

MOC van der Meer B.V.

marketing - onderzoek - consultancy

Prinsengracht 725 - 1017 JW Amsterdam - Telefoon (020) 423 68 73 - Fax (020) 423 68 76

Aan: Wijkcentrum Jordaan & Gouden Reael.

Van: W.F.H. van der Meer.

Amsterdam, 15 juli 2006.

Betreft: Rapportage waarderingsonderzoek Wijkcentrum Jordaan & Gouden Reael 2006.

1. Inleiding.

Het stadsdeel Centrum heeft het Wijkcentrum Jordaan & Gouden Reael verzocht inzicht te verschaffen in de waardering voor het Wijkcentrum.

In de vergadering d.d.14 februari 2006 is de uitvoering van een onderzoek naar de tevredenheid met het wijkcentrum Jordaan & Gouden Reael besproken.

Het doel van het onderzoek kan worden omschreven als:

- Wat is de bekendheid van de bewoners van de Jordaan & Gouden Reael met het wijkcentrum Jordaan & Gouden Reael en de activiteiten en de diensten?
- Wat is het gebruik van die activiteiten en diensten?
- Hoe is de waardering voor de activiteiten van het wijkcentrum?
- Wat vinden de bewoners van het Woonspreekuur?

Hieronder volgt de rapportage van de resultaten.

2. Resultaten.

2.1. Waardering voor het Wijkcentrum.

De bekendheid met het Wijkcentrum is in dit onderzoek hoog met **93%**. Van de 199 respondenten geven 14 (7%) aan het Wijkcentrum niet te kennen. In hoeverre deze bekendheid representatief is voor de wijken, is niet vast te stellen. Het kan zijn dat onbekendheid leidt tot een geringere bereidheid om in te vullen.

In het VVD onderzoek door O& S is de bekendheid van het Wijkcentrum in de Jordaan bijna 80% en in de Gouden Reael ruim 70%, dus ook hoog.

De volgende tabel geeft inzicht in het belang dat de bewoners toekennen aan de activiteiten van het Wijkcentrum: *N.B. Het belang en de waarderingscijfers zijn gevraagd met een rapportcijfer aan te geven. Daarbij staat een 1 voor heel onbelangrijk resp. helemaal geen waardering en de 10 voor heel belangrijk resp. hele hoge waardering.*

De scores betekenen het volgende: onder de 6 is onvoldoende; de 6 is niet voldoende (men is wat vriendelijk met scores zo leert de ervaring) 7 is een echte voldoende en daarboven vanzelfsprekend nog beter.

Tabel 1	Belang van Wijkcentrum Jordaan & Gouden Reael
	In %
1 = Heel onbelangrijk	1%
2	2%
3	2%
4	1%
5	2%
6	7%
7	19%
8	32%
9	9%
10 = Heel belangrijk	25%
Totaal	100%
Gemiddelde	7,88

MOC van der Meer B.V.

marketing - onderzoek - consultancy

Prinsengracht 725 - 1017 JW Amsterdam - Telefoon (020) 423 68 73 - Fax (020) 423 68 76

Het belang van het Wijkcentrum wordt met **7,88** hoog geacht.

Slechts 8% vindt het Wijkcentrum minder belangrijk; 85 % vindt het Wijkcentrum belangrijk tot heel belangrijk.

30% van de respondenten die het Wijkcentrum kennen, hebben nooit iets gemerkt van activiteiten van het Wijkcentrum. 5% geeft geen antwoord op de vraag.

Aan degenen die wel eens wat gemerkt hebben van activiteiten van het Wijkcentrum is gevraagd wat hun waardering is voor het Wijkcentrum. De volgende tabel geeft die waardering aan:

Tabel 2	Waardering voor het Wijkcentrum
	In %
1 = Helemaal geen	1%
2	1%
3	3%
4	0%
5	3%
6	14%
7	32%
8	28%
9	5%
10 = Heel hoog	14%
Totaal	100%
Gemiddelde	7,44

N.B. 8% van de respondenten geeft geen antwoord op deze vraag; 7% geeft ten onrechte wel antwoord op de vraag. De antwoorden betreffen 60% van alle respondenten.

De gemiddelde waardering is **7,44** en daarmee ruim voldoende.

Het niveau van waardering ligt op hetzelfde niveau als in het vorige onderzoek in 2001(7,46).

8% is ontevreden over het Wijkcentrum en 14% (6) niet echt tevreden.

De waardering is gerelateerd aan leeftijd en opleiding. Ouderen (50+) zijn iets meer positief: 7,8 dan jongeren 7,2; lager opgeleiden zijn meer positief: 8,2 als degenen met een HBO / WO opleiding: 7,1.

Naar de gebiedsdelen is er geen verschil in waardering.

Door 31% van de respondenten is in het afgelopen jaar gebruik gemaakt van de diensten van het Wijkcentrum.

Voor bewoners van Gouden Reael is dat 26%, voor de Noord Jordaan 30% en de Zuid Jordaan 31%.

De meesten (50%) deden dat voor het inwinnen van informatie en krijgen van advies.

Dit wordt gevolgd door ondersteuning van bewonersgroepen (24%), ondersteuning op het wijkcentrum (18%) en voor financiële ondersteuning (15%).

Informatie is ingewonnen over een veelheid aan onderwerpen (weergegeven in bijlage2, vraag 5c).

Opvallend waren:

- Veel huisvestingsituaties;
- Veel groenvoorzieningen;
- Belastingen;
- En onder veel andere ook 1 maal voor een zoekertje.

Tenslotte de mening of het Wijkcentrum voldoende bezig is met de ontwikkelingen in de wijk:

68% van degenen die wel eens wat gemerkt heeft van activiteiten, dus een oordeel kan hebben over het Wijkcentrum, vindt dat het Wijkcentrum in voldoende mate bezig is met de ontwikkelingen in de wijk, 20% vindt van niet, terwijl 12% geen antwoord op de vraag geeft. Ter vergelijking: In 2001 vond 66% dat het Wijkcentrum voldoende wist van de ontwikkelingen in de wijk.

MOC van der Meer B.V.

marketing - onderzoek - consultancy

Prinsengracht 725 - 1017 JW Amsterdam - Telefoon (020) 423 68 73 - Fax (020) 423 68 76

2.2. Activiteiten van het Wijkcentrum Jordaan & Gouden Reel.

Voor 11 activiteiten / onderwerpen van het Wijkcentrum is gevraagd of men er wel eens van gehoord heeft, hoe belangrijk ze zijn en hoe de activiteiten van het Wijkcentrum worden gewaardeerd.

Hieronder worden de resultaten in volgorde van belangrijkheid in een tabel weergegeven:

Tabel 3	Activiteiten van het Wijkcentrum		
	In %		
	Van gehoord	Gemiddelde:	
Belang		Waardering	
Schoonhouden wijk	43%	8,4	7,2
Verkeersveiligheid	37%	8,0	6,7
Ouderen	62%	7,9	7,8
Vragen wonen / huren	62%	7,7	7,6
Overlast horeca	36%	7,4	6,5
Evenementen e.d.	51%	7,2	7,1
Bestrating	37%	7,2	6,5
Allochtonen	26%	7,2	6,8
Geveltuinen	62%	7,1	7,2
Plantenbakken	54%	7,0	7,0
Parkeergelegenheid	32%	6,9	6,2
Gemiddelde	46%	7,5	7,0

Zoals te verwachten is bijna niets onbelangrijk als activiteit van het Wijkcentrum. Er zijn wel duidelijke verschillen in belangrijkheid: aandacht voor schoonhouden van de wijk scoort duidelijk het hoogst. De bekendheid daarmee als activiteit van het Wijkcentrum scoort gemiddeld; de waardering is een stevige voldoende.

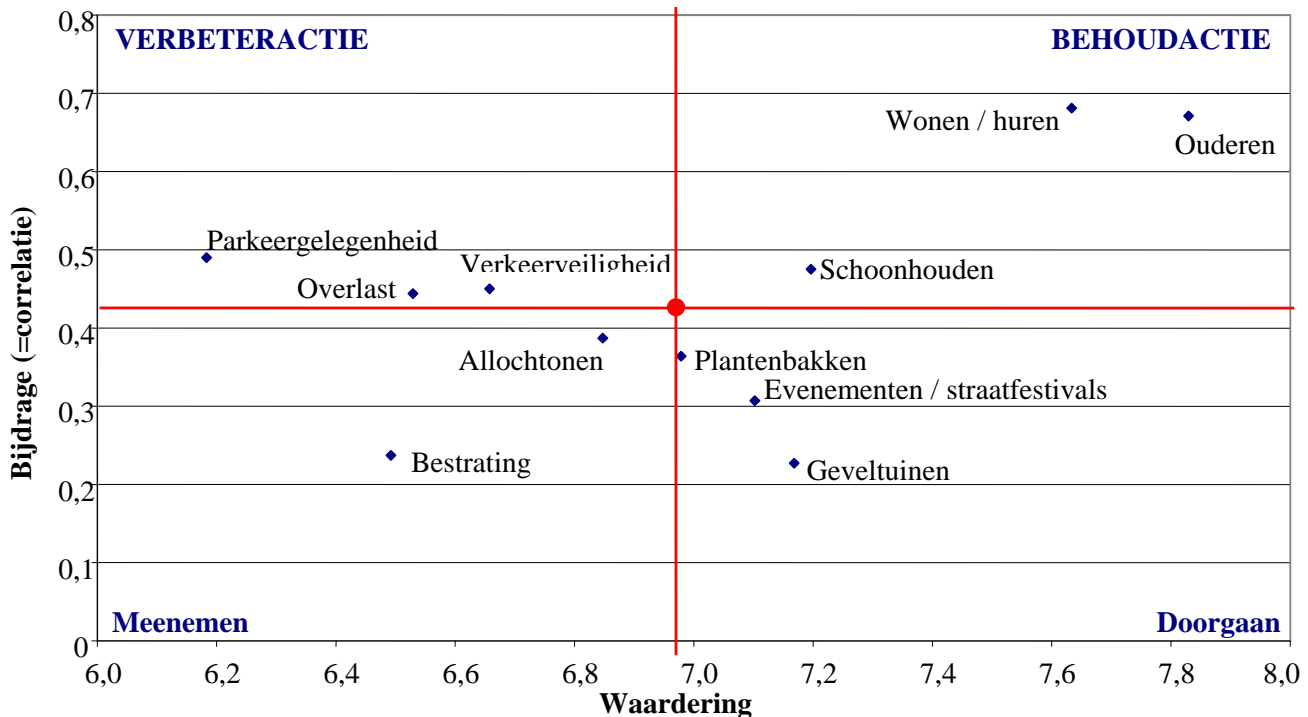
De hoogste waardering krijgen de - belangrijke - activiteiten m.b.t. ouderen en vragen over wonen en huren. Deze zijn ook het bekendst. De bekendheid met de geveltuinen en plantenbakken in de straten is ook hoog met een duidelijk voldoende waardering.

De - belangrijk gevonden - activiteiten m.b.t. verkeersveiligheid scoren in bekendheid laag en hebben een relatief lage waardering. De - minst belangrijk gevonden - activiteit m.b.t. parkeergelegenheid is relatief onbekend en scoort het laagste. Ook activiteiten m.b.t. de bestrating hebben een relatief lage waardering. Het minst bekend zijn activiteiten m.b.t. allochtonen.

Met behulp van een correlatiematrix kan de bijdrage van de bovengenoemde activiteiten aan de algemene waardering zichtbaar worden gemaakt. Op deze wijze kan een prioriteitsstelling worden gemaakt van de activiteiten die leiden tot de hoogste waardering.

Het overzicht:

Bijdrage activiteiten aan waardering



D

e matrix is verdeeld in vier vakken:

1. Het vak met een hoge correlatie met de algemene waardering en een (gemiddeld) lagere waardering.
Dit kan het verbetervak worden genoemd.
Verkeersveiligheid, overlast en parkeergelegenheid vallen hierin.
2. Het vak met een hoge correlatie en een hoge waardering.
De kwaliteit van deze activiteiten moet worden bewaakt.
Het betreft: wonen / huren, ouderen en schoonhouden.
3. Het vak met een lage waardering en een lage correlatie.
Deze aspecten verdienen geen aparte aandacht.
Het betreft: bestrating en allochtonen.
4. Het vak met een hoge waardering maar een lagere samenhang met de algemene waardering.
Hier is doorgaan met de activiteiten de beste invulling.
Het betreft: plantenbakken, geveltuinen en evenementen.

Gevraagd naar: 'Aan welke onderwerpen het Wijkcentrum meer aandacht zou moeten besteden' valt allereerst op dat er veel reacties zijn: 54% geeft een reactie. Alle opmerkingen zijn bij het rapport gevoegd als << Bijlage2-06026Tevredenheidsonderzoek 2006 open vragen>> (vraag 2d.)

De meeste reacties zijn verdere invullingen van de activiteiten zoals eerder in de enquête genoemd. Opvalt dat een aantal malen elementen van sociale cohesie wordt genoemd, dat loopt van bemiddeling in burenrudies tot organiseren van - soms specifieke - activiteiten voor alleenstaanden, kinderen (speelveldje) of ouderen.

Verder komen onder meer naar voren:

- Fietsoverlast en / of de behoefte aan meer fietsenrekken.
- Het huurbeleid wordt ook veelvuldig genoemd op verschillende manieren.
- Lawaai als zodanig; of in verband met horeca; of verkeer komt ook veel naar voren.

Tenslotte wordt ook een aantal malen gemeld dat het Wijkcentrum meer bekendheid aan zijn activiteiten zou moeten geven.

MOC van der Meer B.V.

marketing - onderzoek - consultancy

Prinsengracht 725 - 1017 JW Amsterdam - Telefoon (020) 423 68 73 - Fax (020) 423 68 76

4.1. Media van het Wijkcentrum.

De volgende tabel geeft het ontvangen van en de waardering over de media van het Wijkcentrum aan:

Tabel 4	Media van het Wijkcentrum	
	In %	
	Ontvangt	Gemiddelde waardering
Wijkgids 2006	87%	7,5
Wijkkrant	84%	7,5
Wijkpost	21%	7,3
Website Wijkcentrum	9%	6,9

Vrijwel iedereen heeft de Wijkgids 2006 ontvangen en krijgt de Wijkkrant. De waardering is met **7,5** ruim voldoende. Minder dan 5% geeft geen antwoord. De tevredenheid met de Wijkgids is vrijwel hetzelfde als in 2001: 18% zeer tevreden vs. 17%; 80% tevreden vs. 74%.

De tevredenheid met de Wijkkrant is op hetzelfde niveau als in 2001: 20% is heel tevreden; 72% is tevreden en 8% is minder tevreden.

Het ontvangen van de Wijkpost (een gericht verstuurd informatiebulletin) is met 21% lager dan in 2001. Toen was die in de Gouden Reael (het toenmalige verspreidingsgebied) 43%. De waardering ligt op hetzelfde niveau als in 2001.

De bekendheid met de Website is laag. Dat was in 2001 met 13% ook het geval. Het kan zijn dat de vraagstelling (ontvangen i.p.v. bekijken) hierbij een negatieve rol speelt. Echter ook dan zou de bekendheid aanzienlijk hoger dienen te zijn, gezien het toegenomen gebruik van elektronische media.

4.2. Woonspreekuur.

Specifiek gevraagd naar: 'Kennis van het woonspreekuur' zegt 50% dat te kennen. De bekendheid verschilt sterk per gebied. In de Zuid Jordaan is die 66%, in de Noord Jordaan 51% en in de Gouden Reael 26%. Van de kenners heeft 52% gebruik gemaakt van het woonspreekuur en 48% niet. De waardering erover staat in de volgende tabel:

Tabel 5	Waardering woonspreekuur		
	In %		
	Gebruik	Geen gebruik	Totaal
1	0%	13%	4%
2	2%	4%	5%
3	2%	4%	3%
4	0%	0%	0%
5	0%	4%	1%
6	4%	9%	5%
7	22%	22%	21%
8	30%	26%	28%
9	8%	4%	7%
10	32%	13%	25%
Totaal	100%	100%	100%
Gemiddelde	8,2	6,2	7,5

MOC van der Meer B.V.

marketing - onderzoek - consultancy

Prinsengracht 725 - 1017 JW Amsterdam - Telefoon (020) 423 68 73 - Fax (020) 423 68 76

De waardering van de gebruikers van het woonspreekuur is met **8,2** duidelijk hoger dan die van de niet gebruikers met 6,2. Van de gebruikers geeft slechts 4 % een slechte waardering, 26% in gemiddelde waardering en 70% een hoge of heel hoge waardering.

Van de niet gebruikers, wel kenners doet 42% geen opgave van een waardering. Vergelijking met 2001 is niet goed mogelijk. Er waren toen slechts 8 waarnemingen. Daarvan waren er 6 heel tevreden en 2 tevreden. Een analyse over het woonspreekuur naar leeftijd, opleiding en gebied geeft het volgende beeld:

Tabel 6	Leeftijdverdeling woonspreekuur		
	In %		
	Kenners / gebruikers	Niet gebruikers	Niet kenners
0-18	0%	0%	1%
19-25	0%	0%	3%
25-30	0%	2%	6%
30-39	0%	17%	19%
40-49	8%	30%	15%
50-59	38%	30%	32%
60-69	28%	15%	15%
69+	26%	6%	8%
Totaal	100%	100%	100%

Gebruikers van het woonspreekuur zijn relatief vaker oud.

54% is ouder dan 60 jaar, terwijl de dat bij kenners, niet gebruikers en niet kenners resp. 21% en 23% is.

Tabel 7	Opleiding woonspreekuur		
	In %		
	Kenners / gebruikers	Niet gebruikers	Niet kenners
Basis	8%	0%	3%
LTS / VMBO / Mulo	24%	4%	9%
MTS	8%	15%	3%
Havo / HBS	14%	9%	12%
HBO / VWO	46%	72%	73%
Totaal	100%	100%	100%

Gebruikers van het woonspreekuur zijn relatief vaker minder hoog opgeleid.

32% heeft als maximum Mulo o.i.d.. Bij kenners, niet gebruikers en niet kenners is dat resp. 4% en 11%.

Tabel 8	Gebied woonspreekuur		
	In %		
	Kenners / gebruikers	Niet gebruikers	Niet kenners
Gouden Reael	12%	23%	34%
Noord Jordaan	47%	36%	42%
Zuid Jordaan	41%	38%	24%
geen opgave	0%	2%	0%
Totaal	100%	100%	100%

Gebruikers van het woonspreekuur komen relatief minder vaak uit de Gouden Reael. Zij vormen 12% van de gebruikers, terwijl ze bij de kenners, niet gebruikers 23% en bij niet kenners 34% van de respondenten vormen.

MOC van der Meer B.V.

marketing - onderzoek - consultancy

Prinsengracht 725 - 1017 JW Amsterdam - Telefoon (020) 423 68 73 - Fax (020) 423 68 76

4.5. Statistiek.

De volgende tabellen geven een aantal demografische verdelingen van de respondenten weer. Aan O&S Amsterdam is gevraagd om vergelijkende cijfers voor de gehele populatie van het gebied.

Tabel 9	Sexe
	In %
Man	45%
Vrouw	55%
Totaal	100%

Iets meer vrouwen dan mannen hebben de enquête beantwoord.

Tabel 10	Leeftijd
	In %
0 - 18	1%
19 - 25	2%
25 - 30	4%
30 - 39	14%
40 - 49	17%
50 - 59	33%
60 - 69	18%
69 +	12%
Totaal	100%

De groep 30-59 jaar is het sterkst vertegenwoordigd. De 50+ vormt bijna 2/3 van de respons.

Tabel 11	Opleiding
	In %
Basis	4%
LTS / VMBO / Mulo	12%
MTS	7%
Havo/HBS	12%
HBO / VWO	66%
Totaal	100%

Hoog opgeleiden vormen 2/3 van de respons.

Tabel 12	Gebied
	In %
Gouden Reael	25%
Noord Jordaan	41%
Zuid Jordaan	32%
geen opgave	3%
Totaal	100%

De Noord Jordaan genereert 41% van de respons.

In << Bijlage 3-06026Postcodewijkcentrum >> wordt een overzicht van de postcodes gegeven.

In << Bijlage 4-06026plantbakgeveltuinnaarpostcode>> is gesorteerd op kennis van de activiteiten geveltuinen (2a, code1) en plantenbakken in de straten (2a, code1), waardering en laatste cijfer en twee letters postcode.

5. Opzet onderzoek.

Gekozen is voor het uitvoeren van een schriftelijk onderzoek. Voor de opbouw van de vragenlijst is gebruik gemaakt van de resultaten van het tevredenheidsonderzoek d.d. november 2001. Daarnaast is overleg geweest in het teamoverleg van het Wijkcentrum voor het aandraagen van en keuze maken voor de meest relevante onderwerpen.

Op basis van de verspreiding van de Jordaankrant (20.000 adressen) is bij 1 op iedere 10 adressen (at random) een vragenlijst met retourenveloppe verspreid. Dit gebeurde in mei 2006.

De vragenlijst is als Bijlage 1 toegevoegd. << Bijlage1-06026Tevredenheidsonderzoek Woonsprekuren >>

In totaal zijn 206 vragenlijsten geretourneerd. Daarvan zijn er 199 verwerkt. De overige kwamen na de sluitingsdatum binnen. De respons is dus 10%. Voor een schriftelijk onderzoek is dit een redelijke respons en beduidend hoger dan de respons van de in de wijkkrant bijgesloten vragenlijst in 2001.

De verwerking van de vragenlijst is uitgevoerd door het Wijkcentrum.

De rapportage is van MOC van der Meer B.V., een zelfstandige marketingonderzoek consultant.

6. Conclusies

Het bestuur van wijkcentrum Jordaan & Gouden Reael trekt uit het tevredenheidsonderzoek de volgende conclusies m.b.t. het beleid en de activiteiten van het wijkcentrum.

Activiteiten m.b.t. wonen en huren blijven, zeker nu onzekerheden zijn ontstaan n.a.v. de plannen voor huurliberalisatie, van belang en worden goed gewaardeerd. Wijkcentrum Jordaan & Gouden Reael heeft een succesvol woonsprekuren en werkt met de andere wijkcentra in de Binnenstad en het Huurteam Binnenstad samen in het Wijksteunpunt Wonen. Deze samenwerking werpt zijn vruchten af. In het kader van het Wijksteunpunt Wonen wordt onderzocht of het woonsprekuren kan worden uitgebreid naar de Gouden Reael en of meer bewonerscommissies kunnen worden opgestart en ondersteund.

Activiteiten m.b.t. ouderen blijven van belang en worden goed gewaardeerd. Samen met de partners in het Huis van de Buurt, dat in 2007 van start gaat (stichting Welzijn Binnenstad en Blankenberg stichting) wil het wijkcentrum de activiteiten voor, door en met ouderen uitbreiden.

Sociale samenhang wordt van belang gevonden. Dit blijkt vooral uit de antwoorden op de open vragen. Het wijkcentrum wil hier met de partners in het Huis van de buurt werk van maken. O.a. wil het wijkcentrum zich inzetten voor meer buurt- en straatfeesten, kunst en cultuur in de wijk, opzomerdagen, activiteiten voor jong en oud, activiteiten t.b.v. vrijwilligers en gezamenlijke activiteiten van bewoners en ondernemers.

Een schone, hele en veilige buurt wordt van belang gevonden, maar de activiteiten op dit terrein van het wijkcentrum zijn vrij onbekend. Het wijkcentrum wil zich inzetten voor meer betrokkenheid van bewoners en ondernemers bij de openbare ruimte, o.a. door betere voorlichting over werkzaamheden in de openbare ruimte (wijkpost, bewonersbrieven - want helaas wordt het stadsdeelnieuws slecht ontvangen en gelezen - stadsdeel uitnodigen op bewonersvergaderingen), zodat bewoners en ondernemers in de gelegenheid worden gesteld daarover mee te praten, en door schouwen met bewoners en ondernemers en spreekuren te organiseren. Ook probeert het wijkcentrum opzomerdagen op meerdere plekken in de buurt van de grond te krijgen.

Een bijzondere vorm van betrokkenheid bij de openbare ruimte is het groen dat bewoners in geveltuinen en zelfbeheerprojecten onderhouden. De ondersteuning hiervan door het wijkcentrum geniet veel bekendheid en een hoge waardering en wordt voortgezet. Er wordt onderzocht in hoeverre er in de buurt nog mogelijkheden zijn voor uitbreiding van groen en gewerkt aan een kwaliteitsverbetering van het bestaande groen.

De wijkkrant heeft een hoge waardering en wordt ook door het wijkcentrum van groot belang geacht als middel om bewoners en ondernemers te informeren en als platform voor discussie. De website scoort nog onvoldoende. Het wijkcentrum wil dit (snel te actualiseren) medium beter inzetten naast de wijkkrant.

MOC van der Meer B.V.

marketing - onderzoek - consultancy

Prinsengracht 725 - 1017 JW Amsterdam - Telefoon (020) 423 68 73 - Fax (020) 423 68 76

Over de waardering van en de bekendheid met het wijkcentrum is het bestuur niet ontevreden, maar de bekendheid met de activiteiten van het wijkcentrum kan een stuk beter. In het kader van het Huis van de Buurt zal het wijkcentrum werken aan een publiciteitsoffensief, om zowel het wijkcentrum als het Huis van de Buurt (en wat bewoners en ondernemers daaraan hebben) beter op de kaart te zetten.

De conclusies en voornemens met betrekking tot activiteiten zijn terug te vinden in het werkplan/activiteitenplan 2007 van het wijkcentrum Jordaan & Gouden Reael. Het werkplan/activiteitenplan wordt vastgesteld door bestuur en wijkraad van het wijkcentrum. Het wordt tevens ingepast in het activiteitenplan Huis van de Buurt 2007 dat i.s.m. Stichting Welzijn Binnenstad en de Blankenberg Stichting wordt opgesteld en waarin naast de eigen activiteiten van de instellingen de gezamenlijk te ontwikkelen activiteiten in meer detail aan de orde komen. Bij het activiteitenplan Huis van de Buurt worden naast dit tevredenheidsonderzoek en cijfers van de deelnemende instellingen eveneens de bevindingen die voortkomen uit de in november 2006 opgestarte buurtpanels Jordaan en Gouden Reael betrokken.