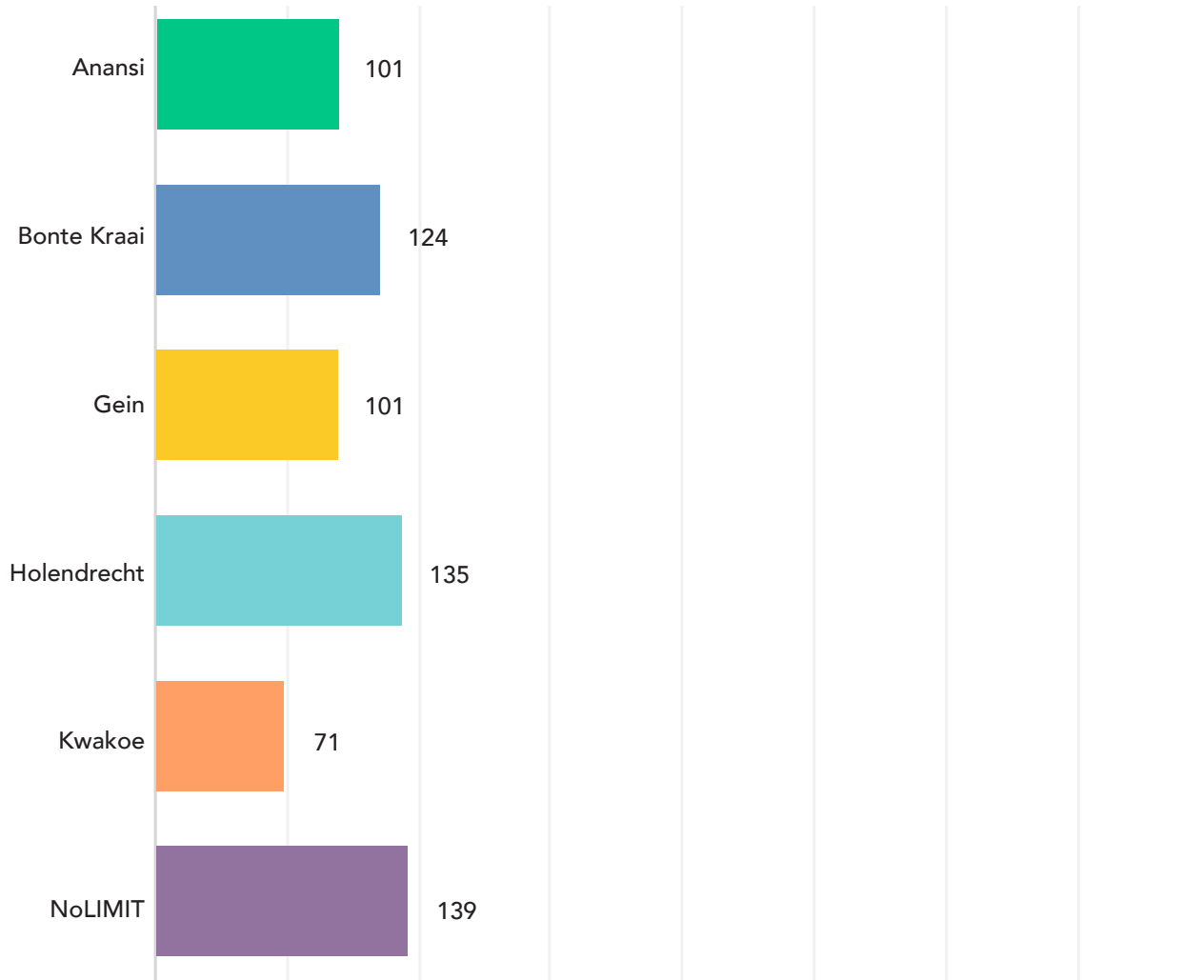
# A Hoe gaat een ruimte aanvragen via...



# D Hoe is de telefonische bereikbaarheid van...

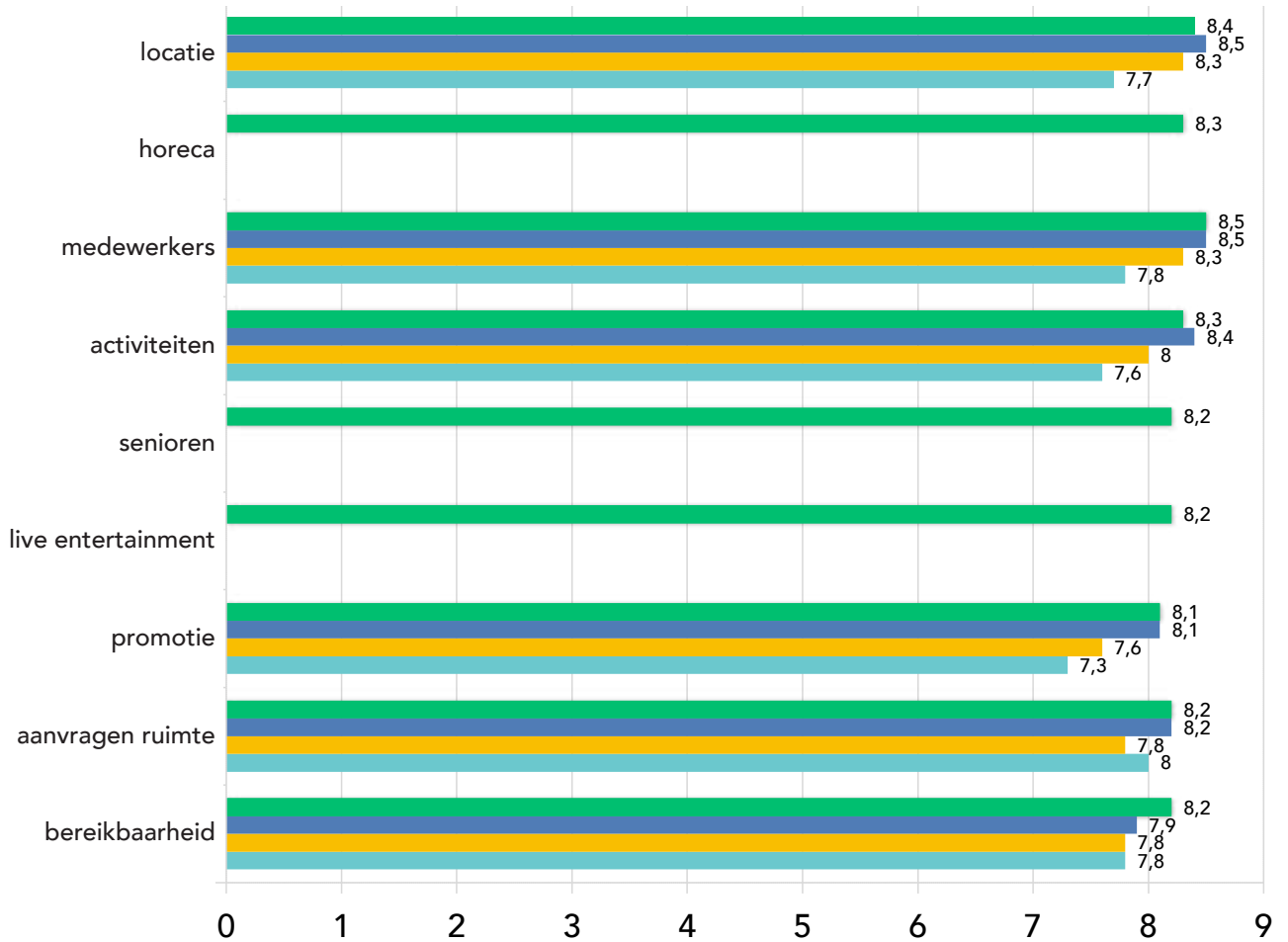


# R Respondenten per locatie





# Resultaten vragen 2014-17

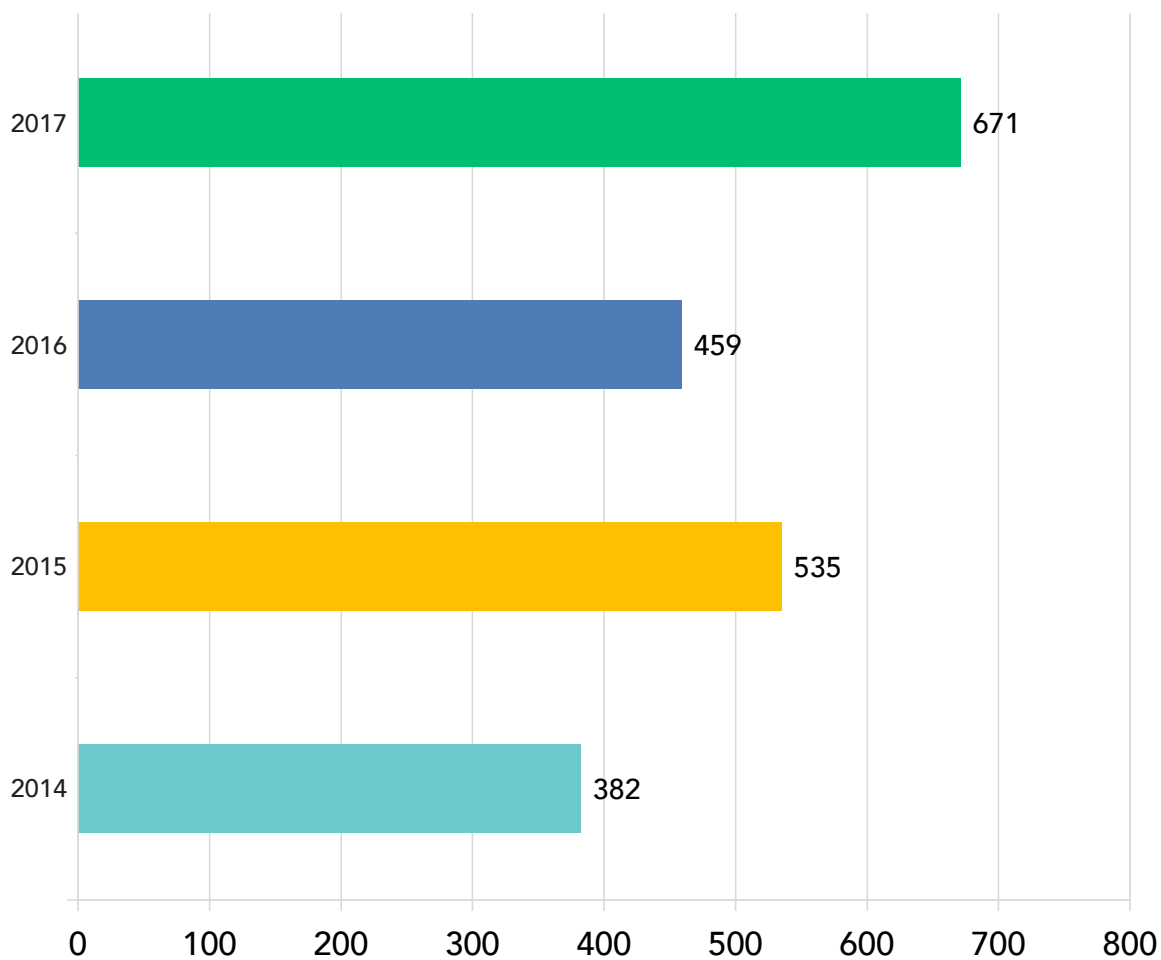


- 2017 ●
- 2016 ●
- 2015 ●
- 2014 ●





# Respondenten 2014-16







# Aanbevelingen & conclusies

## **1 Bevorderen toegankelijkheid senioren en minder valide groepen**

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 schouw. Het plan zou in 2017 worden opgepakt. Is echter doorgeschoven naar 2018. In 2018 wordt samen met Platform Gehandicapten Zuidoost een uitvoeringsplan opgesteld en financiering gezocht om tot uitvoering te komen.

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

Blijvend verder organiseren van certificering, klantgerichtheid en weerbaarheid.

## **3 Activiteiten: divers, ruim beschikbaar, laagdrempelig, van goede kwaliteit met de focus op specifieke groepen**

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 basisvoorzieningenstelsel voor complexe klantgroepen. Maar, ook voor groepen zoals senioren die in opmars zijn in alle panden en waarvan de activiteiten een vorm van dagbesteding laten zien. Deze groepen vragen zowel programmatisch als fysieke infrastructuur om degelijke en duurzame voorzieningen. Voor een adequaat programma voor de jeugdigen bij PBAZO, start in 2018 een apart onderzoek. PBAZO ziet deze groep teruglopen in haar gebouwen.

## **4 Entertainment organiseren voor jong en oud**

PBAZO heeft inmiddels wel voldoende zicht op de vraag naar entertainment voor jong en oud in zes panden. Er is een enorme vraag naar betaalbare programmering door bewoners. En PBAZO laat steeds meer zien dat ze hier 'ook' goed in is. In 2018 worden zowel de fondsmogelijkheden bestudeerd als de mogelijkheden voor een incidentele subsidie om alle panden goed in te richten op het gebied van geluid en audiotechniek. We zijn gevorderd in de meeste gebouwen. Voor NoLIMIT liggen de ambities hoog.

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

Vervolg bereikbaarheidsplan 2018 op het (grotendeels) afgewikkelde plan 2016-2017 met als doel snelle vraagbehandeling en effectuering zaalreservering.

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

Laatste fase implementeren van het Uitvoeringsplan Telefonische Bereikbaarheid 2016-2017 dat voor de fase telefoondesk is doorgeschoven naar 2018 in het kader van een verdergaande optimalisatie van technische en inhoudelijke bereikbaarheid.

## **7 Verduurzaming horeca**

In 2018 dient de horeca een duurzaam niveau te hebben. Het bedrijfsonderdeel is te groot om aan toevalligheden over te laten. Processen en werkwijzen zijn uitgekristalliseerd en geïmplementeerd in zes gebouwen. Ieder gebouw heeft naast het ontbijt en lunch een dagelijkse maaltijdservice. Deze laatste activiteit sluit aan bij een basisvoorziening



# Aanpakken en aannemen

Punten om aan te pakken

<b>Senioren mist u iets?</b>	<b>Anansi</b>	<b>Bonte Kraai</b>	<b>Gein</b>	<b>Holendrecht</b>	<b>Kwakoe</b>	<b>NoLIMIT</b>
stoelen voor senioren		12				
taal/conversatielessen	1					
praatgroep	1					
betere akoestief	1					
betere schoonmaak	1	1				
verwarming slecht/does het niet	1					
geen/te weinig activiteiten		2		3	1	1
film-, discussie-, lezing avonden		1				
langer openstelling avond		1				
drempels lastig voor rolstoel			1			
gym						2
<b>Suggesties voor entertainment en prijzen</b>						
geen/te weinig entertainment	2		1	2		1
multiculturele/reggae/soul party/disco/jazz	1	4	1			
Pianoconcerten of klassieke middagen						1
lage prijs entertainment		5	1	4		3
spreiding dagen		1				
langere openingstijden (ook in het weekend)		2			1	
meer fitness					1	
<b>Wat u verder nog kwijt wilt</b>						
mannentoiletten zijn klein en krap		1				1
graag een pinautomaat	18					
graag maaltijdservice	1					
meer activiteiten gewenst	1					1
zeer tevreden/trots	1	5	5	12	1	13
minder alcohol ivm kinderen		1				
meer promotie (op openbare plekken)		1		1		1
planning niet telefonsich bereikbaar	1					1
reserveren moet korter van te voren kunnen	1					1
speciaal peuter/kinder plekje				3		
lastige mannen, speciale ruimtes gewenst		2				2
inrichting kan beter						2
muziek zachter						
huurprijs te hoog						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 de toegankelijkheidsrichtlijnen.
- 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 krapper 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 gebruikruimte van de zaal.

#### **zaalvloer ophogen**

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

#### **zaalvloer ophogen**

### **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 krappere 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**

#### **Kwakoe**

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

**Electrische deurbediening**

Er zijn drempels bij de buitendeuren waardoor je niet eenvoudig naar binnen kunt rijden met een rolstoel.

- Er is geen lift, zodat de eerste etage niet te bereiken is.
- Op de eerste etage zijn de deuren te smal zodat er niet met een rolstoel naar binnen kan worden gereden.

## **COLOFON**

### **redactie**

Janny Twigt  
(directeur)

### **enquete**

Joost Tennekes  
Y'atosha Jordan

### **vormgeving**

Joost Tennekes  
(communicatie)

### **contact**

PBAZO  
Geldershoofd 80  
1103 BG  
Amsterdam  
020 240 11 78  
info@pbazo.nl  
www.pbazo.nl

© 2018 PBAZO





© 2018 PBAZO