

# TEVREDENHEID

2018



# TEVREDENHEID 2018

Klantvredheidsonderzoek uitslagen en aanbevelingen



# Inhoud

<b>Deel I</b>	<b>Opzet onderzoek en bevindingen</b>	<b>5</b>
<b>Deel II</b>	<b>De uitslagen in beeld</b> Een overzicht van de uitslagen in grafieken	<b>7</b>
<b>Deel III</b>	<b>Aanbevelingen &amp; conclusies</b>	<b>21</b>
<b>Deel IV</b>	<b>Aanpakken en aannemen</b>	<b>23</b>
<b>Deel V</b>	<b>PGZO richtlijnen</b>	<b>25</b>
<b>Deel VI</b>	<b>PGZO punten per pand</b>	<b>27</b>



# Opzet onderzoek

Stichting Programmabureau Amsterdam Zuidoost (PBAZO) voert ieder jaar een klanttevredenheidsmeting uit onder haar aanbieders, gebruikers en bezoekers.

De bevroegde thema's 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. Vanaf 2017 worden daarnaast vragen gesteld over de faciliteiten en activiteiten voor senioren 55+ en het live entertainment.

De meting over 2018 is in december over een kleine twee weken uitgevoerd in plaats van over zes weken in januari-februari. Derhalve was de respons 494 respondenten. In 2017 waren er 671 respondenten. De hoogte van de respons geeft echter voldoende betrouwbaarheid in de uitkomsten van de enquête.

De gemiddelde waardering over de negen items is zoals ieder jaar ruim een 8+. Alleen op de items 'Ruimte aanvragen' en 'Telefonische bereikbaarheid' ligt de score op een 8-. PBAZO streeft zelf ook naar een hoogwaardige klantvraag verwerking. De vraag van klanten blijft echter toenemen en kon in 2018 niet voldoende snel worden verwerkt door PBAZO. PBAZO is inmiddels de samenwerking met een professionele calldesk aangegaan waar met hbo opgeleide medewerkers wordt gewerkt. De calldesk vormt de frontoffice en vangt veel

vragen direct af 24 uur per etmaal. De meer complexe vragen worden afgestemd met de backoffice van planning.

*Negen thema's zijn opnieuw in 2018 gemiddeld gewaardeerd met een ruime 8+.*





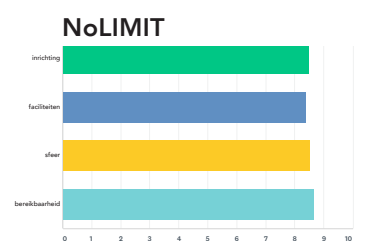
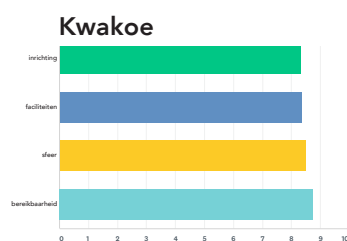
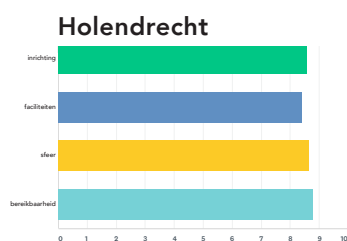
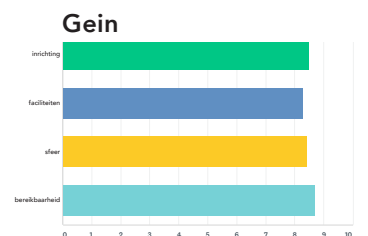
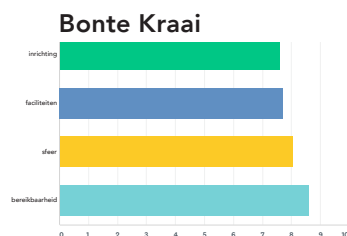
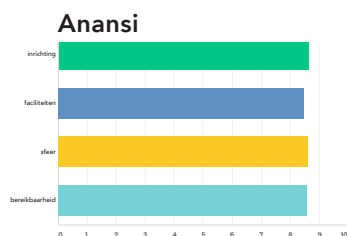
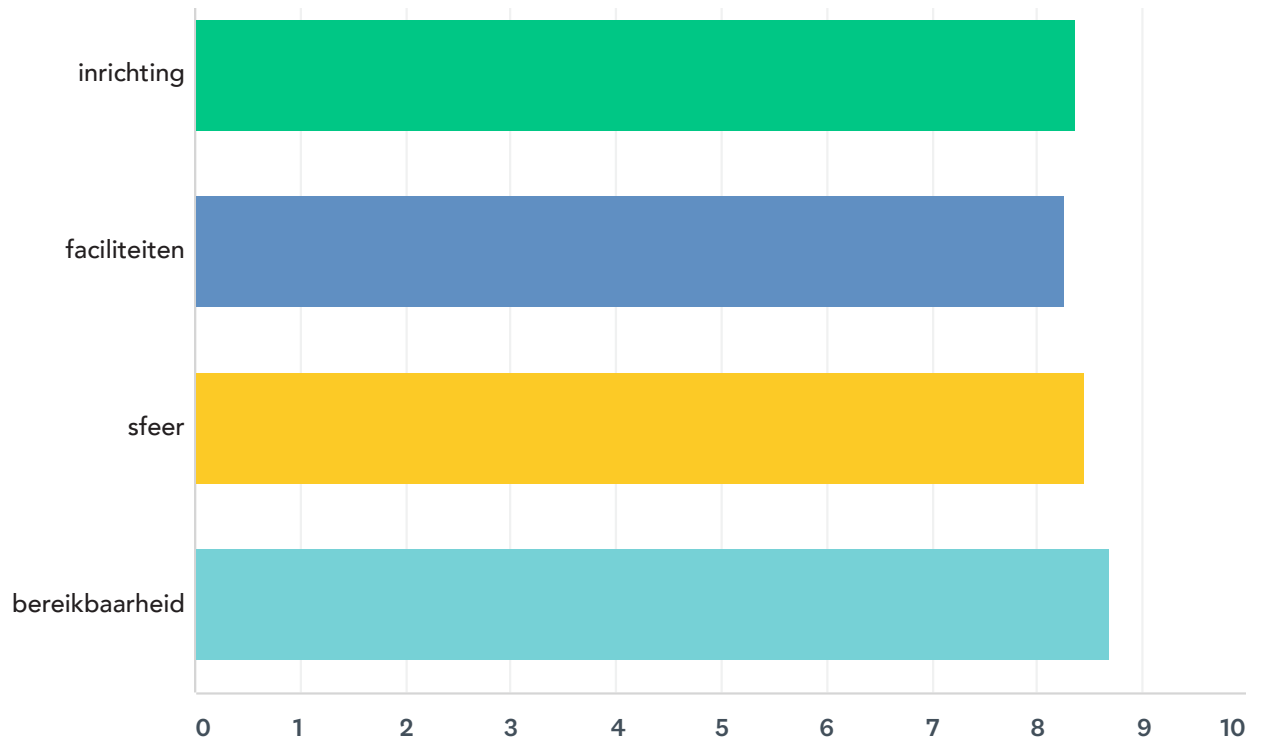


# De uitslagen in beeld

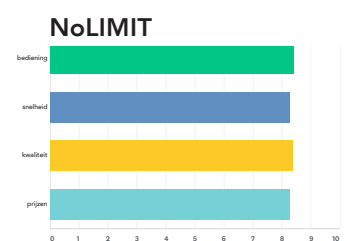
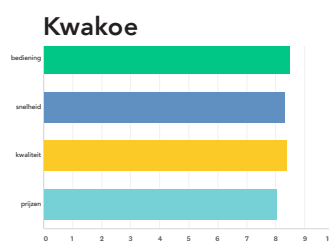
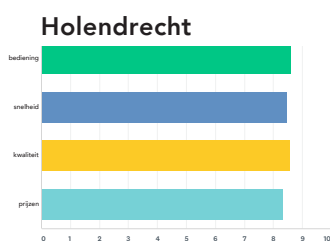
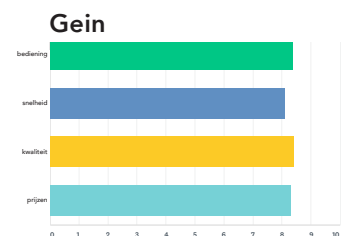
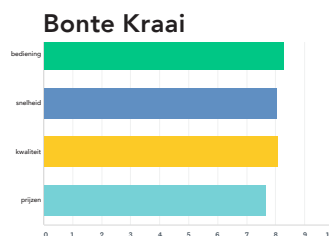
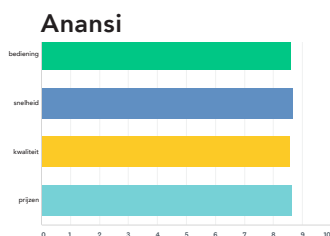
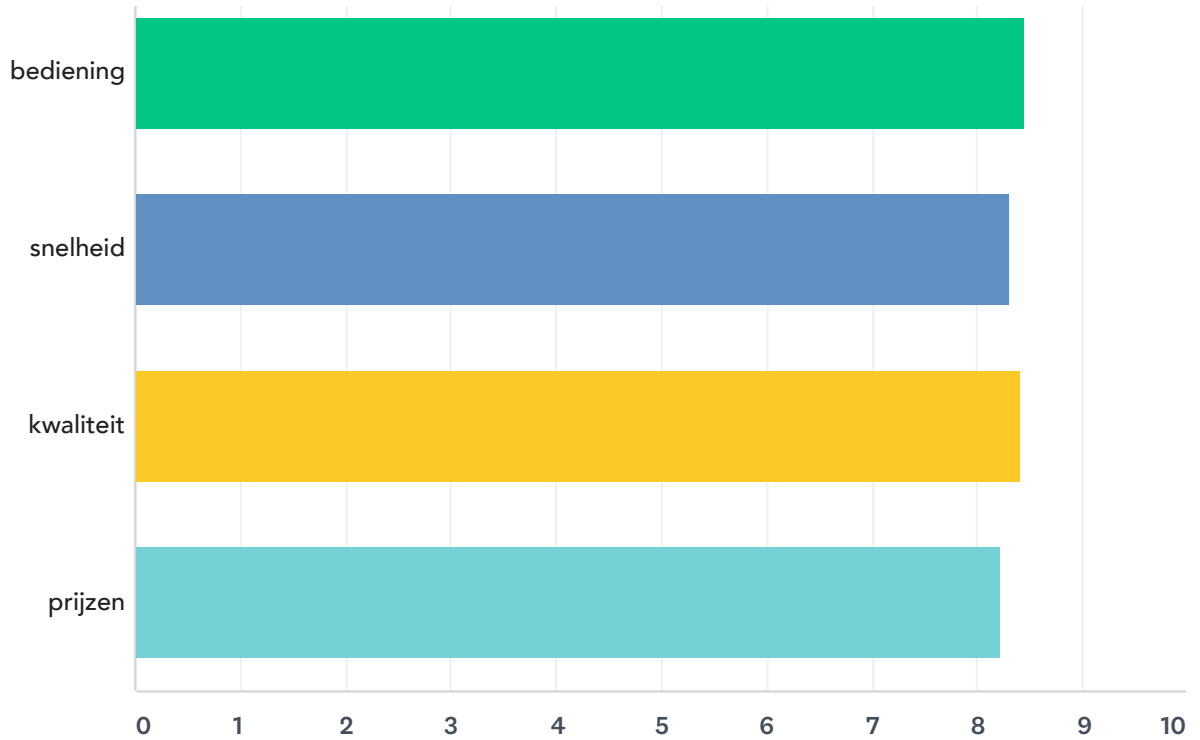
Een overzicht van de uitslagen in grafieken



# Hoe beoordeelt u de...

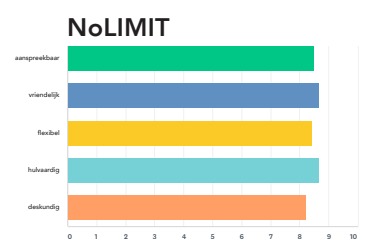
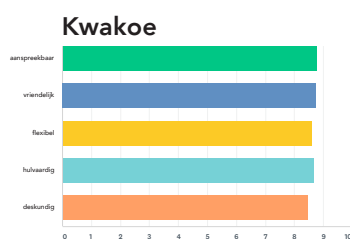
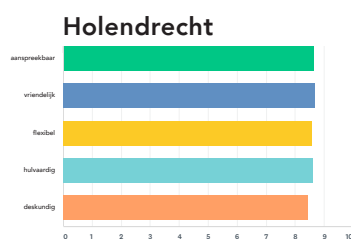
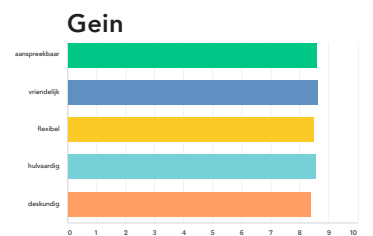
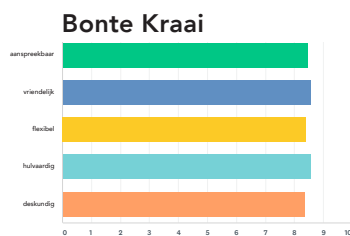
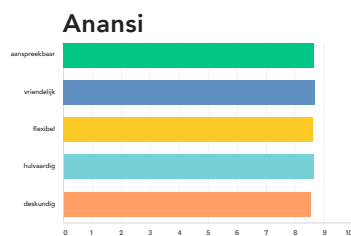
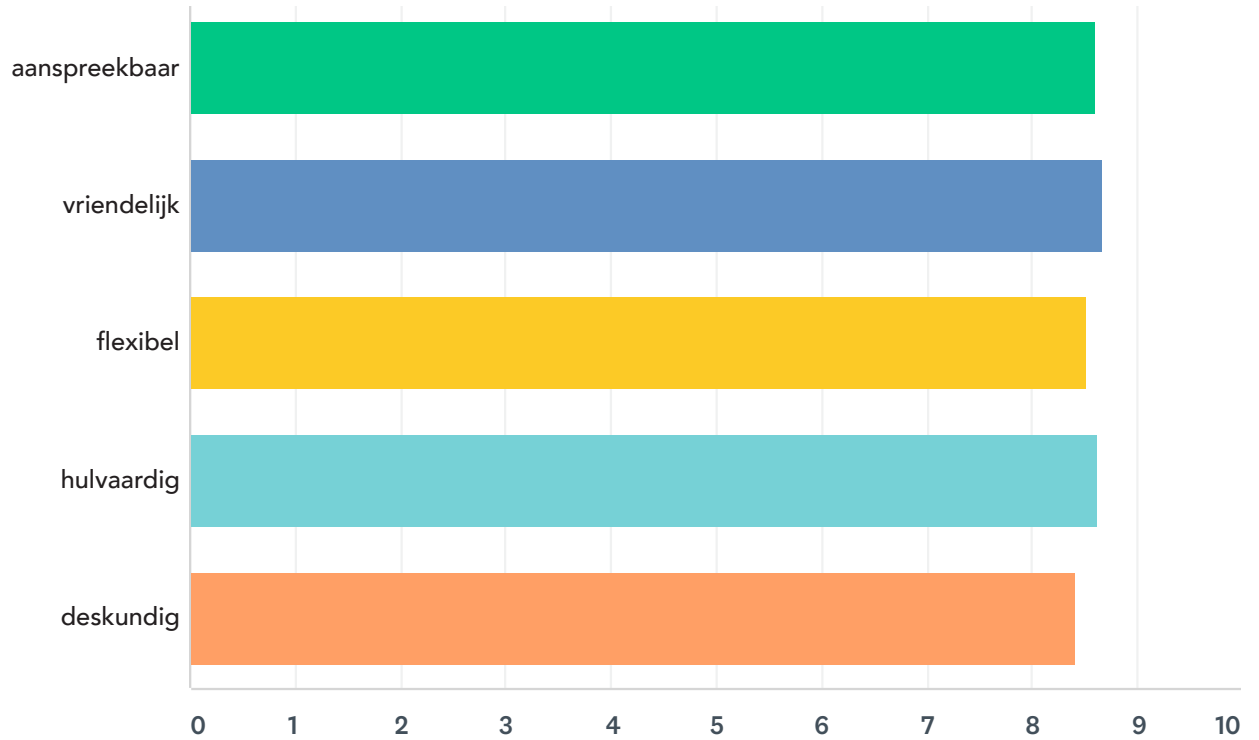


# Hoe beoordeelt u de horeca...

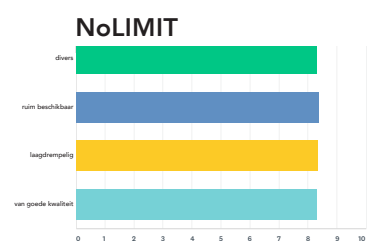
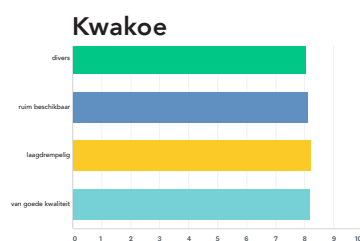
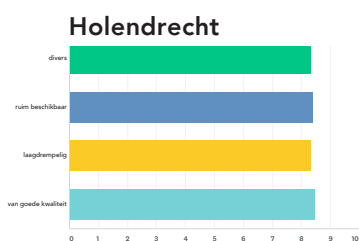
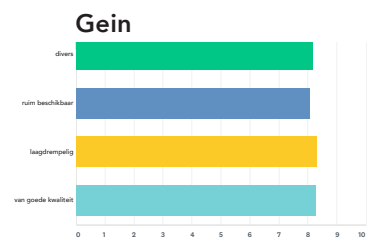
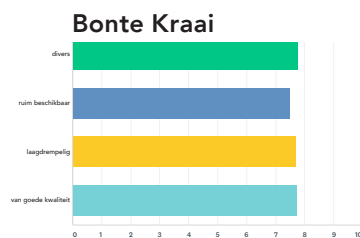
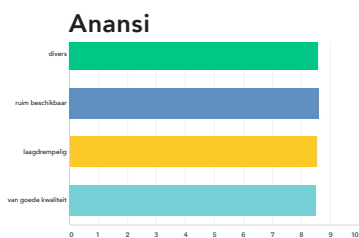
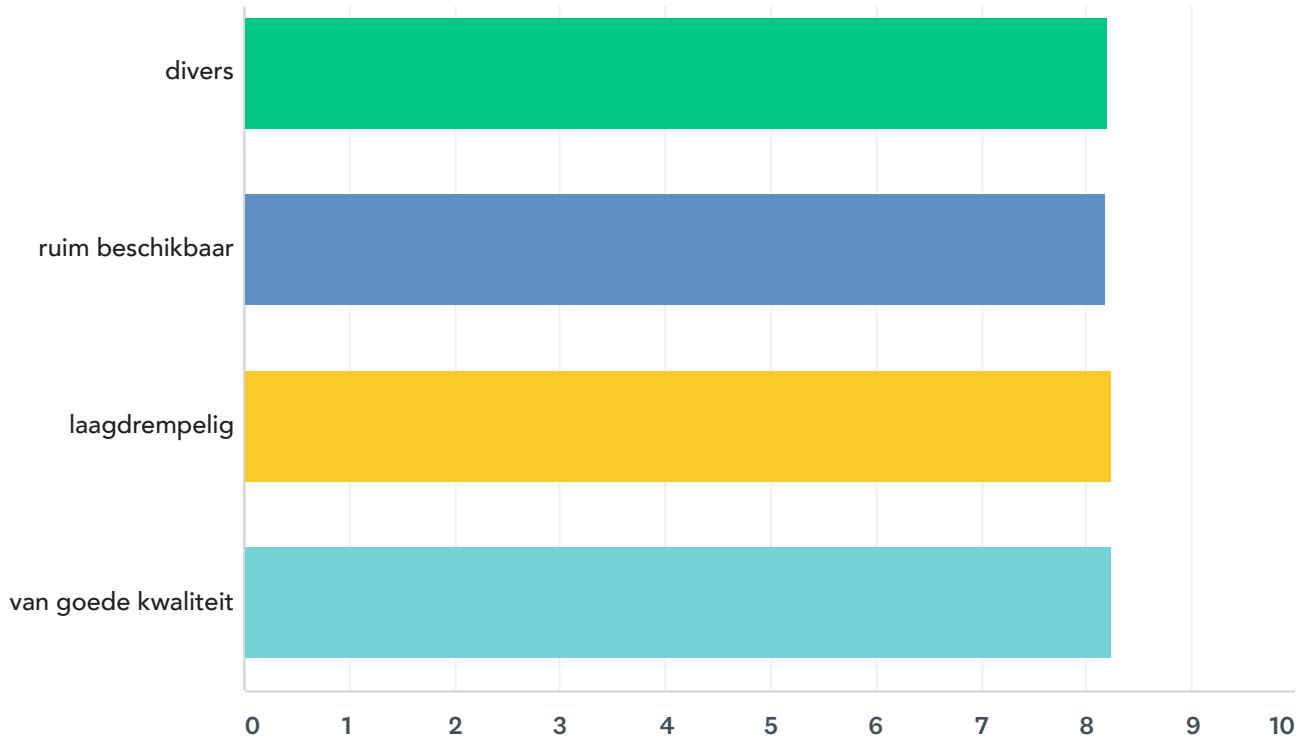


# M

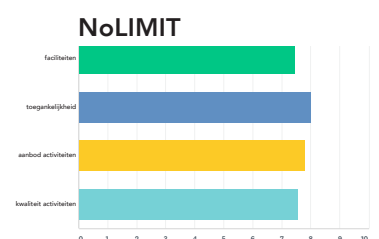
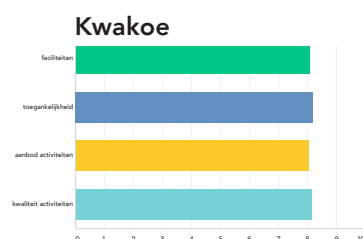
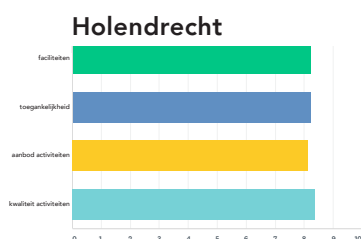
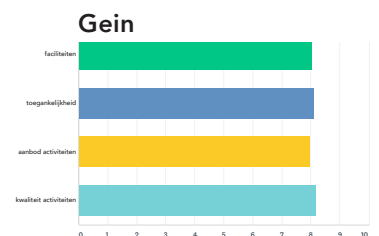
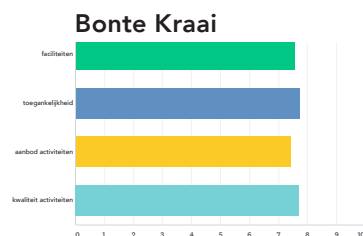
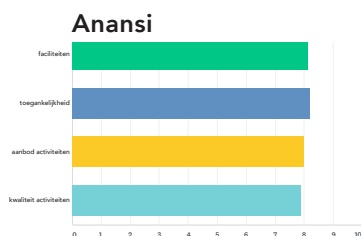
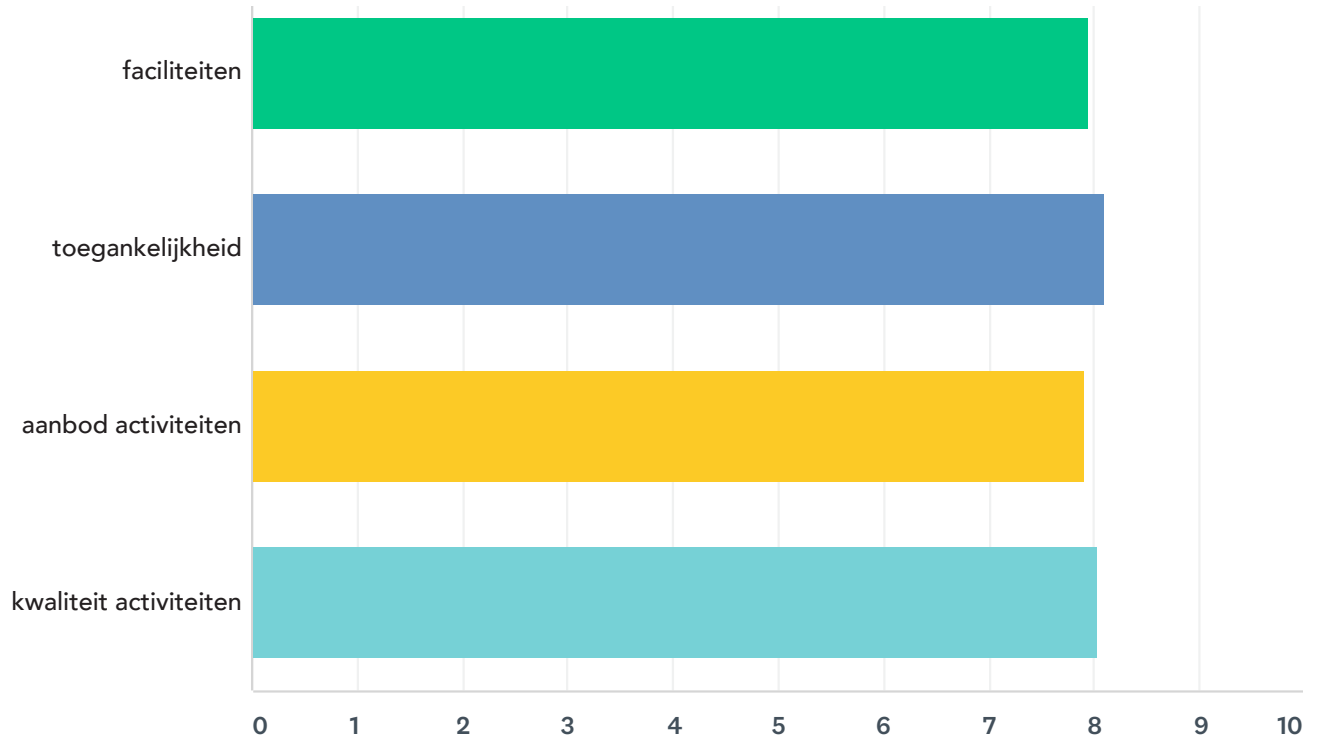
## De medewerkers zijn...



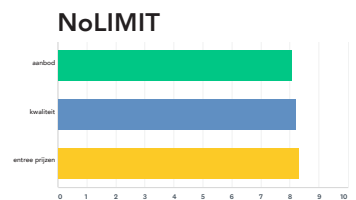
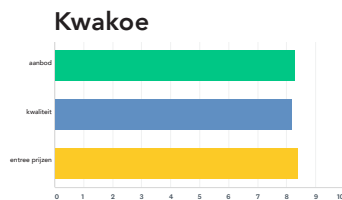
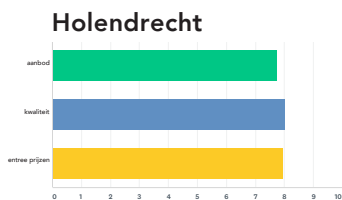
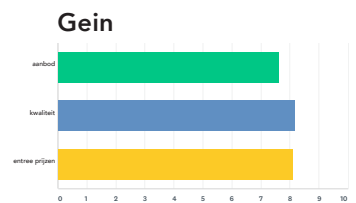
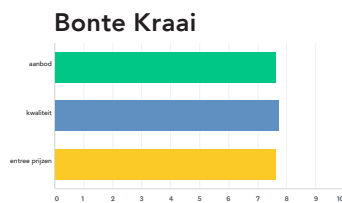
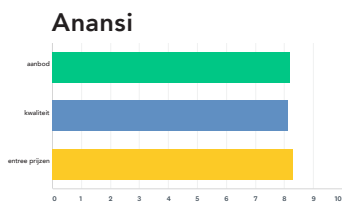
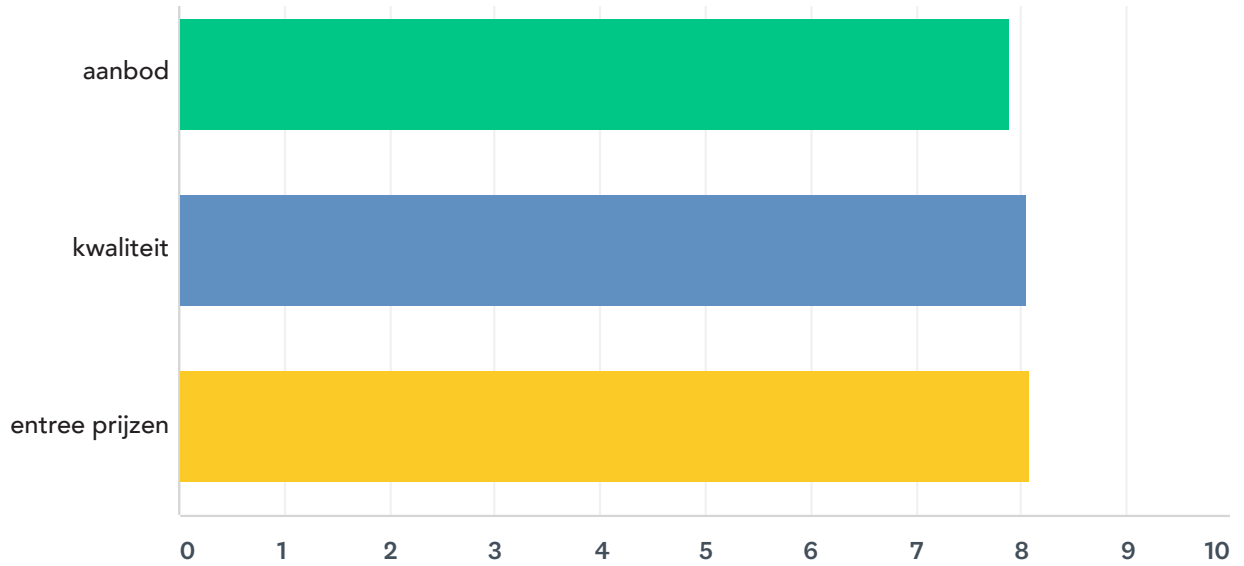
# A De activiteiten zijn...



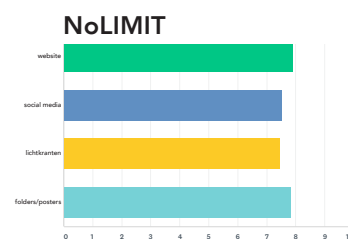
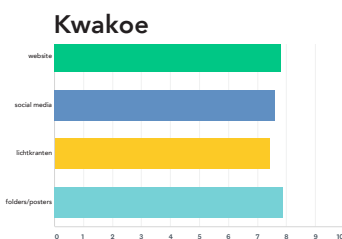
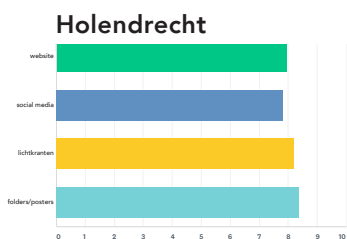
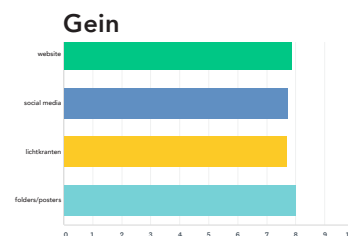
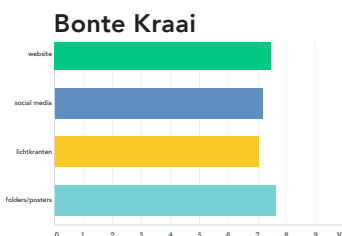
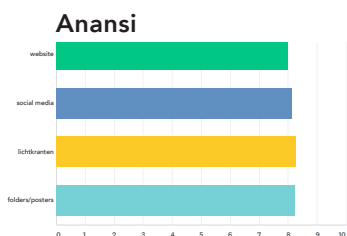
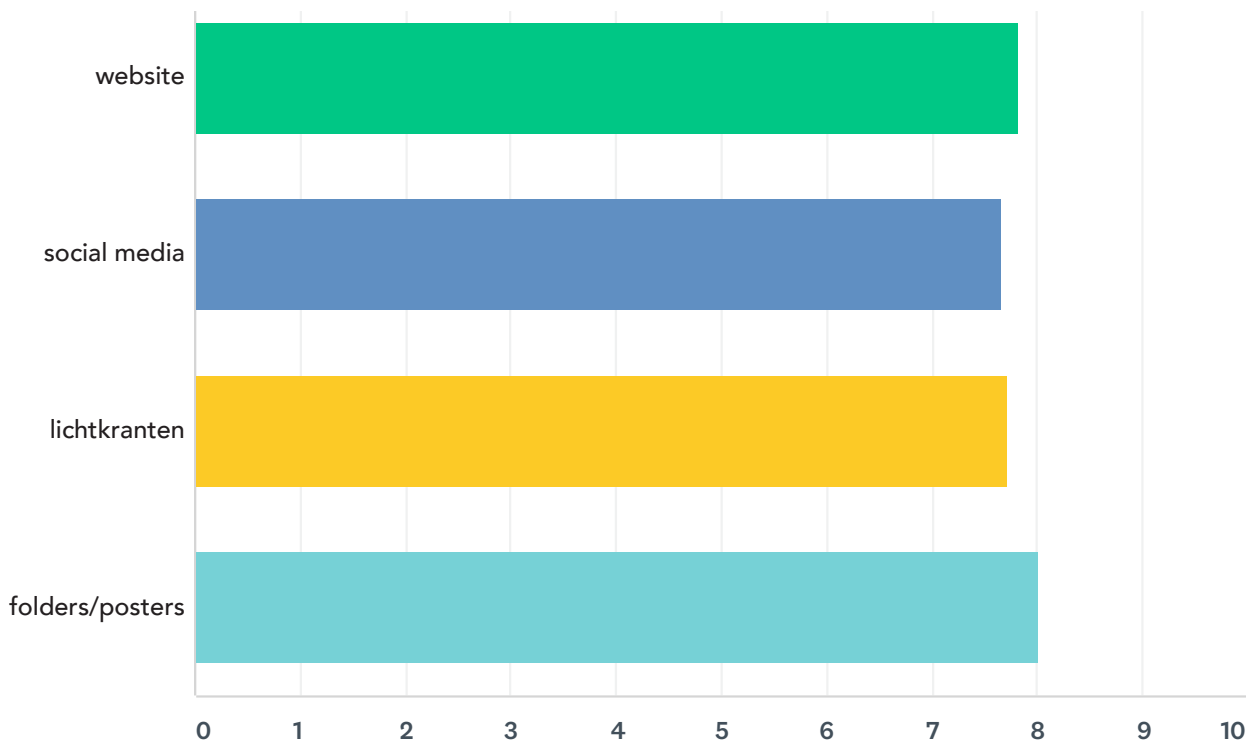
# S Hoe beoordeelt u de faciliteiten en activiteiten voor senioren (55+)...



# Hoe beoordeelt u het aanbod live entertainment...

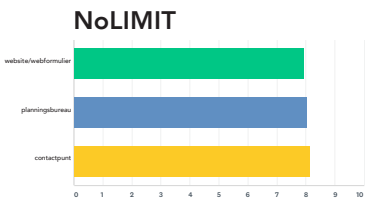
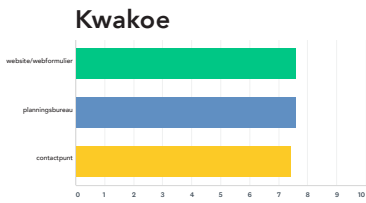
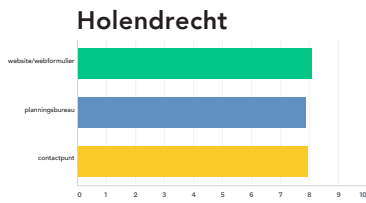
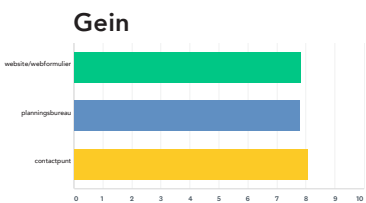
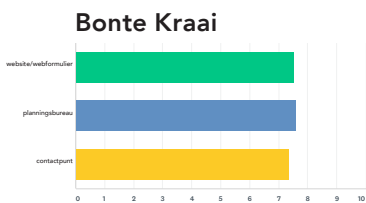
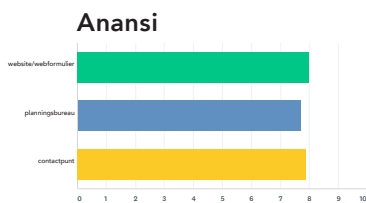
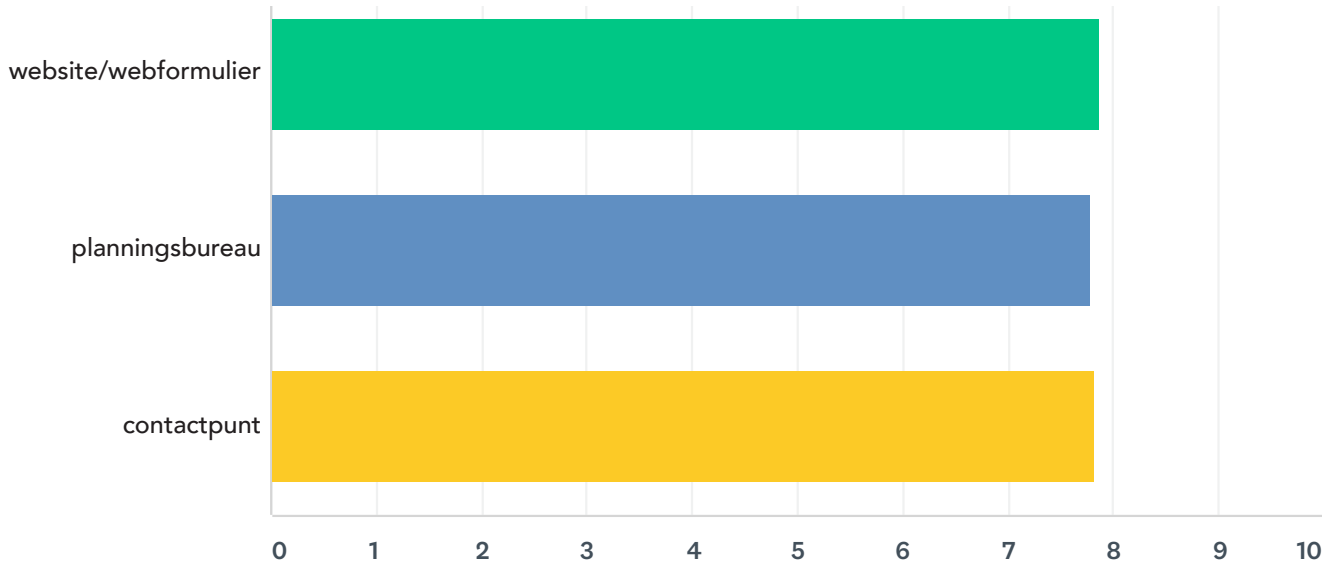


# P Hoe worden de activiteiten gepromoot via...

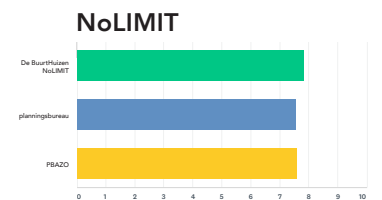
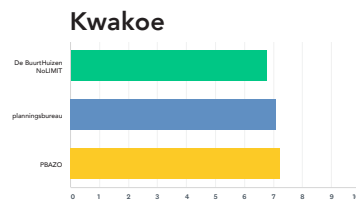
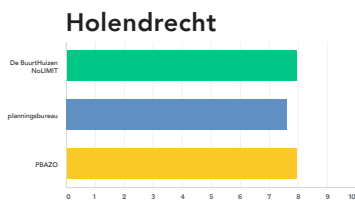
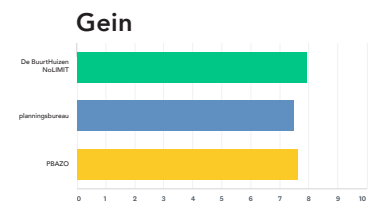
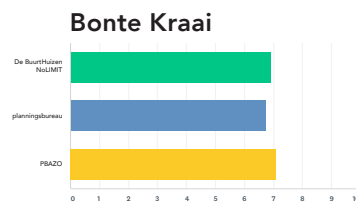
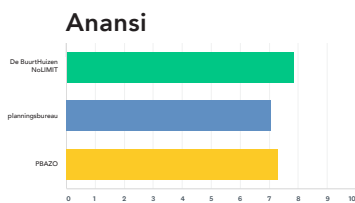
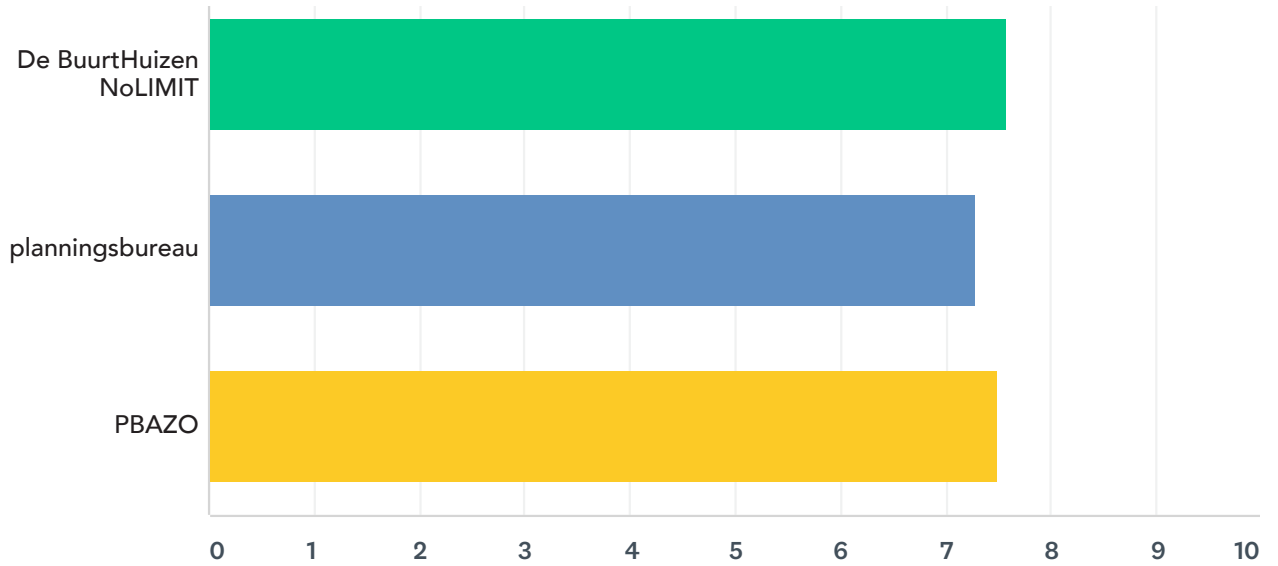




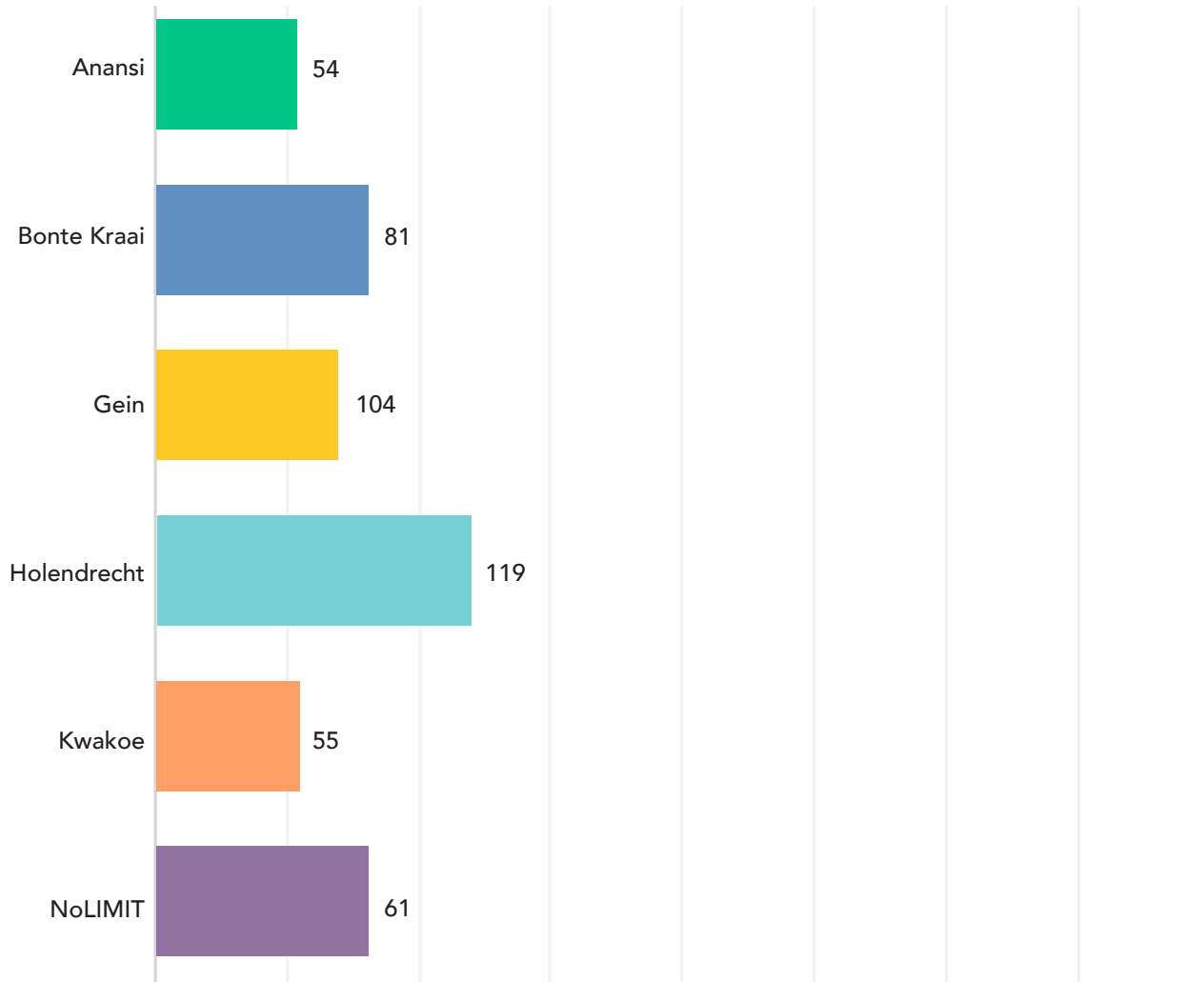
# A Hoe gaat een ruimte aanvragen via...



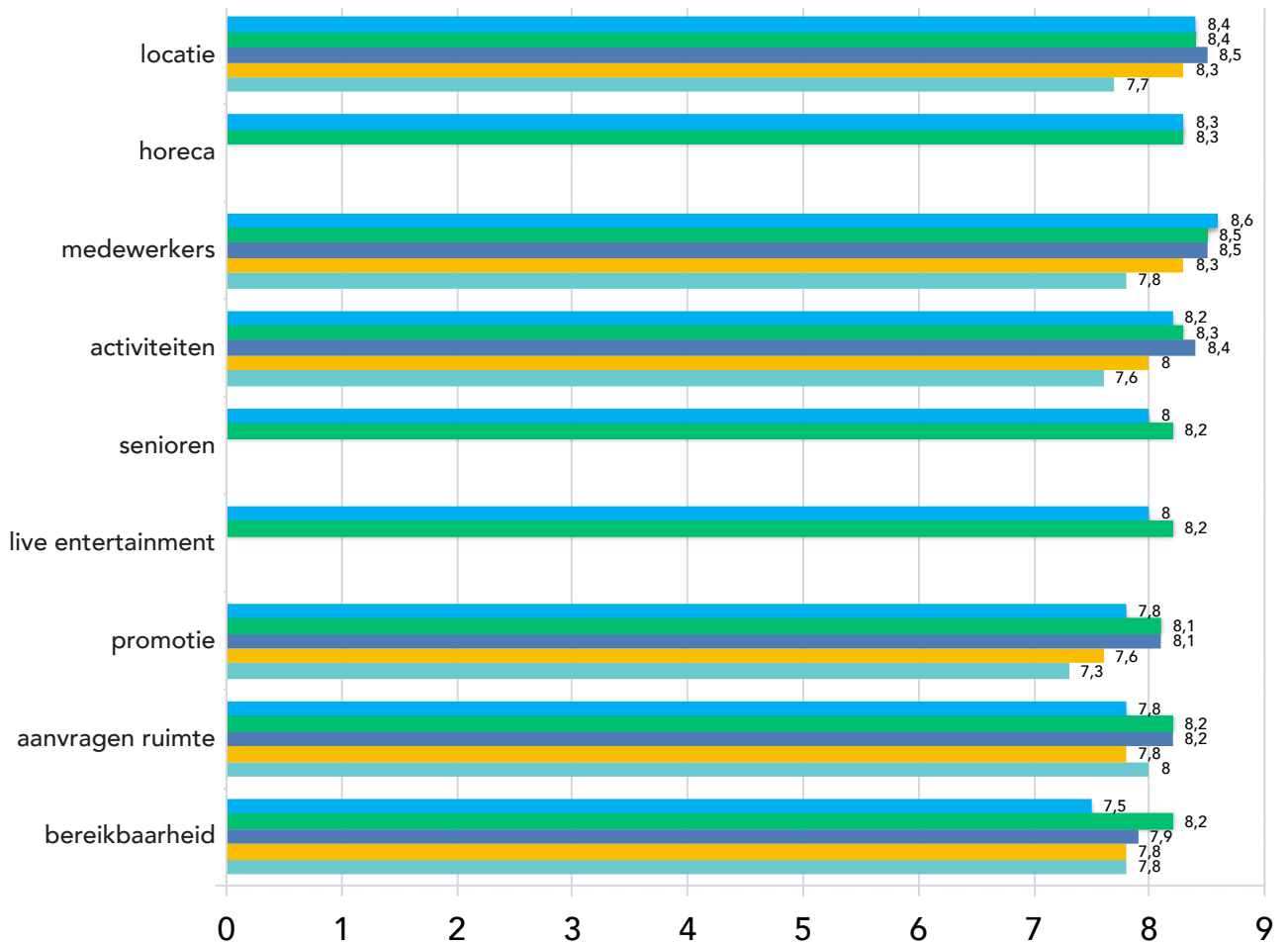
# D Hoe is de telefonische bereikbaarheid van...



# R Respondenten per locatie

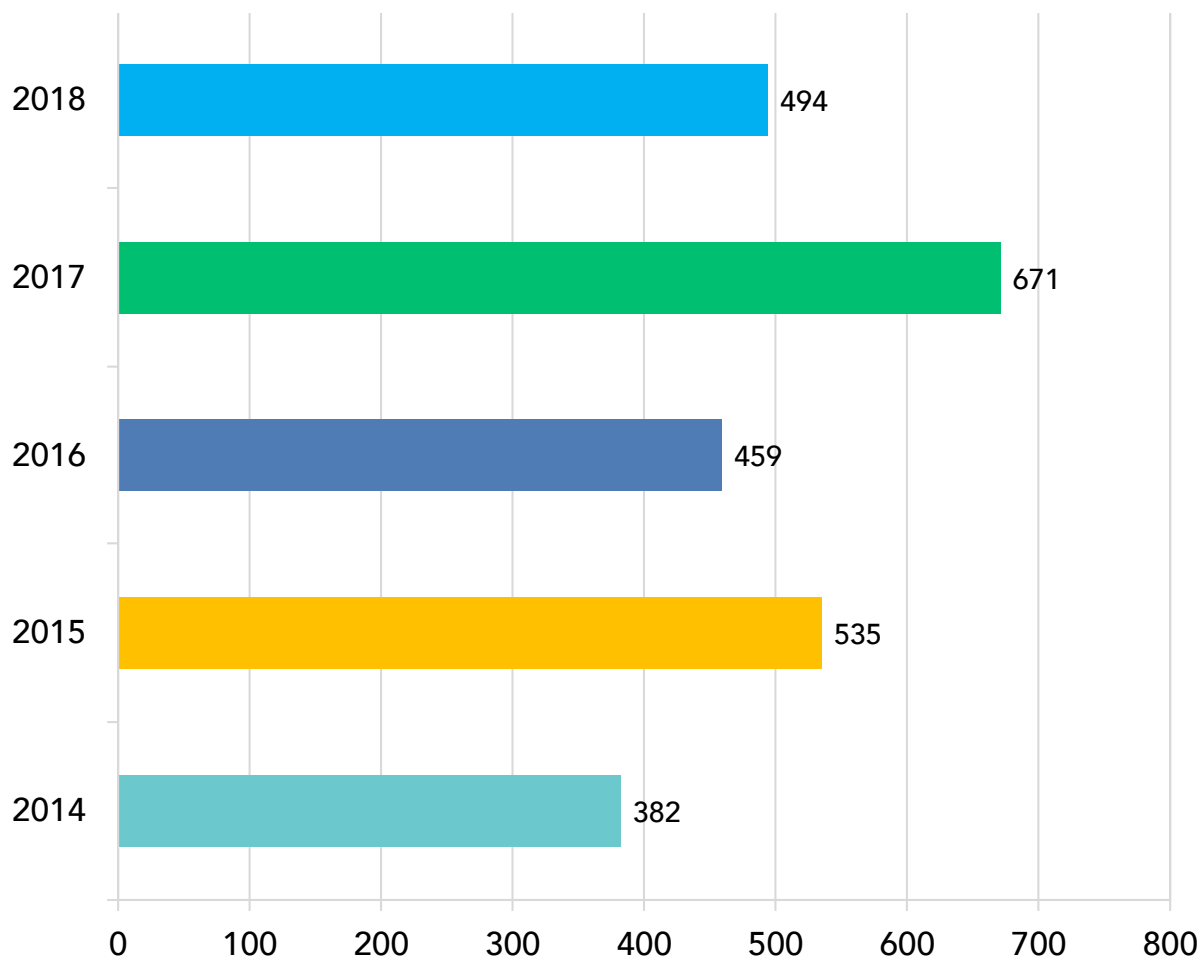


# V Resultaten vragen 2014-18



- 2018 ●
- 2017 ●
- 2016 ●
- 2015 ●
- 2014 ●

# R Respondenten 2014-18







# 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 2018 worden opgepakt. Is echter doorgeschoven naar 2019. In 2019 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**

Verder structureren van professioneel aanbod voor focusgroepen zoals groepsmannen, senioren en jongeren.

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

Meer betaalbare programmering voor jong en oud in de zes panden organiseren. Hier is subsidie voor nodig. Zonder subsidie voor culturele programmering en aanbod, neemt het aanbod af. PBAZO is afhankelijk van subsidie. Voor 2019 is er een budget aangevraagd, maar nog niet toegekend.

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

PBAZO heeft december 2018 een script opgesteld voor een calldesk. Inmiddels is er een samenwerkingsovereenkomst met een calldesk aangegaan dat bemand wordt door hbo opgeleide medewerkers. PBAZO verwacht dat de problemen met de bereikbaarheid en zaalreservering hiermee opgelost zijn.

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

PBAZO heeft december 2018 een script opgesteld voor een calldesk. Inmiddels is er een samenwerkingsovereenkomst met een calldesk aangegaan dat bemand wordt door hbo opgeleide medewerkers. PBAZO verwacht dat de problemen met de bereikbaarheid en zaalreservering hiermee opgelost zijn.

## **Verduurzaming horeca**

- 7 De horecafaciliteiten zijn doorontwikkeld tot een professioneel en duurzaam aanbod over zes gebouwen dat niet meer weg te denken valt. De kwaliteit is goed en de prijzen relatief goedkoop. De interne inkoop, werk- en logistieke processen vereisen een duurzame aansturing. In 2019 wordt bij PBAZO een facilitair manager aangesteld die een hoofdrol gaat krijgen in de horecaprocessen. PBAZO werkt met interne (horeca- facilitaire en bedrijfsprocessen). Daarnaast wordt er met vastgesteld horecabeleid (versie 2017-2020) gewerkt.





# N

# Aanpakken en aannemen

## Punten om aan te pakken

De onderstaande thema's zijn per item vaker dan 5 x gescoord

### **Senioren en volwassenen**

- Meer activiteiten voor senioren overdag en op zondagmiddag i.v.m. eenzaamheid
- Bepaalde activiteiten moeten niet alleen overdag plaatsvinden, maar ook 's avonds

### **Jongeren**

- Studio update (Anansi)
- Meer controle op jongeren (Bonte Kraai)
- Meer activiteiten voor jongeren (Bonte Kraai en Holendrecht)

### **Sport en beweging**

- Yogalessen lastig i.v.m. onrust bargasten (Bonte Kraai)
- Vernieuwen en onderhoud bewegingsapparaten (Bonte Kraai)

### **Zaalreservering, contact, informatie, internet en betalingsverkeer**

- Reserveren en telefonisch contact kan sneller
- Internetverbinding in buurthuizen moet sneller
- Nog meer informatie over activiteiten in buurthuizen

### **Personeel en tevredenheid buurthuis**

- De samenwerking met personeel buurthuizen wordt 'top' gevonden
- Bewoners voelen zich thuis en zijn zeer tevreden over hulpvaardigheid en flexibiliteit
- Meer personeel gewenst
- De organisatie van de buurthuizen is prima, niet veranderen
- Je weet wat je hebt, niet wat je krijgt als je gaat veranderen

### **Eten en drinken**

- Ontbijt van € 1,50 voor buurtbewoners wordt als een geweldige faciliteit ervaren
- Maaltijden en sfeer panden prima



# 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 gebruiksruimte 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 gebruikruimte 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 gebruiksruimte 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 66 56

[info@pbazo.nl](mailto:info@pbazo.nl)  
[www.pbazo.nl](http://www.pbazo.nl)

© 2019 PBAZO



