

# Maatvast 2024.

Maatvast & Feedback Company



- <b>Inhoud</b>	<b>2</b>	- <b>Resultaten jongeren</b>	
- <b>Beoordeling Maatvast</b>		- Conclusie	20
- Rapportcijfer	4	- Rapportcijfer	21
- NPS	6	- NPS	22
- <b>Resultaten bezoekers</b>		- Thema's	24
- Conclusie	9	- <b>Resultaten huurders</b>	
- Rapportcijfer	10	- Conclusie	29
- NPS	11	- Rapportcijfer	30
- Thema's	13	- NPS	31
		- Thema's	33



# Beoordeling Maatvast.



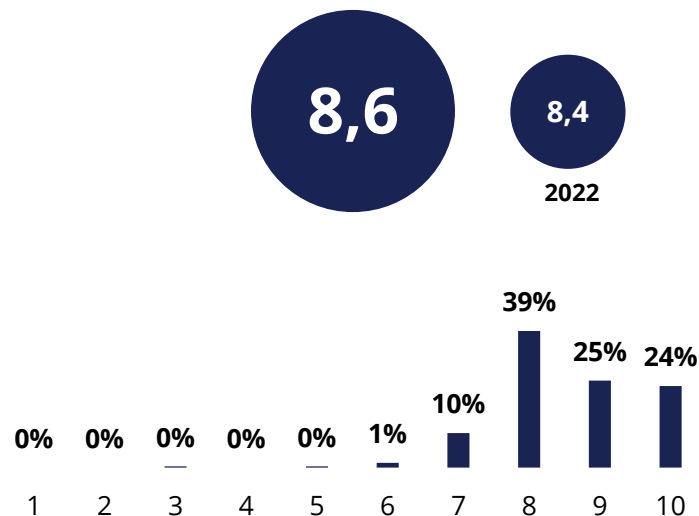
Q. Welke rapportcijfer zou je ons geven? | Voorgelegd aan iedereen

## Rapportcijfer stijgt naar 8,6

Het gemiddelde rapportcijfer over alle groepen (bezoekers, jongeren en huurders) stijgt ten opzichte van 2022 (+0,2). **88%** van de respondenten geeft Maatvast een 8 of hoger

Tussen de verschillende groepen zitten kleine verschillen in de beoordeling. Jongeren zijn, met een **9,0** gemiddeld, het meest positief. Bezoekers en huurders geven beide gemiddeld een **8,5**.

## Welk rapportcijfer zou je ons geven?

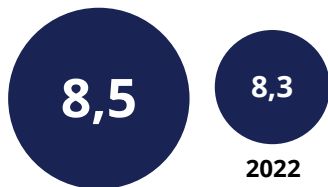


# Rapportcijfer per onderzoek

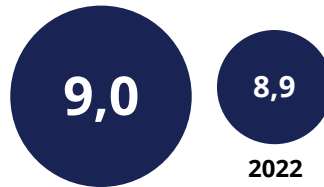


Q. Welk rapportcijfer zou je ons geven? | Voorgelegd aan iedereen

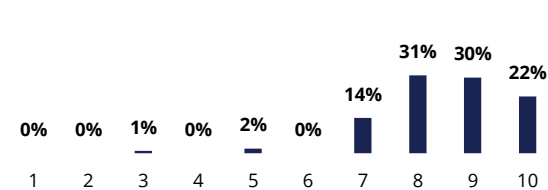
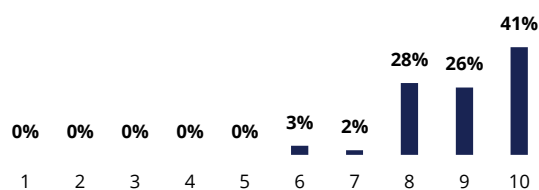
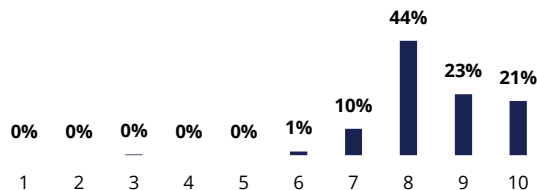
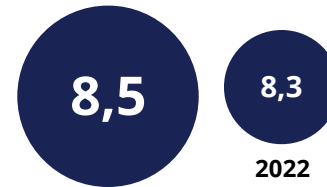
## Bezoekers



## Jongeren



## Huurders





Q. Hoe waarschijnlijk is het dat je wijkcentra/dorpshuizen/jongeren centrum van Maatvast Haarlemmeer zou aanbevelen bij vrienden, familie of bekenden? | Voorgelegd aan iedereen

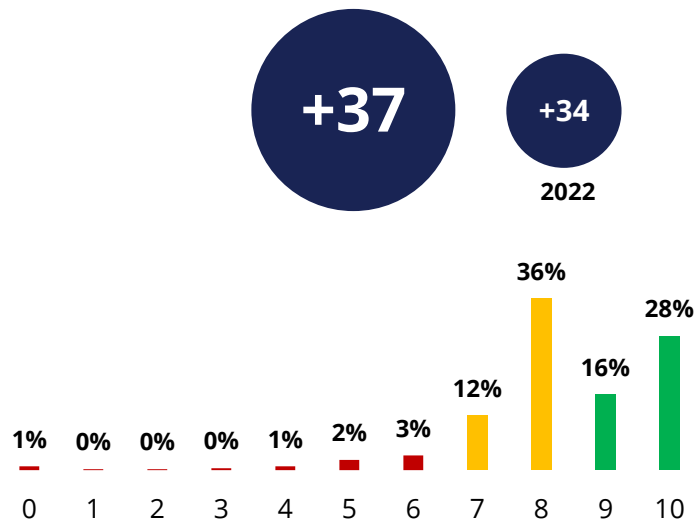
## De NPS van Maatvast stijgt licht

Net als het rapportcijfer stijgt ook de NPS, deze komt uit op **+37**. Een grote groep van de respondenten (**44%**) zou Maatvast aanbevelen, zij zijn de *promotors*.

De grootste groep respondenten behoort tot de *passives* (beoordeling 7 of 8). Deze groep van 48% is tevreden, maar is nog geen ambassadeur. 7% is kritisch over Maatvast en zou Maatvast zeker niet aanraden (*detractors*).

De NPS is het hoogst bij de jongeren (**+47**). Hier is de groep ambassadeurs het grootst.

Hoe waarschijnlijk is het dat je wijkcentra/dorpshuizen/jongeren centrum van Maatvast Haarlemmeer zou aanbevelen bij vrienden, familie of bekenden?

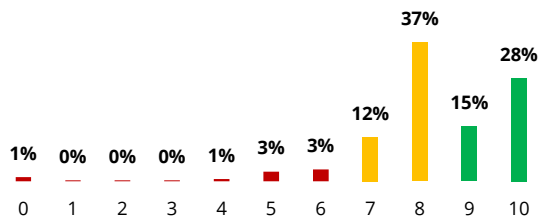
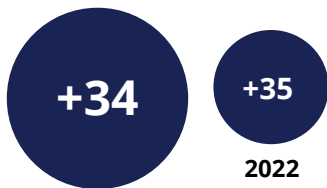


# NPS per onderzoek

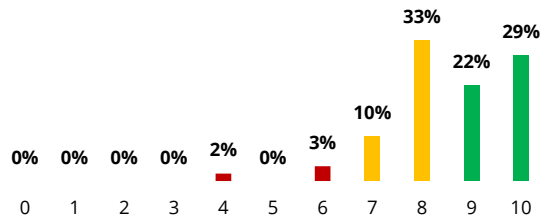
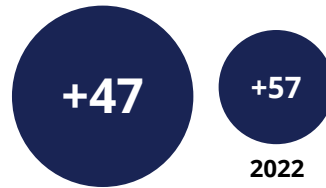


Q. Hoe waarschijnlijk is het dat je wijkcentra/dorpshuizen/jongerencentrum van Maatvast Haarlemmeer zou aanbevelen bij vrienden, familie of bekenden? | Voorgelegd aan iedereen

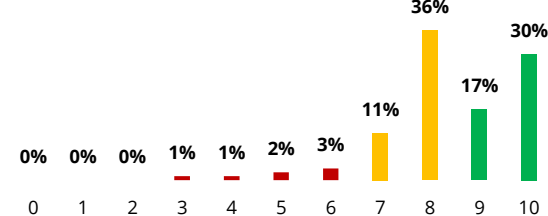
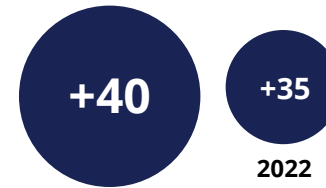
## Bezoekers



## Jongeren



## Huurders



# Bezoekers & Maatvast.





# Conclusies & aanbevelingen



## Wat gaat goed?

- ✓ Het rapportcijfer stijgt naar een 8,5
- ✓ Bezoekers hebben door activiteiten meer contact en staan actiever in het leven
- ✓ Het team van Maatvast wordt zeer goed beoordeeld
- ✓ 44% van de bezoekers is ambassadeur en beveelt Maatvast actief aan



## Wat kan beter?

- Bezoekers geven aan dat de locaties beter verwarmd kunnen worden
- De inrichting van locaties kan volgens bezoekers sfeervoller
- Volgens sommige bezoekers zijn de stoelen op de locatie niet comfortabel



## Conclusie

Bezoekers beoordelen Maatvast gemiddeld met een 8,5. Een groot deel van de bezoekers (43%) is een ambassadeur. Het algemene beeld van bezoekers is zeer positief.

Maatvast heeft impact op het leven van bezoekers; bezoekers hebben meer sociale contacten en staan actiever in het leven.

Het team van Maatvast is een grote bron van tevredenheid. Bezoekers waarderen de vriendelijkheid en meedenkende houding van het team.

Ook de locaties kunnen op goedkeuring rekenen van bezoekers, en verbeteringen op de locaties worden gewaardeerd. Wel geven bezoekers tips waarmee de locaties nog verder verbeterd kunnen worden.



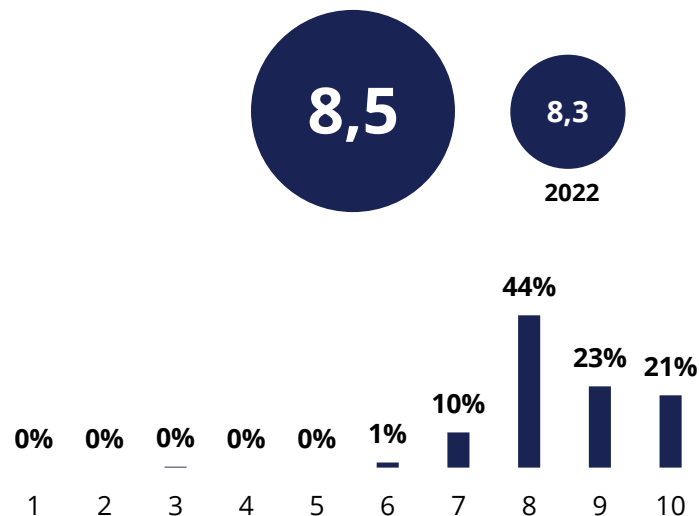
Q. Welke rapportcijfer zou je ons geven? | Voorgelegd aan bezoekers

## Stijgende tevredenheid onder bezoekers

Het rapportcijfers dat bezoekers aan Maatvast geven is licht gestegen ten opzichte van 2022 en komt uit op **8,5**.

Een groot deel van de bezoekers (44%) is zeer positief en geeft een 9 of een 10. Minder dan een procent van de bezoekers geeft een onvoldoende.

## Welk rapportcijfer zou je ons geven?





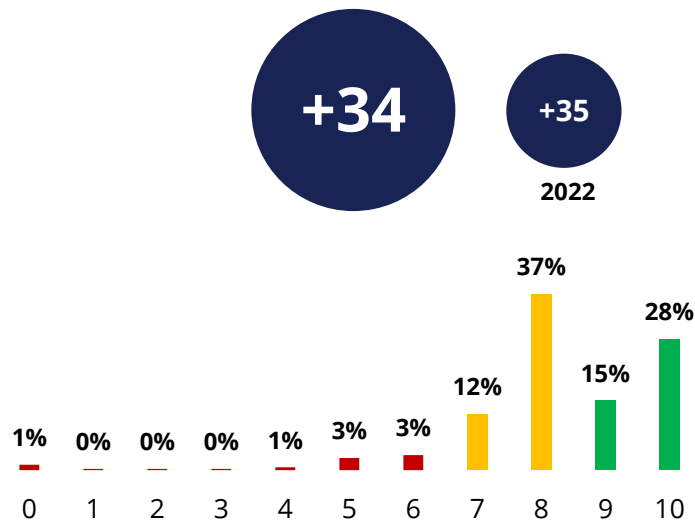
Q. Hoe waarschijnlijk is het dat je wijkcentra/dorpshuizen van Maatvast Haarlemmermeer zou aanbevelen bij vrienden, familie of bekenden? | Voorgelegd aan bezoekers

## De NPS is stabiel onder bezoekers

De NPS komt in 2024 uit op **+34**, dit is bijna gelijk aan 2022. 43% van de bezoekers zou Maatvast actief aanbevelen, zij zijn de *promotors*. De *passives* zijn met 49% de grootste groep. Zij zijn tevreden, zonder dat zij dit naar buiten toe zouden uitdragen.

Een klein deel van de bezoekers (8%) zijn minder tevreden en zouden Maatvast zeker niet aanraden, deze groep heet de *detractors*.

Hoe waarschijnlijk is het dat je wijkcentra/dorpshuizen/jongeren centrum van Maatvast Haarlemmermeer zou aanbevelen bij vrienden, familie of bekenden?



# Ervaring met Maatvast



Q. Wat is jouw algemene ervaring met Maatvast Haarlemmermeer? Voorgelegd aan bezoekers

Heel veel te doen hier in hoofddorp. Trots op dat dit allemaal mogelijk is.

Zeer goed! Ik had alleen jarenlang niet door hoeveel er georganiseerd werd. Pas dit jaar kwam ik het tegen op de website van ha-meer.nl en ik woon al jaaaaaaren in de Haarlemmermeer.

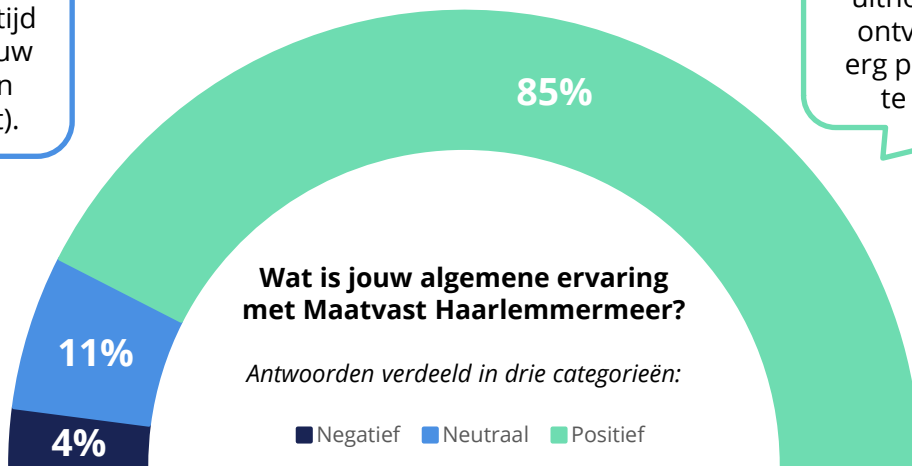
Fijn om dicht bij huis activiteiten te hebben

De mensen van Maatvast zijn behulpzaam, vriendelijk en altijd benaderbaar. Maar het gebouw in Vijfhuizen is niet meer van deze tijd (en al heel lang niet).

De ontmoetingscentra zijn zeer uitnodigend. Je wordt er warm ontvangen. Leuke mensen en erg prettig om mijn activiteit uit te voeren. Heel dankbaar.

Geen leuke ervaring met kattegat

Het heeft een positieve draai aan mijn leven gegeven



# Thema scores

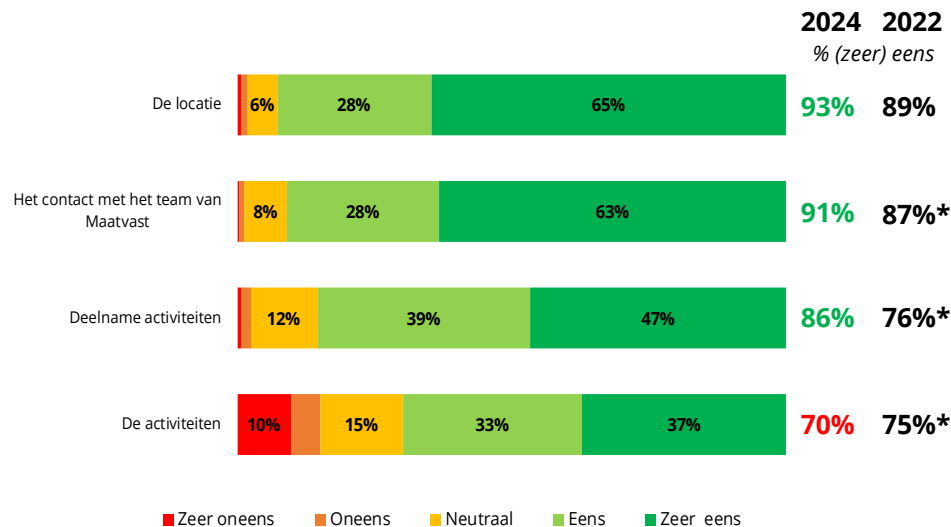


Q. Hoe tevreden bent u over de volgende thema's? | Voorgelegd aan bezoekers

## Bezoekers zijn (zeer) positief over alle aspecten

*De locatie* en *Het contact met het team van Maatvast* worden het best beoordeeld, voor beide thema's geldt dat negen op de tien bezoekers hier (zeer) tevreden over is.

Bij het thema *De activiteiten* zien we een wat grotere groep die het oneens is. Dit komt grotendeels door de stelling: *Ik wil graag zelf activiteiten organiseren*.



\*De stellingen van dit thema zijn gewijzigd ten opzichte van 2022.

# Het contact met het team van Maatvast



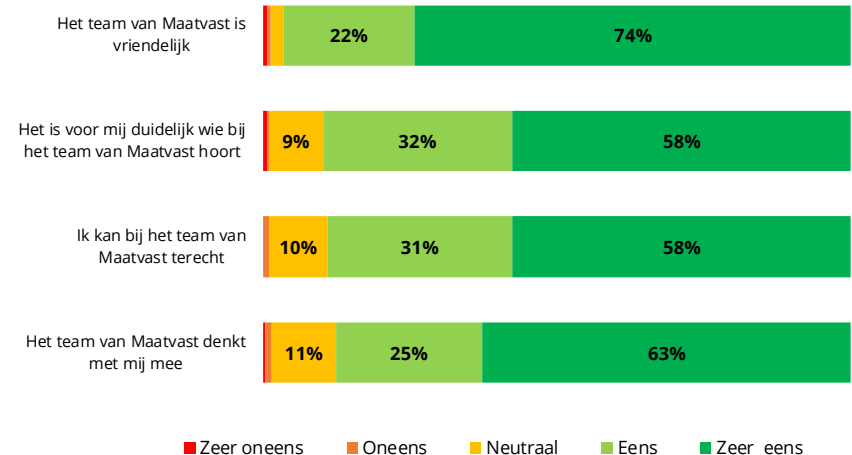
Q. In hoeverre ben je het eens met de volgende stellingen over het contact met het team van Maatvast?]  
Voorgelegd aan bezoekers

## Bezoekers zijn tevreden over het contact met het team van Maatvast

Met name de *vriendelijkheid van het team* wordt zeer goed beoordeeld; **96%** van de bezoekers is het eens met de stelling. Ook de andere aspecten kunnen op tevredenheid rekenen. Zo geven bezoekers aan dat het *duidelijk is wie bij het team hoort* en bij hen *terecht te kunnen*. Ook prijzen ze het *meedenken* van het team.

In de open antwoorden wordt waardering uitgesproken voor het team van Maatvast. Vriendelijk en meedenken worden vaak genoemd. Eén bezoeker doet de suggestie voor een foto met naam van de Maatvast medewerkers op te hangen.

In hoeverre ben je het eens met de volgende stellingen over het contact met het team van Maatvast?



# De locatie



Q. In hoeverre ben je het eens met de volgende stellingen over de locatie die je het meest bezoekt? | Voorgelegd aan bezoekers

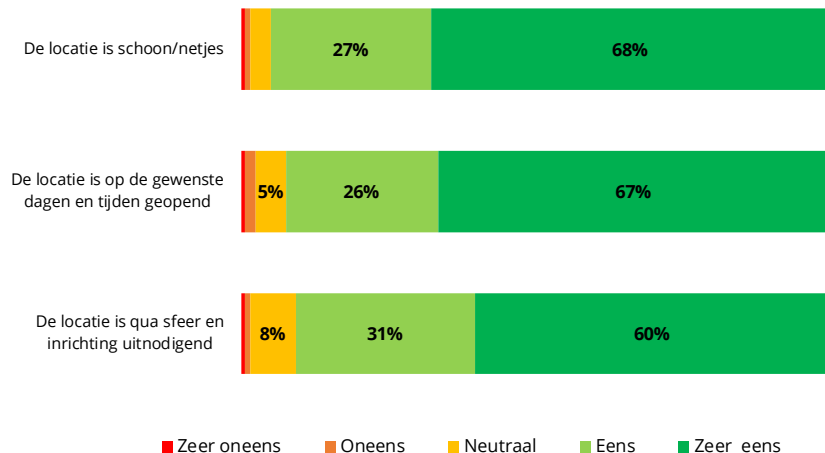
## Bezoekers positief over locaties, maar geven ook tips

Ruim 90% van de bezoekers is het eens met de verschillende onderdelen van de locatie. Minder dan 10% oordeelt negatiever.

Uit de open antwoorden blijkt een uiteenlopend beeld. Sommige bezoekers prijzen de sfeer en aankleding of geven aan dat de locatie mooi is opgeknapt: *"Het is er gezellig geworden de laatste tijd door planten foto's mooie tafels en lekkere stoelen"*.

Andere bezoekers geven aan dat het te koud is op de locatie of dat de uitstraling 'warmer' zou kunnen: *"Het zou leuker zijn om wat warmere kleuren te zien in het buurthuis voor het huiskamer gevoel"*. Daarnaast geven enkele bezoekers aan dat de stoelen niet comfortabel zijn.

In hoeverre ben je het eens met de volgende stellingen over de locatie die je het meest bezoekt?



# De activiteiten



Q. In hoeverre ben je het eens met de volgende stellingen over de activiteiten in onze locaties? | Voorgelegd aan bezoekers

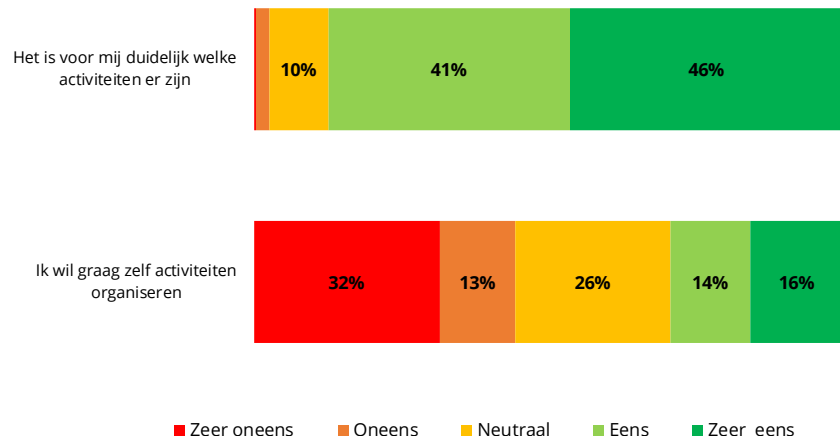
## Activiteiten zijn bekend bij veel bezoekers, minder bezoekers willen zelf activiteiten organiseren

Voor **87%** van de bezoekers is het *duidelijk welke activiteiten er zijn*. Dit is een verbetering ten opzichte van 2022 (82%).

Het merendeel van de bezoekers geeft *aan zelf geen activiteiten te willen organiseren*. Slechts **30%** van de bezoekers geeft aan dit wél te willen. Een grote groep beantwoordde deze stelling neutraal en de stelling bleef vaak onbeantwoord. Wellicht is voor deze groep niet duidelijk wat de mogelijkheden zijn.

In de open vraag uitten bezoekers hun waardering voor specifieke activiteiten. Ook gaf één bezoeker aan dat het papieren krantje duidelijk maakt welke activiteiten er zijn.

In hoeverre ben je het eens met de volgende stellingen over de activiteiten in onze locaties?





# Deelname activiteiten



Q. Door deel te nemen aan de activiteiten in mijn wijkcentrum / dorpshuis... | Voorgelegd aan bezoekers

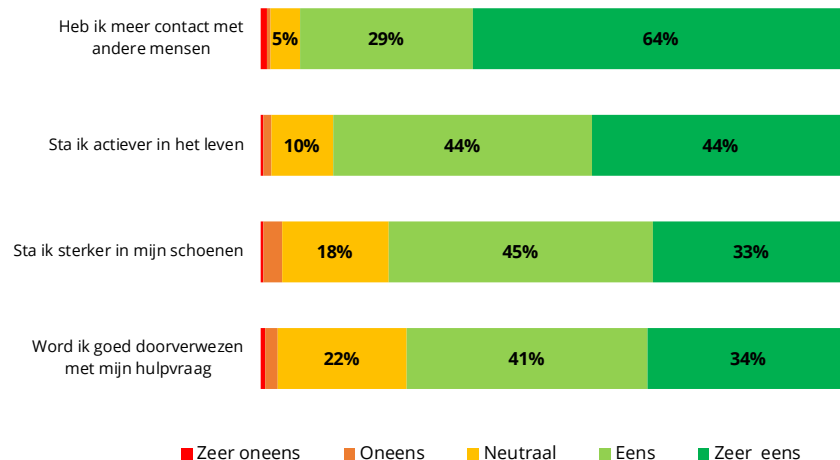
## Contact met anderen is grootste bron van tevredenheid bij deelname aan activiteiten

9 op de 10 bezoekers (**93%**) heeft meer contact met anderen door deelname aan activiteiten. Bijna evenveel bezoekers (**88%**) geeft aan actiever in het leven te staan.

Ruim een op de vijf bezoekers antwoordt neutraal op de stelling over de hulpvraag. Wellicht is deze vraag niet voor alle bezoekers relevant.

In de open antwoorden komen het belang van sociale contacten, gezelligheid en in beweging blijven nadrukkelijk naar voren.

## Door deel te nemen aan de activiteiten in mijn wijkcentrum / dorpshuis....



# Informatie over Maatvast



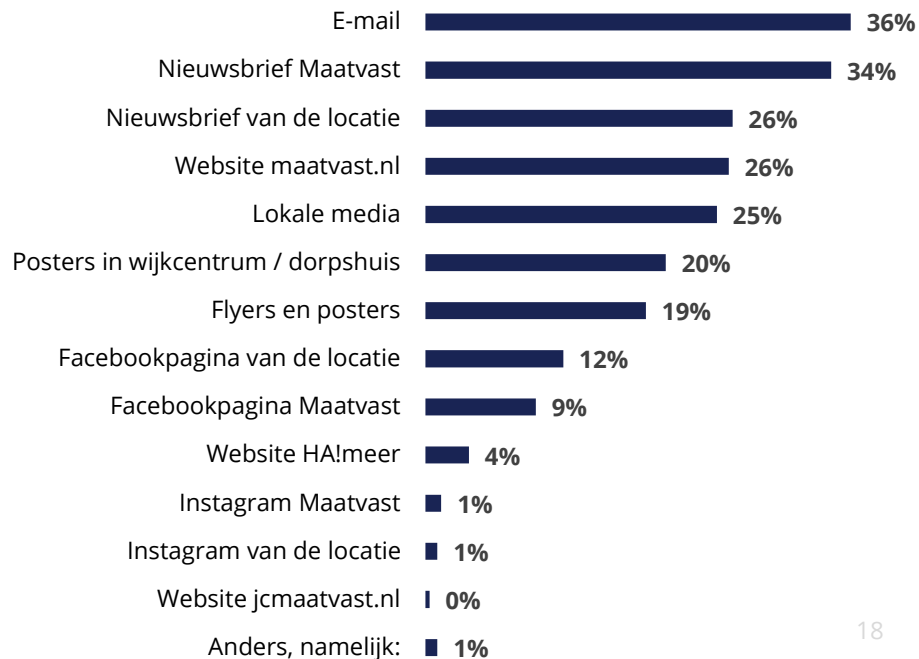
Q. We zijn benieuwd op welke manier we informatie vanuit Maatvast Haarlemmermeer, zoals informatie over onze locaties en activiteiten, het beste met je kunnen delen. Kun je aangeven via welke kanalen je het liefst informatie ontvangt? (Meerdere antwoorden mogelijk) | Voorgelegd aan bezoekers

## Bezoekers ontvangen het liefst informatie via E-mail en de Maatvast nieuwsbrief

Ook de nieuwsbrief van de locatie, de website maatvast.nl en lokale media worden door minstens een kwart van de bezoekers genoemd als kanaal voor informatievoorziening.

Sociale media zoals facebook en Instagram worden aanzienlijk minder vaak genoemd.

## Kun je aangeven via welke kanalen je het liefst informatie ontvangt?





# Jongeren & Maatvast.

# Conclusies & aanbevelingen



## Wat gaat goed?

- ✓ Jongeren beoordelen Maatvast met een 9,0
- ✓ Het jongeren centrum voelt als thuis voor veel jongeren
- ✓ Het team van Maatvast wordt zeer gewaardeerd door de jongeren
- ✓ Jongeren gaan verveling tegen door hun deelname aan de activiteiten



## Wat kan beter?

- De groep promotors, die Maatvast actief aanbevelen, is gedaald ten opzichte van 2022
- Een deel van de jongeren herkent zich niet in de effecten van het bezoek aan het jongeren centrum



## Conclusie

Jongeren zijn zeer positief over Maatvast. De organisatie wordt beoordeeld met gemiddeld een 9,0 en meer dan de helft van de jongeren is een echte ambassadeur (51%). Deze groep ambassadeurs is wel wat gedaald ten opzichte van 2022.

Het team van Maatvast op de jongeren centra wordt zeer goed beoordeeld. Jongeren spreken veelvuldig hun waardering uit voor de medewerkers.

Jongeren komen graag op de locaties; hier ervaren ze een gevoel van thuis en kunnen ze zich uiten zoals ze zijn. Ruimte voor verbetering is mogelijk bij sommige beoogde effecten van het bezoek aan de jongeren centra.

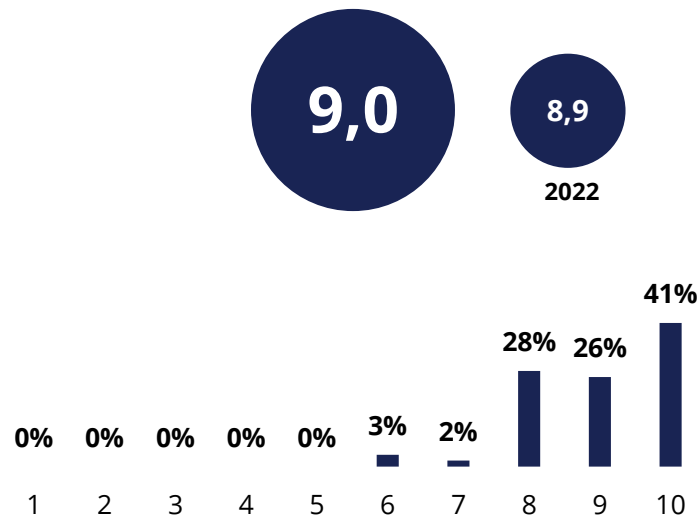


Q. Welke rapportcijfer zou je ons geven? | Voorgelegd aan jongeren

## Lichte stijging in het rapportcijfer van jongeren

Jongeren beoordelen Maatvast met een **9,0**. Alle jongeren beoordelen Maatvast met een 6 of hoger, er is dus geen enkele onvoldoende gegeven. Twee derde (67%) is zelfs zeer tevreden en geeft een **9** of **10**.

## Welk rapportcijfer zou je ons geven?





Q. Hoe waarschijnlijk is het dat je het jongerencentrum van Maatvast Haarlemmermeer zou aanbevelen bij vrienden, familie of bekenden? | Voorgelegd aan jongeren

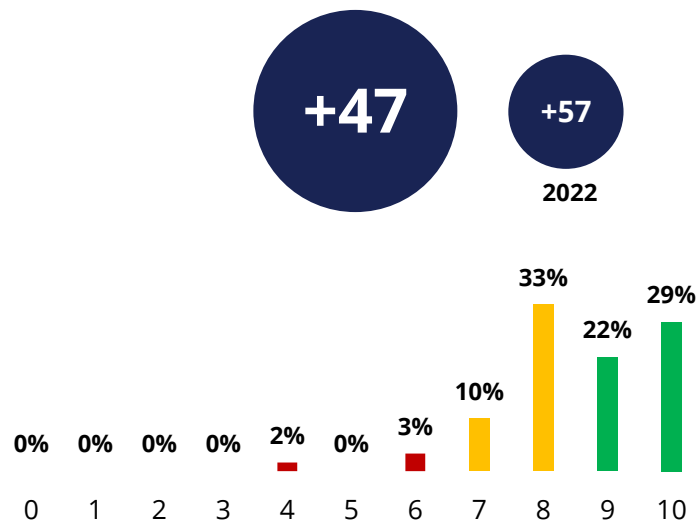
## De NPS onder jongeren daalt ten opzichte van 2022

De groep die Maatvast zou aanbevelen (*promotors*) is met **51%** gedaald ten opzicht van 2022 (65%). Hierdoor komt de NPS lager uit: **+47**.

De groep *passives* is met **43%** groter dan in 2022 (21%). Deze groep is tevreden maar geen actieve ambassadeur. Binnen deze groep is verbetering mogelijk.

Slechts **5%** is kritischer over de organisatie en zou Maatvast zeker niet aanbevelen (*detractors*).

Hoe waarschijnlijk is het dat je het jongerencentrum van Maatvast Haarlemmermeer zou aanbevelen bij vrienden, familie of bekenden?



# Ervaring met Maatvast



Q. Wat is jouw algemene ervaring met Maatvast Haarlemmermeer? Voorgelegd aan jongeren

Ik vind het een fijne plek

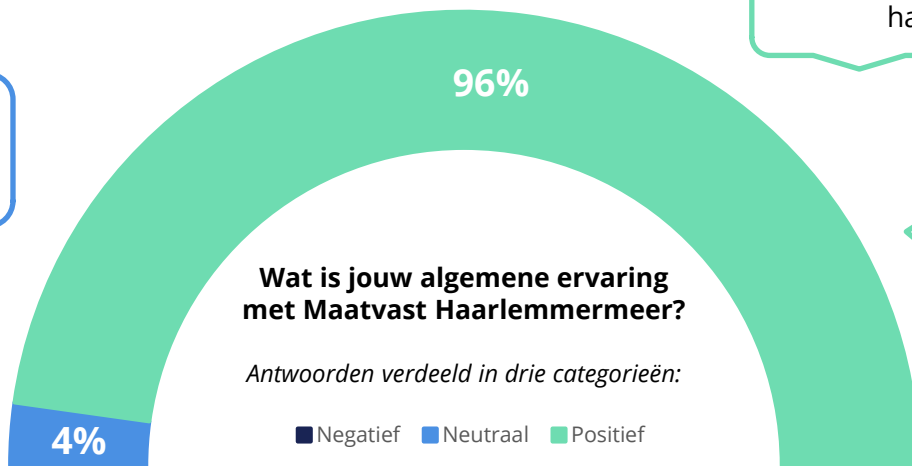
Ik heb een plek om naartoe te gaan wanneer dat nodig is en dat waardeer ik

Ik kan bij Studio5 vrij mijn creativiteit uiten en dat vind ik fijn

Leuk om te rond te hangen

Ik vind studio 5 fijn, ben wel eens bij flex geweest maar vond die niet zo leuk en de mensen ook niet zo

Het is een goede centrum waarbij jongeren bij elkaar komen voor gezelligheid etc



# Thema scores

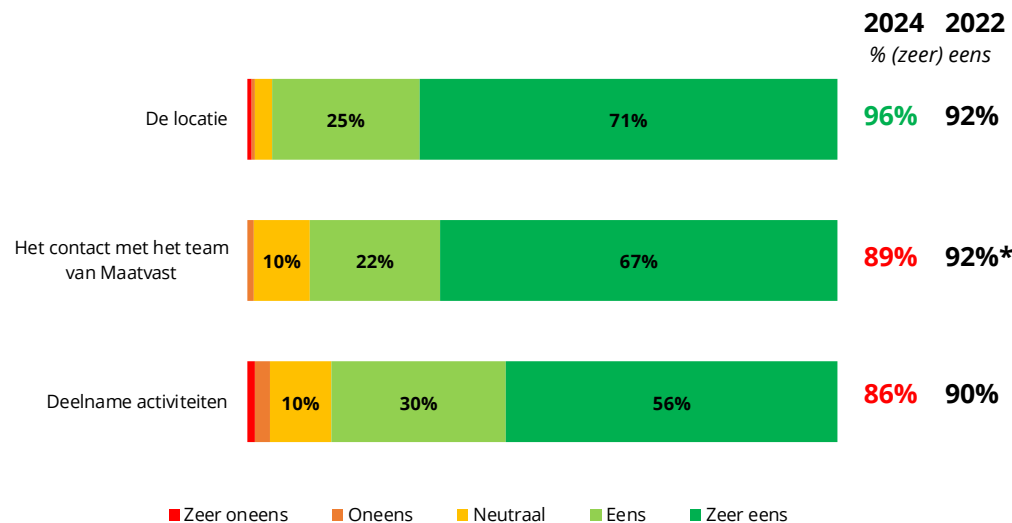


Q. Hoe tevreden bent u over de volgende thema's? | Voorgelegd aan iedereen

## Jongeren zijn tevreden over alle onderdelen binnen Maatvast

Jongeren zijn met name zeer positief over *de locatie*; **96%** van de jongeren is hier (zeer tevreden) over.

Ook de andere thema's kunnen op grote tevredenheid rekenen. De meeste ruimte voor verbetering zit binnen het thema *deelname activiteiten*; hier is 14% nog niet helemaal tevreden over.



\*In 2022 is dit thema uitgevraagd als "Het contact met de sociaal beheerder".



# Het contact met het team van Maatvast



Q. In hoeverre ben je het eens met de volgende stellingen over het contact met het team van Maatvast?  
Voorgelegd aan jongeren

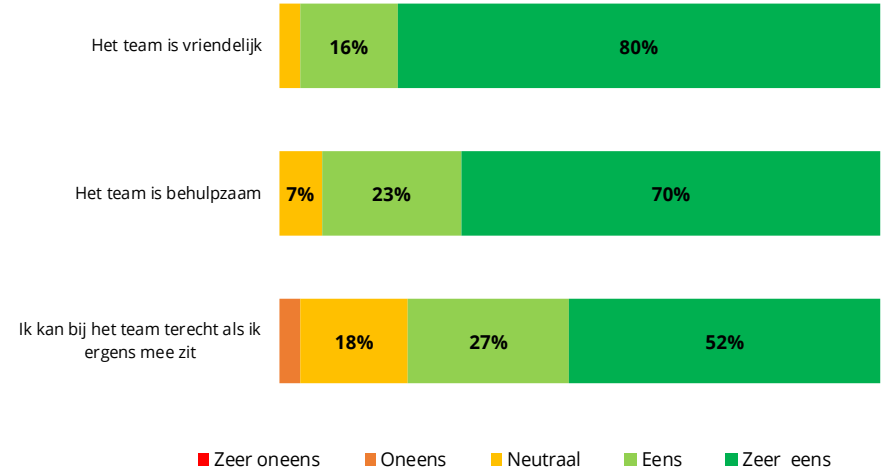
## Jongeren oordelen positief over het contact met het team van Maatvast

Met name de *vriendelijkheid* en *behulpzaamheid* worden door bijna iedereen positief beoordeeld.

**79%** van de jongeren geeft aan terecht te kunnen bij het team als zij ergens mee zitten. Dit is een daling ten opzichte van 2022 (89%). Een grotere groep jongeren oordeelt neutraal over deze stelling.

Jongeren gebruiken de open toelichting met name om complimenten te geven aan verschillende medewerkers van Maatvast.

In hoeverre ben je het eens met de volgende stellingen over het contact met het team van Maatvast?



# De locatie



Q. In hoeverre ben je het eens met de volgende stellingen over de locatie? | Voorgelegd aan jongeren

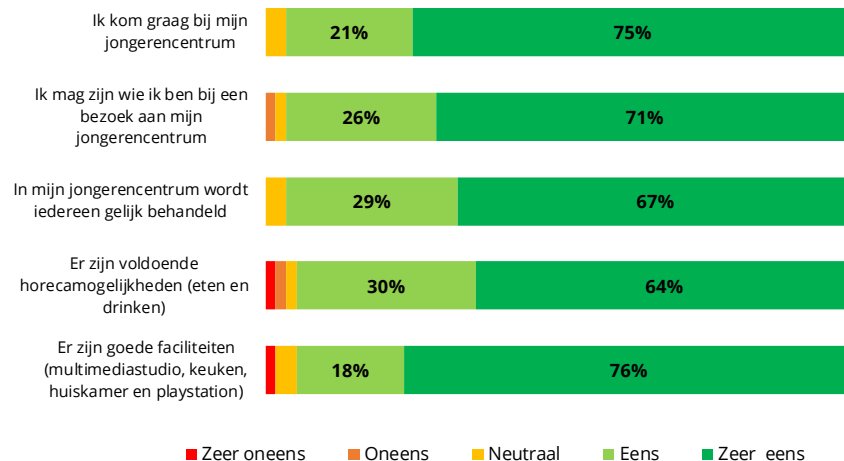
## Jongeren zijn zeer positief over de locaties

Alle aspecten binnen het thema locatie worden met meer dan **90%** tevredenheid beoordeeld. Jongeren komen graag naar de centra, en ervaren dat ze daar mogen zijn wie ze willen zijn.

Er is een mooie stijging zichtbaar bij de tevredenheid over de *horecamogelijkheden*; van 78% in 2022 naar **94%** in 2024.

Vanuit de open toelichtingen van zien we bevestiging van de hoge scores binnen het thema locatie; veel jongeren geven aan niks te missen op de locatie. Ook wordt genoemd dat als er wél iets gemist wordt Maatvast hier invulling aan geeft.

### In hoeverre ben je het eens met de volgende stellingen over de locatie?



# Deelname activiteiten



Q. Met mijn bezoek aan het jongeren centrum... | Voorgelegd aan jongeren

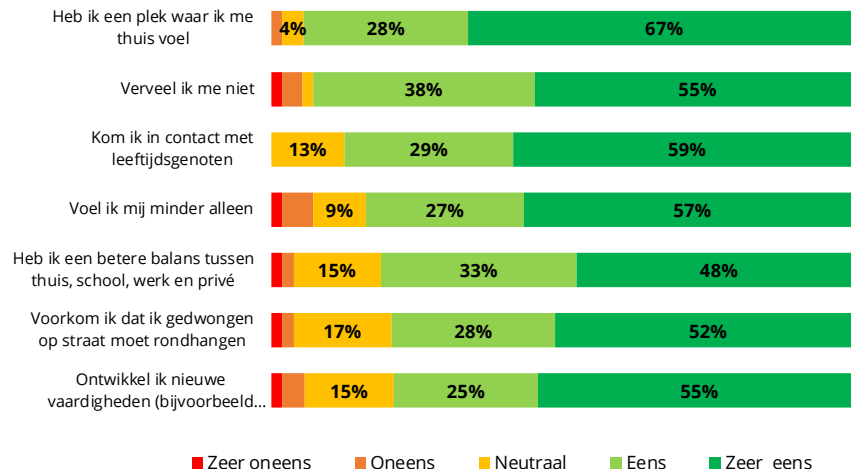
## Jongeren voelen zich thuis in het jongeren centrum

Net als in 2022 geven bijna alle jongeren (**95%**) aan *zich thuis te voelen* in de jongeren centra. Daarnaast wordt het *tegengaan van verveling* het vaakst genoemd als effect van de deelname aan activiteiten.

Een groep jongeren herkent zich minder goed in enkele stellingen. Ruimte voor verbetering ligt bij, *betere balans, voorkomen van rondhangen* en *ontwikkelen van nieuwe vaardigheden*. Ongeveer **20%** van de jongeren is het niet eens met deze stellingen. De grotere neutraalcategorie kan er op wijzen dat jongeren deze effecten niet direct koppelen aan hun bezoek aan het jongeren centrum.

In de open toelichting benoemen jongeren met name het belang voor een gezellige sfeer, en goede omgangsvormen onderling.

## Met mijn bezoek aan het jongeren centrum...



A group of people are seated around a light-colored wooden table, engaged in a card game. Several hands are visible, each holding a fan of playing cards. On the table, there are several cards laid out, including a King of Hearts, a Queen of Spades, and a Jack of Clubs. A small wooden block with a heart symbol and the number '1' is also on the table. The background shows a simple indoor setting with wooden chairs and a table.

# Huurders & Maatvast.

# Conclusies & aanbevelingen



## Wat gaat goed?

- ✓ Huurders zijn zeer positief over de samenwerking met Maatvast
- ✓ Vriendelijkheid en een behulpzame houding resulteert in grote tevredenheid over het team
- ✓ 47% van de huurders zou Maatvast actief aanbevelen
- ✓ Er is verbetering te zien bij de sfeer van de locaties ten opzichte van 2022



## Wat kan beter?

- Ondanks de verbeteringen ten opzichte van 2022 blijven de sfeer en inrichting van de locaties een verbeterpunt
- Huurders geven tips over duidelijkere communicatie en afstemming over het huren
- Ook de bereikbaarheid van de locaties kan volgens huurders beter



## Conclusie

Huurders zijn zeer positief over Maatvast. De organisatie wordt beoordeeld met gemiddeld een 8,5 en bijna de helft van de huurders is een echte ambassadeur (47%).

Het team van Maatvast wordt veelvuldig positief beoordeeld. Zo zijn huurders heel positief over de vriendelijkheid en kennis van het team. De samenwerking loopt volgens huurders erg soepel.

Veel huurders zijn erg positief over de locatie. Wel zijn er praktische verbeterpunten, zoals het creëren van een warmere sfeer en het optimaliseren van de bereikbaarheid.

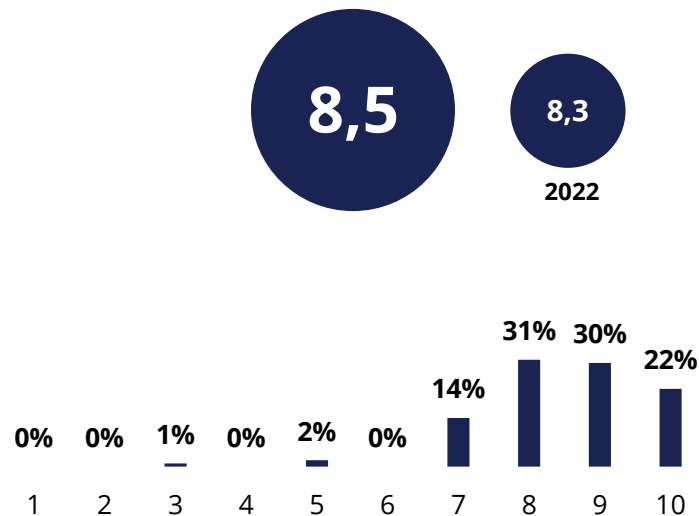


Q. Welke rapportcijfer zou je ons geven? | Voorgelegd aan huurders

## Het rapportcijfer van huurders stijgt naar 8,5

Het algemene beeld is vergelijkbaar met dat van 2022; veruit de meeste huurders oordelen positief over Maatvast. Slechts een kleine groep van 3% beoordeeld Maatvast met een onvoldoende.

## Welk rapportcijfer zou je ons geven?





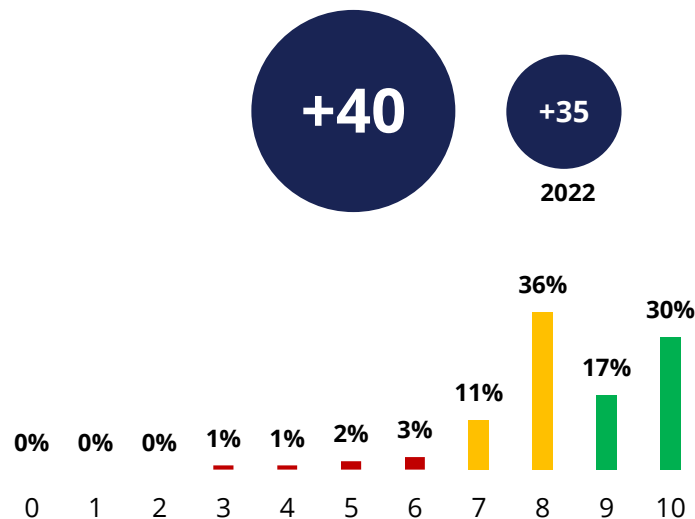
*Q. Hoe waarschijnlijk is het dat je wijkcentra/dorpshuizen van Maatvast Haarlemmermeer zou aanbevelen bij vrienden, familie of bekenden? | Voorgelegd aan huurders*

## De NPS van huurders stijgt en komt uit op +40

Bijna de helft (**47%**) van de huurders van Maatvast is een ambassadeur, zij zouden het huren bij Maatvast aanbevelen bij anderen. Dit is een stijging ten opzichte van 2022 (41%).

Slechts een klein percentage van de huurders (7%) is ontevreden en raadt het zeker niet aan om bij Maatvast te gaan huren.

Hoe waarschijnlijk is het dat je wijkcentra/dorpshuizen van Maatvast Haarlemmermeer zou aanbevelen bij vrienden, familie of bekenden?



# Ervaring met Maatvast



Q. Wat is jouw algemene ervaring met Maatvast Haarlemmermeer? Voorgelegd aan huurders

Toegankelijk en initiatiefvol m.b.t. het organiseren van activiteiten.

Helemaal Super, Prima contact, betaalbare zaalhuur voor een senioren bridge vereniging, waardoor de contributie betaalbaar kan blijven, relatief goedkope consumpties. Kortom, blij dat maatvast er is.

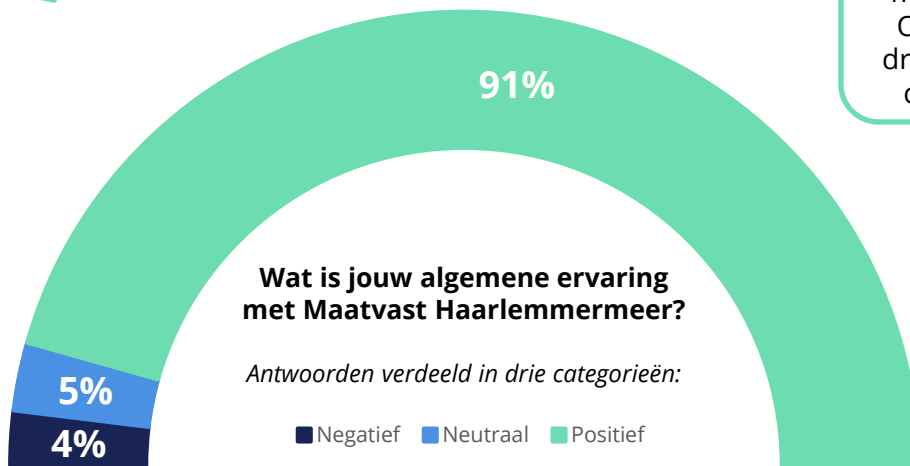
Echt perfect qua locatie, diensten en communicatie

Fijne locaties. Ik heb ze vooral gebruikt om te vergaderen. Vooral de locatie met huiskamer is erg fijn en gezellig. Ook prettig dat er iemand komt om drinken te serveren. Goede prijzen en correcte afhandeling van facturen.

Fijne mensen, maar erg duur!

Slechte communicatie word weinig gedaan voor ouderen, weinig flexibel

Vriendelijk en meedenkend personeel, uitnodigend, goede communicatie.





# Thema scores

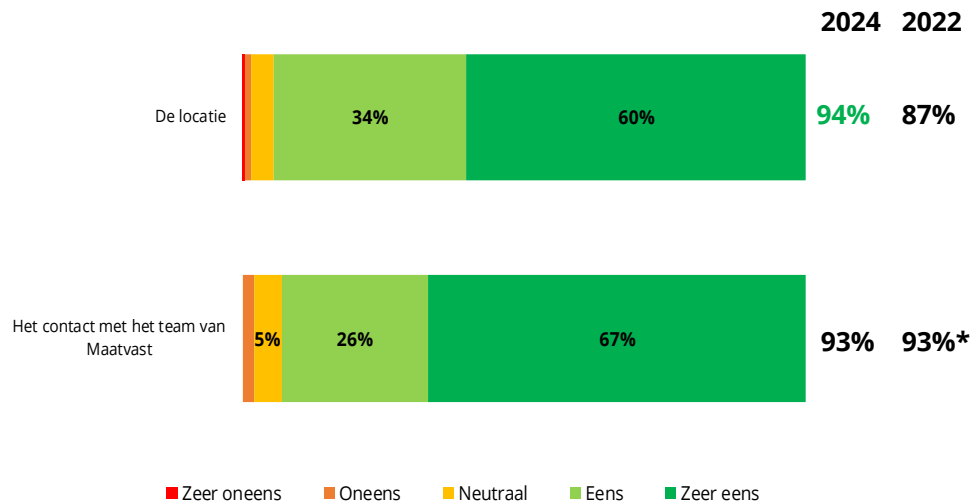


Q. Hoe tevreden bent u over de volgende thema's? | Voorgelegd aan huurders

## Huurders zijn (zeer) positief over de locaties en het team van Maatvast

Het thema *locatie* wordt beter beoordeeld dan in 2022. Waar in 2022 87% aangaf (zeer) tevreden te zijn, is dit in 2024 **94%**.

De beoordeling over het thema *contact met het team van Maatvast* is bijna even hoog, met **93%** van de huurders die aangeven (zeer) tevreden te zijn.



\*In 2022 is dit thema uitgevraagd als "Het contact met de sociaal beheerder".

# Het contact met het team van Maatvast



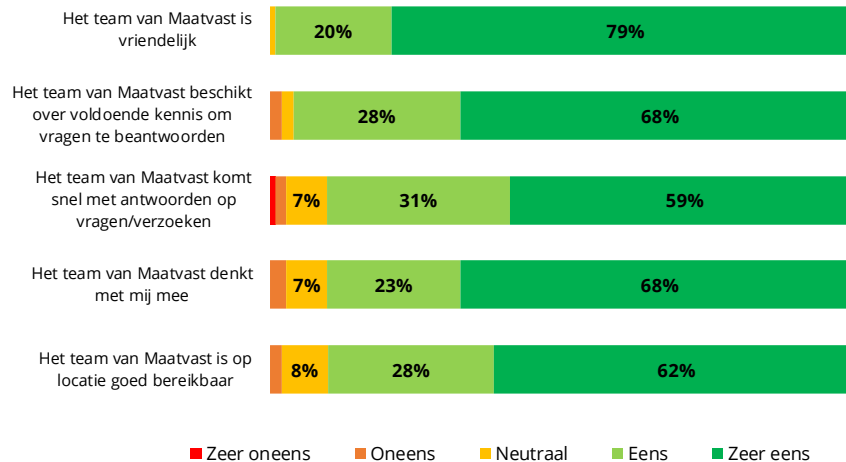
Q. In hoeverre ben je het eens met de volgende stellingen over het contact met het team van Maatvast?]  
Voorgelegd aan huurders

## Grote tevredenheid over het contact met het team van Maatvast

Huurders zijn het meest positief over de *vriendelijkheid van het team (99%)*. Ook vinden bijna alle huurders dat het team over *voldoende kennis* beschikt (**96%**).

In de open antwoorden bedanken huurders het team voor fijne samenwerking. Huurders noemen de medewerkers vriendelijk, behulpzaam en opgewekt.

## In hoeverre ben je het eens met de volgende stellingen over het contact met het team van Maatvast?





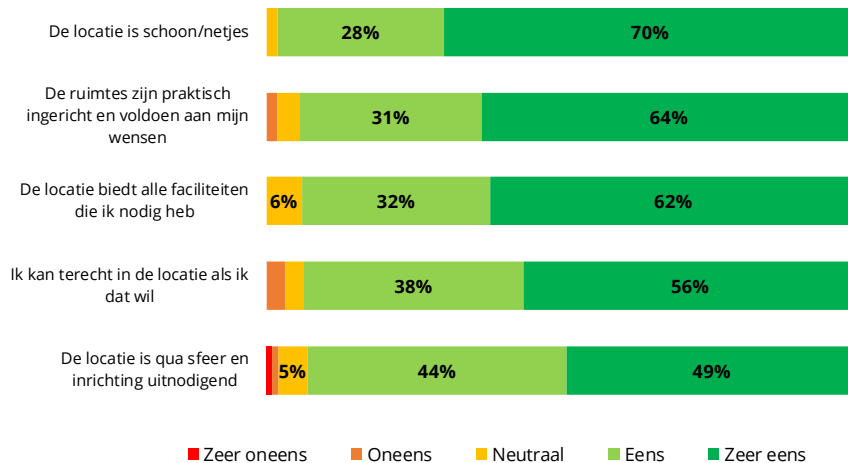
Q. Ik hoeverre ben je het eens met de volgende stellingen over de locatie? | Voorgelegd aan huurders

## Huurders zijn positief over de locaties van Maatvast

Huurders zijn te spreken over alle aspecten van de locaties. Vooral de netheid scoort goed met **98%**. Er bestaat ook grote tevredenheid over de praktische inrichting (**95%**), de faciliteiten en terecht kunnen op gewenste momenten (**94%**).

De *sfeer en inrichting* van de locaties laat een verbetering zien ten opzichte van 2022. **93%** oordeelt hier nu positief over (81% in 2022). Dit aspect blijft wel het punt waar de meeste verbetering mogelijk is. In de open antwoorden worden suggesties gedaan om meer sfeer te creëren bijvoorbeeld door het toevoegen van planten.

### In hoeverre ben je het eens met de volgende stellingen over de locatie?



# Verbetering samenwerking (1)



Q. Wat kunnen we doen om de samenwerking (nog verder) te verbeteren? | Voorgelegd aan huurders

## Uiteenlopende tips voor (nog) betere samenwerking

Huurders zijn gevraagd naar verbeterpunten binnen de samenwerking. Veel huurders geven aan dat deze al **helemaal naar wens** is.

Wel worden er tips gegeven over afstemming en communicatie, bijvoorbeeld over digitale informatievoorziening.

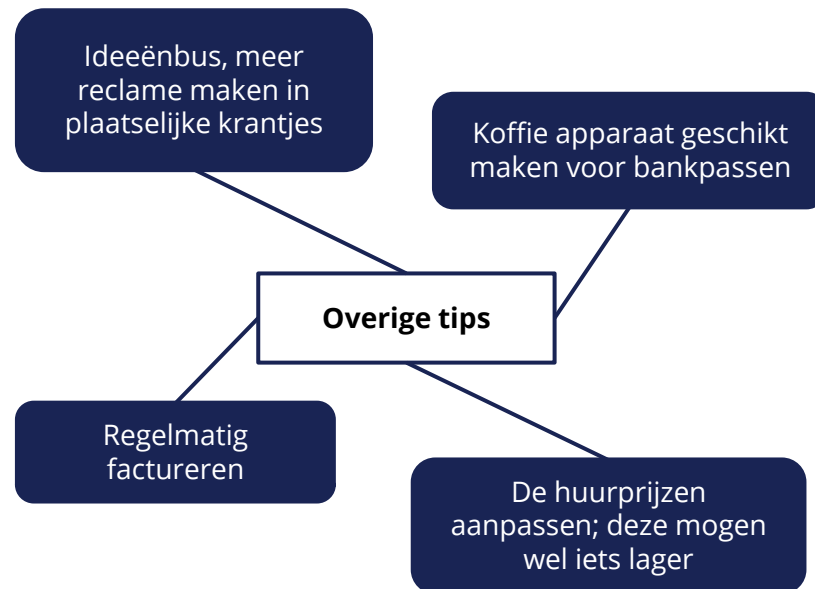
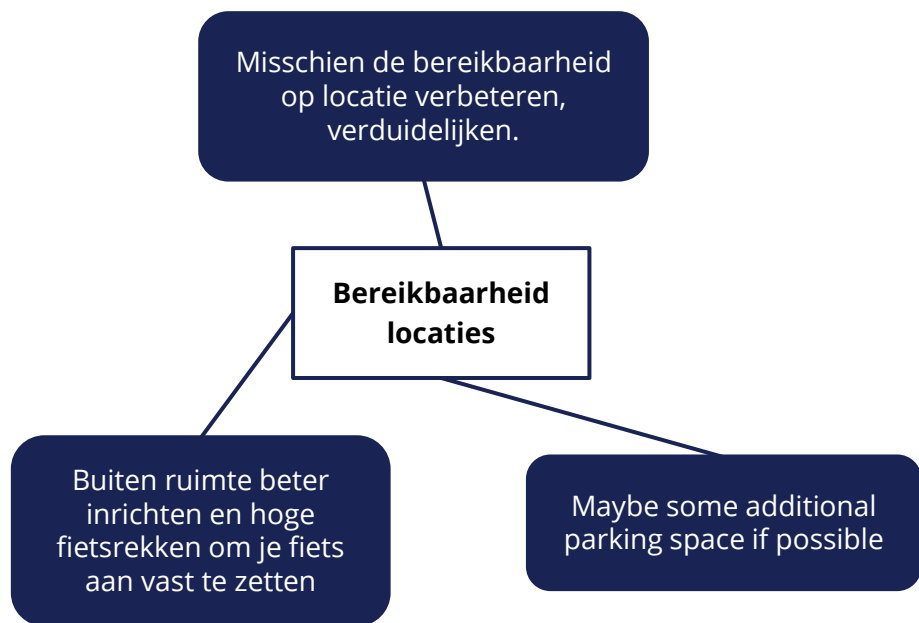
Daarnaast geven huurders nog een aantal tips over de bereikbaarheid van de locaties en enkele overige onderwerpen (p. 37).



# Verbetering samenwerking (2)



Q. Wat kunnen we doen om de samenwerking (nog verder) te verbeteren? | Voorgelegd aan huurders





Impact  
Full

# Bijlage & onderzoeksverantwoording.

# Bijlage – onderzoek verantwoording (1)



## Evaluatie Maatvast



Methode: Online vragenlijst via e-mail en open link / QR-code



Doelgroep: bezoekers, jongeren en huurders



Periode:

- Huurders: 01/10/2024 – 06/11/2024
- Bezoekers: 01/10/2024 – 06/11/2024
- Jongeren: 01/10/2024 – 06/11/2024

## Respons

- **Huurders:** 349 uitnodigingen - 105 reacties – 30% respons
- **Bezoekers:** 346 reacties
- **Jongeren:** 120 reacties

## Vergelijking thema scores 2022-2024

In het rapport worden thema-scores, % *percentage (zeer) mee eens*, vergeleken met scores uit 2022.

In veel thema's zijn enkele stellingen gewijzigd. Deze thema's zijn met een '\*' aangeduid.

# Bijlage – uitleg NPS



## Wat is de NPS?

De NPS ofwel de Net Promotor Score meet in welke mate een bedrijf wordt aanbevolen door haar klanten. De score op de NPS wordt berekend door het percentage detractors af te trekken van het percentage promotors. De score kan lopen van -100 tot +100. Bij -100 beveelt niemand je bedrijf aan. Bij +100 hebben alle bevraagde mensen een 9 of een 10 gegeven.

De vraag luidt altijd hetzelfde, namelijk 'Hoe waarschijnlijk is het dat je Handjehelpen zou aanbevelen bij vrienden, familie of kennissen?' De respondenten geven als antwoord een cijfer tussen de 0 en de 10 (0 = zeer onwaarschijnlijk | 10 = zeer waarschijnlijk)



### Promoters - geeft een 10 of 9

Promoters zijn tevreden en trouwe klanten. Het zijn ambassadeurs en bevelen jouw bedrijf aan.



### Passives - geeft een 8 of 7

Passives zijn redelijk tevreden maar mocht een concurrent met een beter aanbod komen, kunnen ze weggaan.



### Detractors - geeft een 6 of lager

Detractors zijn klanten die jouw bedrijf eerder zouden afraden dan aanraden



# Bedankt.