



RodeKersen

reviewsystematiek voor publieke voorzieningen

Startbijeenkomst pilotjaar 2018, Utrecht, 18 april 2018

waardering in beeld

'zoete inval' of plek met 'pit'?



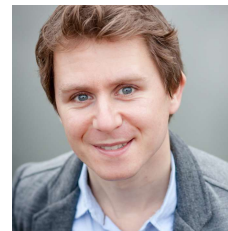
Met Wie?



Initiatiefnemers



Marc van Leent
Bouwstenen voor Sociaal



Berny de Vries
WijkConnect.com

37 Pilot locaties aangemeld

Gemeente Utrecht
7 Locaties

Contour de Twern (Tilburg)
3 locaties

Van Houten & Co (Houten)
2 locaties

Gemeente Leiden
6 locaties

Woej (Leidschendam)
1 locatie

Ut Huus (Olst/Wijhe)
2 Locaties

Gemeente Oss
2 locaties

Gemeente Veenendaal
5 locaties

Gemeente Arnhem
7 locaties

Gemeente Almere
2 locaties



Programma



1. Introductie 'waarom zijn we hier?'
2. Benodigde informatie – invulsheet
3. RodeKersen: hoe werkt het?
4. Presentatie en bespreking promotiemiddelen
5. Planning pilot 2018

Kamerinformatie & -prijs

Faciliteiten

Huisregels

De kleine lettertjes

Gastbeoordelingen (6.983)

WOW Amsterdam Hostel

Wiltzanghlaan 60, Bos en Lommer, 1061 HC Amsterdam, Nederland – [Toon kaart](#)

Boek nu



We bieden dezelfde prijs.

Goed **7,5**

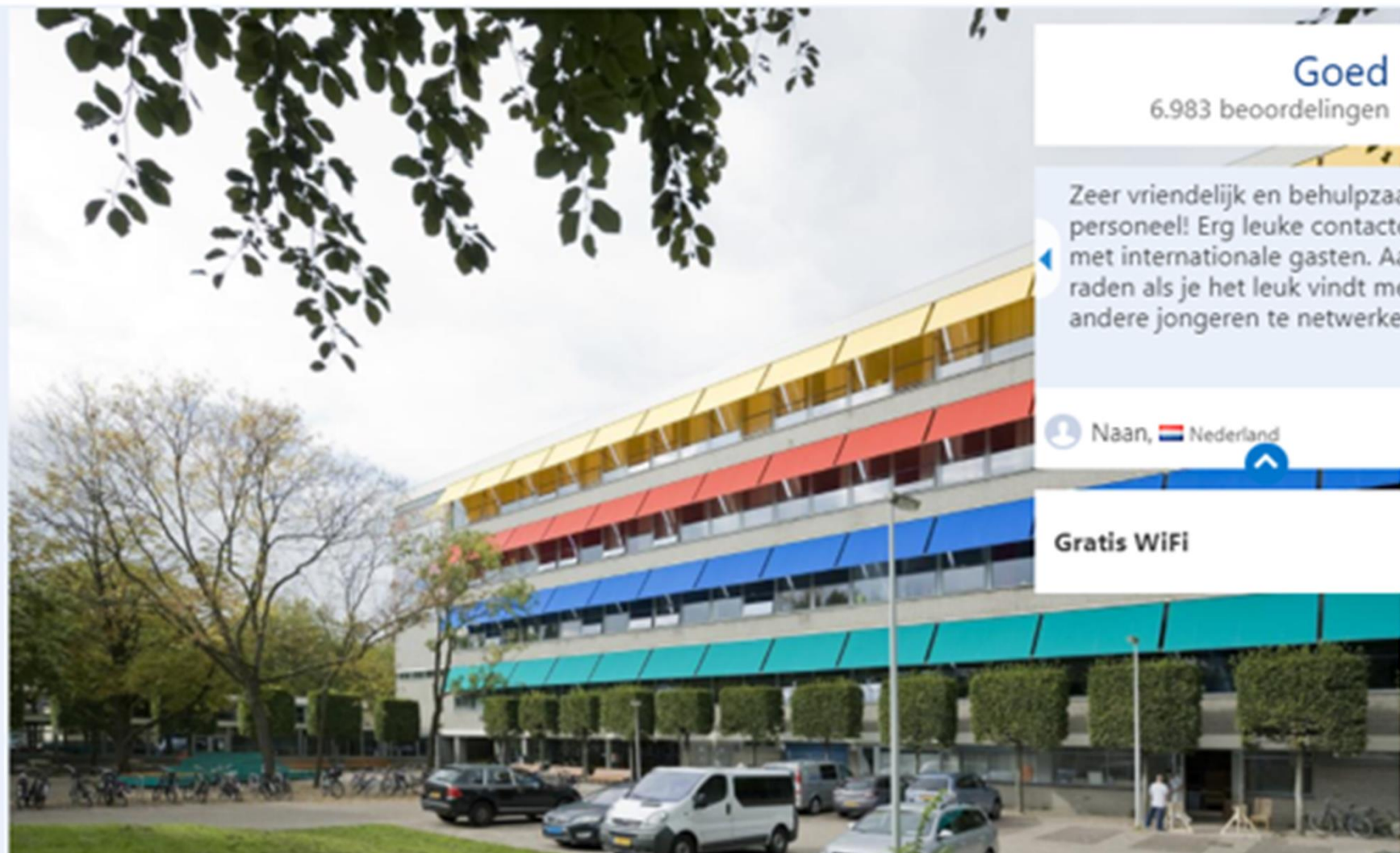
6.983 beoordelingen

Zeer vriendelijk en behulpzaam personeel! Erg leuke contacten met internationale gasten. Aan te raden als je het leuk vindt met andere jongeren te netwerken.

Naan, Nederland

Gratis WiFi

7,7





Benodigde informatie Invulsheet



RodeKersen
Hoe werkt het?



Promotiemiddelen

Wat krijgt je deelnemende locatie:



Online versie

Print versie

Promotie draaiboek en materialen



Je mening over Plein 201 (ontmoetings- en activiteitscentrum)

Hallo, ik ben Marco van Oriel, ik ben de locatiemanager van Plein 201 (ontmoetings- en activiteitscentrum) en ben erg benieuwd naar je mening over onze voorziening. Het kost niet meer dan vijf minuten. Na het invullen van deze enquête ontvang je een bon voor een lekker kopje koffie aan de bar van Plein 201 (ontmoetings- en activiteitscentrum). Vul je e-mailadres in aan het einde om de bon te ontvangen.



Bezoek onze website: www.wijknet.nl

Wat vind je van Plein 201 (ontmoetings- en activiteitscentrum)

1. Bereikbaarheid: Wat vind je van de bereikbaarheid van de locatie?



2. Uitstraling: Wat vind je van de uitstraling van het gebouw?



3. Gastvrijheid: Wat vind je van de gastvrijheid van de medewerkers?



4. Beoordeel 1-5 activiteiten waar je ervaring mee hebt?

- Boep gym
- Bourtombeliding
- Buurtkamer
- Computers
- Country line dans
- Eetclub 't Prakke
- Financieel spreekuur
- Gespreksgroep Humanistisch verbond
- GGZ herstelgroep
- Hobbyclub
- Huis voor Taal noodopvang
- Inburgeringscursus

Je mening over Holstohus
Hallo, ik ben Annelies Huisman, ik ben de locatiemanager van Holstohus en ben erg benieuwd naar je mening over onze voorziening. Het kost niet meer dan vijf minuten.

Bezoek onze website: <http://www.ultimus.nl>
Denk de waardering of het belang van een bepaald aspect uit in kersen; hoe meer kersen hoe beter! In een vraag niet van toepassing of heb je geen mening, kies dan voor nul kersen (de kers met het vraagteken).

JE MENING

- Hoe vaak bezoek je Holstohus?
 één of twee keren per week
 één of twee keer per maand
 minder dan één keer per maand
- Wat doe je in Holstohus?
 ik ben bezoeker of deelnemer aan activiteiten
 ik ben organisator of aanbieder van activiteiten
- Bereikbaarheid: Wat vind je van de bereikbaarheid van de locatie? (denk aan: ligging ten opzichte van wijk, parkeren voor auto's en fietsen, toegankelijkheid voor mindervaliden, nabijheid openbaar vervoer, enz.)

4. Uitstraling: Wat vind je van het gebouw? (denk aan: uitstraling, functionaliteit, toegankelijkheid voor mindervaliden binnen, bewegwijzering, klimaat, akoestiek, enz.)

5. Wat vind je van de mensen in Holstohus? (denk aan: gastvrijheid, vriendelijkheid en behulpzaamheid van medewerkers, vrijwilligers en medegebruikers)

Je mening over Holstohus

Hallo, ik ben Annelies Huisman, ik ben de locatiemanager van Holstohus en ben erg benieuwd naar je mening over onze voorziening. Het kost niet meer dan vijf minuten.

Bezoek onze website: <http://www.ultimus.nl>
Denk de waardering of het belang van een bepaald aspect uit in kersen; hoe meer kersen hoe beter! In een vraag niet van toepassing of heb je geen mening, kies dan voor nul kersen (de kers met het vraagteken).

JE MENING

- Hoe vaak bezoek je Holstohus?
 één of twee keren per week
 één of twee keer per maand
 minder dan één keer per maand
- Wat doe je in Holstohus?
 ik ben bezoeker of deelnemer aan activiteiten
 ik ben organisator of aanbieder van activiteiten
- Bereikbaarheid: Wat vind je van de bereikbaarheid van de locatie? (denk aan: ligging ten opzichte van wijk, parkeren voor auto's en fietsen, toegankelijkheid voor mindervaliden, nabijheid openbaar vervoer, enz.)

4. Uitstraling: Wat vind je van het gebouw? (denk aan: uitstraling, functionaliteit, toegankelijkheid voor mindervaliden binnen, bewegwijzering, klimaat, akoestiek, enz.)

5. Wat vind je van de mensen in Holstohus? (denk aan: gastvrijheid, vriendelijkheid en behulpzaamheid van medewerkers, vrijwilligers en medegebruikers)

Rapportage eigen locatie (maandelijks)

Rapportage totaal incl benchmark

Alle individuele beoordelingen

2017-09-13 Samenvatting Het Holstohus

Totaal ingevulde beoordelingen: 142
Totaal open vragen: 426 (88 %)

1. Hoe vaak bezoek je Het Holstohus:

1 één of meer keren per week	101	71 %
2 één of meer keren per maand	24	17 %
3 minder dan één keer per maand	17	12 %

2. Wat doe je in Het Holstohus:

Ik ben bezoeker of deelnemer aan activiteiten:	123	87%
Ik ben organisator of aanbieder van activiteiten:	19	13%

3. Wat vind je van de bereikbaarheid van de locatie? (denk aan: ligging ten opzichte van wijk, parkeren voor auto's en fietsen, toegankelijkheid voor mindervaliden, nabijheid openbaar vervoer, enz.)

4,3

4. Wat vind je van het gebouw? (denk aan: uitstraling, functionaliteit, toegankelijkheid voor mindervaliden binnen, bewegwijzering, klimaat, akoestiek, enz.)

Vraag	Geen mening															
	Commissie 1-5	Heideveld	Aankers	Plein 201	Verschoor	Het Huisman	de Bovenland	Zuiderduin	de Klok	de Buitenk	Het Huisman	De Oude Heren	Oude Heren	Middelveld	Oude Heren	
TOTAAL BEOORDELING	3,9	3,6	3,7	4,0	4,4	3,6	4,0	4,1	4,4	3,7	3,6	3,7	3,8	4,2	3,9	3,7

	BD	BE	BF	BG	BH	BI
uitstraling						
gastvrijheid		4				
activiteiten						
mogelijkheden						
wijkbelang						
wat_is_goed						
3		4				0 modern gebouw, centrale ligging,
2		4				4 De vele partijtje, die er gebruik van kunnen m
4		5				4 Het zo lekker na binnen kunnen lopen.
4		4				4 De bundeling van veel organisaties en verenig
3		5				5 Dat je er kunt flexwerken, Maar erger ik mij a
3		3				3 de kulturhusgedachte
3		3				1 Nieuw, netjes enzo
2		4				4 Inrichting is fysiek verlevendigd het laatste h
3		3				3 Toegankelijkheid
1		4				4 De doelstelling
3		4				5 Ontmoetingsplek/combi veel faciliteiten=top
2		4				5 Belangrijk voor 't dorp. Gemeenschapshuis.
5		5				5 Ik vind dat wij goed samenwerken.
4		4				3 Open, centrale ontmoetingsplek
4		3				4 Mooi gebouw, je kan er veel doen
4		3				3 Dat er veel is te doen. Balletles krijgt 5 kerser
4		4				4 3 Er zijn veel activiteiten
4		4				4 3 Er zijn veel activiteiten
4		4				4 5 Vrij toegankelijk. Tevens een nadeel (in winte
5		3				2 Het is hier heel rustig en mooi van binnen
5		3				2 Het is hier lekker rustig
3		1				2 3 weet ik niet
5		5				4 Uitstraling, veelzijdigheid, open

Doelen promotie



1. Invullen van enquêtes door zoveel mogelijk bezoekers/gebruikers
2. Positief activeren en betrekken van bezoekers/gebruikers bij hun wijkvoorziening

Stijl/tone of voice: Informeel (je/jij), open en positief

Doelgroepen promotie



- Aanbieders van activiteiten (als mede distributiekanaal van enquête)
- Bezoekers die vertrouwd zijn met gebruik web en sociale media
- ‘Oudere’ bezoekers die daarmee niet-vertrouwd zijn

Communicatie matrix



Communicatie matrix	Aanbieders	Bezoekers	Oudere bezoekers
Digitale enquête	x	x	
Papieren enquête			x
Algemene oproep (A2 – A6)	x	x	x
Standaardtekst voor nieuwsbrief of website (bijlage)		x	x
Standaardtekst voor aanbieders (bijlage)	x		

Button



Vandaag

- Geen evenementen

Kalender

<<	jan 2018							>>
m	d	w	d	v	z	z		
1	2	3	4	5	6	7		
8	9	10	11	12	13	14		
15	16	17	18	19	20	21		
22	23	24	25	26	27	28		
29	30	31	1	2	3	4		

Evenementen

Mag ik me even voorstellen.....

Mijn naam is **Wiel Schoonheim** en ik ben de Sociaal Beheerder van Buurtcentrum De Schakel in Vleuten – dorp.



Nieuws

- [De Schakel Loopt!](#)
- [Schakel weer klaar voor het nieuwe seizoen](#)
- [Vrijwilligers gezocht.](#)
- [Oproep buurtbewoners tussen de 25 en 40](#)
- [De Schakel heeft een keuken!](#)

Poster



GEEF JE MENING OVER:

(naam plus logo)

Ga naar:
en vul de digitale enquête in

óf

vraag een papieren enquêteformulier aan de
beheerder.

**Vijf minuten van je tijd om deze plek mooier en
leuker te maken**

EEN INGEVULDE ENQUÊTE = EEN GRATIS KOP KOFFIE
(optioneel)



ALVAST BEDANKT VOOR JE MEDEWERKING!





Standaardtekst voor e-mail en website

Betreft: Geef je mening over [naam Wijkvoorziening]

[Naam Wijkvoorziening] wil zo goed mogelijk functioneren. Daarom willen we graag weten wat jij van ons gebouw en onze dienstverlening vindt. Het kost vijf minuten om onze enquête in te vullen. Een ingevulde enquête geeft recht op een gratis kopje koffie of andere consumptie.

Er zijn twee mogelijkheden:

Wil je de enquête op papier invullen, vraag dan een papieren enquêteformulier aan bij receptie of bar.

Wil je de enquête digitaal invullen, ga dan naar deze webpagina [hyperlink invoegen]

Uiteraard word je op de hoogte gehouden van de resultaten van de enquête. Wellicht ben je net zo benieuwd als wij dat zijn.

Alvast bedankt voor je medewerking

[naam en functie locatiemanager]



Standaardtekst voor aanbieders

Betreft: medewerking enquête “Geef je mening over [naam Wijkvoorziening]”

[Naam Wijkvoorziening] wil zo goed mogelijk functioneren. Daarom willen we graag weten wat de bezoekers van ons gebouw vinden en de activiteiten en diensten die daar worden aangeboden. Daarvoor hebben we een korte enquête opgesteld. Jouw activiteit of dienst hebben we ook in de enquête opgenomen. We stellen het erg op prijs als jouw klanten of deelnemers wijst op onze enquête.

Er zijn twee mogelijkheden:

Mensen die enquête op papier willen invullen, kan je wijzen op de papieren enquêteformulieren die bij receptie of bar verkrijgbaar zijn.

Mensen die je de enquête digitaal willen invullen, kan je direct verwijzen naar deze webpagina: [hyperlink toevoegen]

Je kunt daarbij vermelden dat het invullen van de enquête ongeveer vijf minuten vergt en dat een ingevulde enquête recht geeft op een gratis kopje koffie of andere consumptie. Je kunt uiteraard de enquête ook zelf invullen. Ga daarvoor naar deze webpagina [invoegen hyperlink].

Natuurlijk houden we je op de hoogte van de resultaten van de enquête. Wellicht ben je net zo benieuwd als wij dat zijn.

Alvast bedankt voor je medewerking

[naam en functie locatiemanager]



Planning Pilot 2018

RodeKersen 2018 planning



Deelnamevoorwaarden

- Kosten €250,- per locatie en €250,- vaste kosten (partners Bouwstenen gratis)
- Inspanning om er iets van te maken!

Planning

- **18 april 14.00-16.00 (Utrecht omgeving)**
startbijeenkomst incl presentatie verbeterde versie en pr-materiaal
- **26 april huiswerk**
aanleveren invulsheets locaties
- **1 mei - 1 oktober**
begin mei: opleveren online versie en print versie per locatie
actief aan de slag: werven beoordelingen
- **rond 15 oktober**
evaluatiebijeenkomst met bespreking van resultaten
en ervaringen met instrument
- **rond 1 december**
uitreiking van de Rode Kers op najaarsbijeenkomst Bouwstenen

RodeKersen 2018: Live dashboard



KULTURHUS

ATOLPLAZA

PLEIN 201

VOGELVLUCHT

KRUISPUNT

WATERBEVER

ZUIDERZEE

DE KOOI

Totaal

Bereikbaarheid

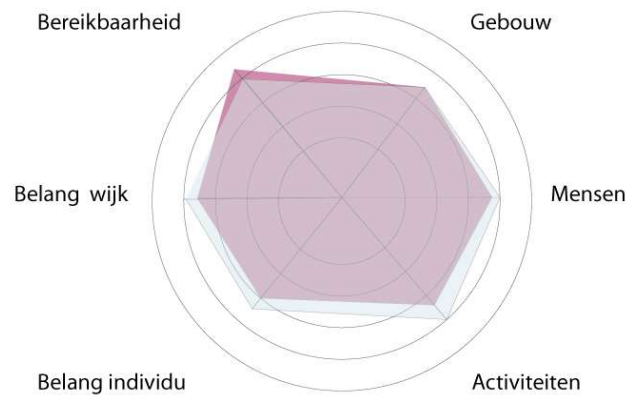
Gebouw

Mensen

Activiteiten

Belang individu

Belang wijk



■ Score (141 beoordelingen)
 ■ Benchmark (867 beoordelingen)

Leeftijd ▼
 Dienstverlener ▼
[+ Voeg filter toe](#)

Score

Totaal	(141 beoordelingen)
Kulturhus	7.2

Per onderdeel	
Bereikbaarheid	8.6
Gebouw	7.0
Mensen	8.2
Activiteiten	7.0
Belang individu	6.0
Belang wijk	7.0

Benchmark

Totaal	(867 beoordelingen)
Benchmark	7.8

Per onderdeel	
Bereikbaarheid	8.2
Gebouw	7.2
Mensen	8.2
Activiteiten	8.0
Belang individu	7.2
Belang wijk	7.2

Succes!





Backup slides



Resultaten



Samenvatting resultaten

- 911 Ingevulde enquêtes, 95% door 15 vd 25 locaties
- 72% Van de respondenten vult één of meer open vragen in; dat geeft waardevolle detailinformatie.
- De totaalscore voor de locaties loopt uiteen van 3,6 tot 4,4; de systematiek maakt significante verschillen voldoende zichtbaar.
- Door kenmerken als bezoekreken, leeftijd en postcode te vragen, kunnen interessante verbanden worden blootgelegd (kruistabellen).

Aantal beoordelingen incl open vragen



Aantal beoordelingen

Aantal totaal	911
Aantal top 15	867
Aantal open vraag	72%

Bezoekdoel

Ik ben bezoeker of deelnemer	77%
Ik ben organisator of aanbieder	23%

Bezoekfrequentie

1 één of meer keren per week	83%
2 één of meer keren per maand	12%
3 minder dan één keer per maand	5%

Leeftijden

10 – 19 jaar	3%
20 – 29 jaar	7%
30 – 39 jaar	17%
40 – 49 jaar	15%
50 – 59 jaar	15%
60 – 69 jaar	19%
70 – 79 jaar	17%
80 jaar of ouder	7%

Aantal beoordelingen incl open vragen



In totaalrapportage (10 of meer)

Holstohus	141
Atolplaza	139
Plein 201	99
Vogelvlucht	71
het Kruispunt	66
de Waterbever	57
Zuiderzee	55
de Kooi	43
de Ruimte	39
Hart van Hoograven	40
Op Eigen Wieken	34
Omnibus	28
Morschwijck	25
Ontmoetingshuis	18
Presikhaven	13

Niet in totaalrapportage (<10)

Huis van de Wijk (gestart 5 sep, niet in rapportage)	33
de Salamander	9
de Poortერი	8
de Wetering	7
Klarendal	7
de Spil	5
de Schakel	3
het Vlechtwerk	4
Matilo	1
Malburcht	0

Totaal scores



Beoordelingsaspect	Score
Waardering van bereikbaarheid	4,1
Waardering van gebouw	3,6
Waardering van mensen/gastvrijheid	4,1
Waardering van activiteiten	4,0
Belang voor individu	3,6
Belang voor wijk	3,8
TOTAAL	3,9

Scores per activiteit



Waardering van activiteiten	
Anders	3,5
Culturele activiteiten	3,7
Educatieve activiteiten	3,9
Horeca	4,1
Kinderopvangactiviteiten	3,7
Primair onderwijsactiviteiten	3,7
Sociale activiteiten	4,1
Sportieve activiteiten	3,9
Zakelijke activiteiten	3,7
Zorgactiviteiten	3,7
TOTAAL	4,0

Scores per locatie



Rapportage pilot RodeKersen
8 mei t/m 5 sep 2017



Gemiddelde per locatie

Vraag	Gaasbeek top 15	Huisdons	Aalsmeer	Plan 201	Vogelzucht	het Kruispunt	de Stadsheer	Zandmeer	de Kruis	de Punt	Hout v Hoopgraven	Op Eigen Waken	Onderbos	Menscheijde	Ommelanden	Paviljoen
Aantal reviews top 15	807	141	139	96	71	66	57	55	43	39	40	34	28	24	18	13
Aantal open vraag	72%	88%	66%	74%	51%	66%	65%	72%	75%	69%	61%	66%	61%	75%	64%	62%
Meegenomen totaal (min. 10)	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Bezoekfrequentie																
1 één of meer keren per week	63%	71%	53%	65%	50%	65%	36%	65%	48%	65%	65%	97%	33%	100%	65%	65%
2 één of meer keren per maand	12%	17%	4%	12%	10%	12%	4%	7%	50%	10%	23%	3%	7%	0%	11%	8%
3 minder dan één keer per maand	5%	12%	3%	3%	0%	3%	0%	8%	2%	0%	12%	0%	0%	0%	21%	7%
Bezoekdoel																
ik ben bezoeker of deelnemer	77%	87%	73%	77%	62%	76%	82%	73%	86%	90%	52%	89%	76%	68%	89%	38%
ik ben organisator of aanbieder	23%	13%	27%	23%	7%	21%	18%	27%	14%	10%	48%	11%	21%	32%	11%	62%
Waardering van bereikbaarheid	4,1	4,3	3,9	4,1	4,3	3,8	4,2	4,2	4	4	4	4	4,2	4,2	4,3	3,9
Waardering van gebouw	3,4	3,5	3,6	3,8	4,2	3,5	4,2	4,2	4,3	3,1	3,3	2,9	3,5	3,8	3,9	3,1
Waardering van mensen/gastvrijheid	4,1	3,9	4,1	4,3	4,6	4,1	4,6	4,1	4,6	3,9	3,7	3,4	3,8	4,4	3,9	3,9
Waardering van activiteiten	4,0	3,5	4	4,1	4,7	3,9	3,5	4,3	4,5	4,1	3,2	4,6	4,2	4,3	3,8	4
Belang voor individu	3,4	3	3,3	3,8	4,3	3,4	3,6	3,5	4,3	3,7	3,3	3,5	3,6	4,2	3,7	3,3
Belang voor wijk	3,8	3,5	3,4	3,9	4,3	3,5	3,7	4	4,6	3,3	4	3,7	3,6	4,2	3,9	4,1
Leeftijd																
10 - 19 jaar	3%	12%	3%	3%	0%	3%	2%	13%	0%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
20 - 29 jaar	7%	8%	8%	7%	1%	3%	3%	20%	0%	20%	0%	0%	7%	4%	16%	15%
30 - 39 jaar	17%	12%	16%	9%	6%	14%	2%	18%	0%	45%	18%	3%	50%	4%	37%	15%
40 - 49 jaar	15%	16%	12%	4%	6%	16%	5%	22%	5%	12%	5%	14%	36%	12%	37%	16%
50 - 59 jaar	15%	21%	16%	8%	12%	17%	10%	9%	14%	15%	38%	26%	0%	18%	5%	23%
60 - 69 jaar	19%	16%	22%	34%	24%	13%	25%	14%	16%	5%	25%	37%	3%	15%	5%	23%
70 - 79 jaar	17%	10%	16%	29%	37%	16%	46%	4%	36%	0%	7%	17%	0%	28%	0%	6%
80 jaar of ouder	2%	3%	5%	6%	14%	17%	7%	0%	20%	0%	7%	3%	0%	20%	0%	0%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
TOTAAL BEOORDELING	3,9	3,6	3,7	4,0	4,4	3,6	4,0	4,1	4,4	3,7	3,6	3,7	3,8	4,2	3,9	3,7



Kruistabellen

1: Score vs leeftijd



	10-19 jaar	20-29 jaar	30-39 jaar	40-49 jaar	50-59 jaar	60-69 jaar	70-79 jaar	80 en ouder
Waardering van bereikbaarheid	3,3	4,3	4,1	4,3	3,9	4,1	4,3	3,4
Waardering van gebouw	3,1	3,7	3,7	3,8	3,5	3,7	3,6	3,7
Waardering van mensen/gastvrijheid	4,1	4,1	4,0	4,2	4,1	4,3	4,2	3,9
Belang voor individu	3,1	3,1	3,4	4,2	3,5	3,8	3,9	3,5
Belang voor wijk	3,7	3,8	3,6	4,0	3,9	3,9	3,9	3,6
Totaal	3,5	3,8	3,8	4,1	3,8	4,0	4,0	3,6

2: Score vs bezoekdoel



	Ik ben bezoeker of deelnemer	Ik ben organisator of aanbieder
Waardering van bereikbaarheid	4,1	4,2
Waardering van gebouw	3,6	3,8
Waardering van mensen/gastvrijheid	4,1	4,3
Belang voor individu	3,6	3,8
Belang voor wijk	3,8	3,9
TOTAAL	3,8	4,0

3: Score vs bezoekfrequentie



	1 één of meer keren per week	2 één of meer keren per maand	3 minder dan één keer per maand
Waardering van bereikbaarheid	4,1	3,9	3,8
Waardering van gebouw	3,6	3,6	3,4
Waardering van mensen/gastvrijheid	4,1	4,1	3,8
Belang voor individu	3,7	3,2	2,5
Belang voor wijk	3,9	3,5	3,4
TOTAAL	3,9	3,7	3,4



Raad de quote



**“ ik vind het een goede plek om
taal cursus te hebben we hebben
een goed lokaal en het is erg rustig
en schoon “**



“Dat je er kunt flexwerken, Maar erger ik mij aan de jongetjes die boven zitten en lopen te klooien met hun mobieltjes (sexfilmpjes) en behoorlijk luidruchtig zijn. Ik heb jullie daar al een aantal keren op geattendeerd...”



**“Het is een groot kloppend
hart in de wijk”**