

OMGEVINGSANALYSE STAD TIENEN 2020-2025

BIJLAGEN



Samen werken aan het fiere Tienen van morgen

Februari 2019

Eindredactie Karel Bloos – Debbie Smets – Yves Vandijck

Lokaal bestuur Tienen

OMGEVINGSANALYSE STAD TIENEN 2020-2025

BIJLAGE 1



Bibliotheekcharter



EEN BIBLIOTHEEK VOOR IEDEREEN!

BIBLIOTHEEKCHARTER

Iedereen is **welkom** in de openbare bibliotheek. Je vindt er computers en wifi, maar evengoed een fijn gesprek of een kopje koffie. Het is een veilige en toegankelijke plek, waar mensen met uiteenlopende achtergronden en opinies elkaar ontmoeten.

De bibliotheek draagt bij aan het maatschappelijke debat. Ze maakt mensen **weerbaar** in hun strijd tegen sociale ongelijkheid, discriminatie, onwetendheid en armoede. Ze versterkt haar lokale gemeenschap, garandeert gelijke kansen en biedt ontspanning.

Om dit elke dag opnieuw waar te maken, werkt een **toegewijd team** van bibliotheekmedewerkers en vrijwilligers samen met partners uit sectoren zoals cultuur, jeugd, onderwijs, economie en welzijn en met andere bibliotheken. Zo functioneert de openbare bibliotheek als **knooppunt** in lokale, regionale en Vlaamse netwerken en zet ze de noden van haar gebruikers centraal.

DE OPENBARE BIBLIOTHEEK: EEN KLAVERTJE VIER

De bibliotheek kan dit verwezenlijken, omdat zij beschikt over de nodige **deskundigheid**. Ze staat **met twee voeten in de lokale gemeenschap**. Het is een **veilige en toegankelijke plek**, waar je **toegang tot informatie** krijgt.

DOOR EN VOOR DE LOKALE GEMEENSCHAP

- ✓ De bibliotheek vormt een netwerk met lokale en regionale partners, zoals scholen, culturele organisaties, verenigingen of welzijnsdiensten.
- ✓ De bibliotheek beschikt over voldoende werkmiddelen om een professionele educatieve en sociale werking uit te bouwen.
- ✓ Ze coördineert activiteiten voor specifieke doelgroepen in functie van lokale noden.
- ✓ De bibliotheekbezoeker maakt mee de bibliotheek.

EEN PROFESSIONELE WERKING

- ✓ Je wordt er deskundig geholpen.
- ✓ De bibliotheek beschikt over voldoende medewerkers die correct verloond worden.
- ✓ De bibliotheekmedewerkers krijgen genoeg kansen om zich bij te scholen.

EEN VEILIGE EN TOEGANKELIJKE PLEK

- ✓ Je kunt de bibliotheek vlot bereiken, ook met de fiets en met het openbaar vervoer.
- ✓ Je ontdekt er uiteenlopende activiteiten. Er zijn leeshoekjes en studieplekken.
- ✓ Het is een open huis waar je mensen ontmoet. Je kunt er ervaringen delen, in debat gaan of samen kennis creëren.
- ✓ De bibliotheek beschikt over voldoende ruime openingsuren.

TOEGANG TOT CULTUUR EN INFORMATIE

- ✓ Voor iedereen ligt de drempel laag.
- ✓ Kinderen en jongeren tot 18 jaar kunnen gratis gebruik maken van alle diensten van de bib.
- ✓ Je ontdekt er een actueel aanbod aan boeken, tijdschriften, films, enz. afgestemd op jouw wensen.
- ✓ Je kunt er jouw expertise ontwikkelen en delen met anderen.
- ✓ Je hebt er toegang tot internet en digitale media.
- ✓ Je krijgt er begeleiding op maat, van de bibliotheek, van partners of van je buur.



Gemeente: _____ Datum beslissing College: _____ / 2018

Naam: _____

Functie: _____

Handtekening:

OMGEVINGSANALYSE STAD TIENEN 2020-2025

BIJLAGE 2



VVBAD-enquête



Resultaten **Vlaams Gebruikersonderzoek**
Tienen



Colofon

Verantwoordelijke uitgever: Vlaamse Vereniging voor Bibliotheek, Archief & Documentatie

Auteurs: Ignace Glorieux & Dennis Mathysen • Onderzoeksgroep TOR (VUB)

Stuurgroepleden: Jan Collet, Karla De Greeve, Steven Duyck, Bea Jacquemyn, Kirsten Janssens, Machteld Lintermans, Pieter Malengier, Stefan Paulissen, Wendy Schruers, Hedwig Van den Bossche, Marjan Van Doorselaer, Lise Vandecruys, Patrick Vanden Berghe, Sara Vanneste, Bruno Vermeeren, William Verschaeve

Eindredactie: Klaartje Brits

Foto omslag: Gaelle Marcel • CC Unsplash

Foto's binnenin: Priscilla Du Preez, Clay Banks, Josh Felise & Alan Lin • CC Unsplash

INDEX

Voorwoord	5
<hr/>	
1. Situering van het onderzoek	7
<hr/>	
1.1. Methodologie	7
1.2. Deelnemende bibliotheken	11
1.3. Clusters	14
2. Profiel van de bibliotheekbezoeker	18
<hr/>	
Inleiding	18
2.1. Socio-demografische achtergrondkenmerken	19
2.2. Lidmaatschap van de bibliotheek	24
2.3. Boeken en lezen	26
2.4. Digitale geletterdheid	30
2.5. Multimedia	33
Besluit	37
3. Het gebruik van de bibliotheek	39
<hr/>	
Inleiding	39
3.1. Redenen van bibliotheekgebruik en -bezoek	39
3.2. De bezoeker en zijn persoonlijk netwerk	41
3.3. Bibliotheekbezoek	43
3.4. Materialen	45
3.5. Hoe zoekt men materialen?	48
3.6. Deelname aan activiteiten in de bibliotheek	50
3.7. Computers en internet in de bibliotheek	52
Besluit	53

4. Tevredenheid van de bibliotheekbezoeker 55

Inleiding	55
4.1. Tevredenheid met de collectie en het aanbod	55
4.2. Tevredenheid met de infrastructuur	59
4.3. Tevredenheid met de openingsuren	61
4.4. Tevredenheid met de dienstverlening	62
4.5. Tevredenheid met informatiekkanalen	63
4.6. Tevredenheid varia	64
Besluit	65

5. Wensen en opvattingen van de bibliotheekbezoeker 67

Inleiding	67
5.1. Opvattingen van bezoekers over de bibliotheek	67
5.2. Toekomstige dienstverlening	70
Besluit	75

Nawoord 76

Bijlage: gebruikte databanken 77

VOORWOORD

Er bestaan weinig cijfers over het gebruik van openbare bibliotheken in Vlaanderen. Veertien jaar na het onderzoek dat het Vlaams Centrum voor Openbare Bibliotheken (VCOB) organiseerde in samenwerking met de onderzoeksgroep TOR van de Vrije Universiteit Brussel, rees de vraag naar een vervolg. Omdat het VCOB inmiddels opgeheven was, werkte TOR nu samen met de Vlaamse Vereniging voor Bibliotheek, Archief & Documentatie (VVBAD). 107 openbare bibliotheken uit Vlaanderen en Brussel meldden zich aan.

Sinds het grootschalige gebruikersonderzoek in 2004 gebeurden er verschillende verschuivingen in het openbare bibliotheeklandschap. Het VCOB en het steunpunt voor cultuurcentra smolten samen tot Locus. De technische tak van het VCOB werd de nieuwe projectorganisatie Bibnet. In 2016 fuseerden Bibnet en Locus dan weer tot Cultuurconnect. Zij ondersteunen bibliotheken binnen het digitale spectrum. Zo startte Cultuurconnect in het najaar van 2016 de procedure op voor de realisatie van een bibliotheekstelsel voor alle Vlaamse openbare bibliotheken (EBS, het eengemaakt bibliotheekstelsel). Maar er is ook een keerzijde aan deze fusie: momenteel kan de sector nergens terecht voor algemene vaktechnische en juridische ondersteuning of voor hulp bij organisatie- of visieontwikkeling.

2016 was ook het jaar dat de Vlaamse overheid het bibliotheekbeleid uit handen gaf. In Brussel behoudt de VGC nog een regierol, maar in Vlaanderen kregen lokale besturen volledige autonomie op vlak van het bibliotheekbeleid, en worden de bibliotheekmiddelen voortaan ongeoormerkt in het gemeentefonds gestort. In principe kunnen lokale besturen nu dus beslissen om hun bibliotheek te sluiten, maar zo ver is het voorlopig nog niet gekomen. Waar de Vlaamse overheid tot 2016 een aansturende en controlerende rol had, zal ze in de toekomst enkel ondersteunend en stimulerend werken. De minister beloofde wel om de ontwikkelingen te monitoren, maar het aanleveren van BIOS-gegevens is niet langer verplicht. Niet alle bibliotheken leveren nog cijfers aan, waardoor monitoren quasi onmogelijk is geworden. Daarbij komt dat sinds 2018 het streekgericht bibliotheekbeleid bij de provincies afgeschaft werd en de provinciale bibliotheekdiensten opgenomen werden in het Departement voor Cultuur, Jeugd en Media. De nood aan een gebruikersonderzoek steeg alleen maar.

Veel neerwaartse bewegingen, maar de openbare bibliotheken blijven er toch staan en spelen nu meer dan ooit een belangrijke rol in de samenleving. Ze evolueren meer en meer van boekentempel naar belevingscentrum. Er ontstaan nieuwe ideeën, nieuwe gebouwen met andere functies. Ze ondergingen een ware transformatie. De vraag hierbij blijft echter: hoe lang kan dit volgehouden worden, gezien de tendensen van de laatste vijftien jaar?

Daarom koos de VVBAD voluit voor een gebruikersonderzoek voor de sector. De timing hierbij was cruciaal: in januari 2019 treden de nieuwe lokale besturen aan. Bij de start van de nieuwe legislatuur krijgen de nieuwe besturen dus meteen een inzicht in de behoeftes van hun bibliotheek en haar gebruikers.

Net zoals bij het onderzoek uit 2004 stond de kwaliteit en de bruikbaarheid van de resultaten centraal. Daarbij moest het voor de deelnemende bibliotheken eenvoudig en beheersbaar blijven. In het kader van het onderzoek werden twee datasets verzameld: de antwoorden op een gestandaardiseerde vragenlijst en enkele specifieke kenmerken van de participerende bibliotheken (openingstijden, aanwezigheid pc's, personeel, enz.).

We wilden niet enkel leners, maar ook bezoekers van de bibliotheek ondervragen. Daarom werd er geen steekproef getrokken, maar werden zoveel mogelijk meerderjarige bibliotheekgebruikers gecontacteerd via een brief en een persoonlijke mailing. In totaal werden er 45.228 enquêtes ingevuld. Ter vergelijking: het onderzoek in 2004 met 165 deelnemende bibliotheken ontving 'slechts' 32.000 ingevulde enquêtes. Deze keer werd de overgrote meerderheid (96,7 procent) digitaal ingevuld.

De resultaten die elke bibliotheek ontvangt, kunnen vergeleken worden met de algemene resultaten uit BIB2018, de bevolkingscijfers uit de gemeente en de resultaten van het onderzoek uit 2004 (globaal of per bibliotheek, naargelang de deelname). Er kan ook vergeleken worden met de bibliotheken die toebehoren tot de eigen cluster. In totaal werden er vijf clusters gevormd, op basis van het totaal aantal actieve en volwassen leden, de grootte van de collectie, het totaal aantal openingsuren en het aantal VTE. Ook dit verschilt van het onderzoek in 2004: toen waren alle indicatoren gebaseerd op de collectie.

Openbare bibliotheken stellen de gebruiker steeds centraal. Binnen de sector ontstaat er zo een deels op intuïtie, deels op verzamelde informatie gebaseerde kennis over de gebruikers. In dit rapport zal een deel van die kennis bevestigd worden. Daarnaast zullen ook nieuwe zaken aan het licht komen en zullen er nieuwe vragen rijzen. De vaststellingen en besluiten in dit rapport zullen sowieso een handleiding vormen bij een verder bibliotheekbeleid.

Dit rapport is er alleen maar gekomen dankzij een sterk staaltje van crowdfunding en van cocreatie. De deelnemende bibliotheken hebben zelf de benodigde middelen bijeengebracht en van hen werd ook de nodige inzet gevraagd tijdens de dataverzameling. Onderzoeksgroep TOR en in het bijzonder prof. Ignace Glorieux en onderzoeker Dennis Mathysen stonden garant voor de wetenschappelijke analyse. Zij verwerkten de resultaten tot kwalitatieve geïndividualiseerde rapporten. De coördinatie, met beperkte middelen, was in handen van de beroepsvereniging VVBAD. De resultaten zullen verschillen van bibliotheek tot bibliotheek, maar het globale plaatje toont dat de sector zich op voorbeeldige wijze aanpast aan nieuwe omstandigheden. In dat licht is het gebrek aan belangstelling van de Vlaamse overheid onbegrijpelijk. Vlaanderen vond de timing van het onderzoek niet gepast, terwijl het net zelf beslist had dat bibliotheekbeleid een lokale verantwoordelijkheid is en de bibliotheken het onderzoek vroegen in functie van de nieuwe lokale beleidsperiode. We hopen dat de resultaten de Vlaamse overheid doen inzien dat de sector aandacht en vooral ondersteuning verdient. We twijfelen er in elk geval niet aan dat de steden en gemeenten die deelnamen aan dit onderzoek, de resultaten zullen gebruiken om de dienstverlening van hun bibliotheken nog te verbeteren.

We wensen u veel leesplezier

Lise Vandecruys & Bruno Vermeeren
VVBAD



1. Situering van het onderzoek

1.1. Methodologie

In 2004 voerde de onderzoeksgroep TOR van de Vrije Universiteit Brussel een gebruikersonderzoek uit in 165 openbare in Vlaanderen. Ruim 32.000 gebruikers namen aan het onderzoek deel. Naast een individueel gedetailleerd rapport voor elke deelnemende bibliotheek, werden de onderzoeksresultaten gerapporteerd in verschillende deelrapporten en in een aantal wetenschappelijke artikels.

Sinds 2004 veranderde er heel wat in de bibliotheek. In 2004 stond het internet nog in zijn kinderschoenen, waren er geen tablets, smartphones, online kranten of streamingdiensten. De bibliotheek was voor velen de belangrijkste plaats om informatie te verzamelen, kranten en tijdschriften te raadplegen, muziek en films te ontlenen. Anno 2018 zijn een aantal functies van de bibliotheek grondig veranderd, de bibliotheek zelf evolueerde ook. Veel bibliotheken veranderden hun inrichting, leeszalen kregen nieuwe functies (studenten komen bijvoorbeeld massaal studeren in bibliotheken) en de collecties evolueerden of werden in vraag gesteld (moeten bibliotheken nog cd's aanbieden?). Een vervolgonderzoek drong zich dan ook op.

De Vlaamse Vereniging voor Bibliotheek, Archief & Documentatie (VVBAD) nam het initiatief om samen met de onderzoeksgroep TOR een vervolgonderzoek te organiseren in 2018. Elke Vlaamse en Brusselse bibliotheek kreeg een uitnodiging om hieraan deel te nemen. 107 bibliotheken besloten deel te nemen aan dit grootschalige gebruikersonderzoek in Vlaamse en Brusselse openbare bibliotheken. Met het oog op een kwaliteitsvolle dataverzameling waren goede afspraken daarom van essentieel belang. In dit hoofdstuk geven we een overzicht van de belangrijkste methodologische keuzes die gemaakt werden, lichten we beknopt de procedures van het onderzoek toe en schetsen we de context waarin het onderzoek plaatsvond.

HET REKRUTEREN VAN RESPONDENTEN

In tegenstelling tot het gebruikersonderzoek uit 2004 werkten we deze keer niet met een steekproef van bibliotheekleden. Anno 2018 spreken we immers steeds vaker over belevingsbibliotheken. De bibliotheekwerking breidde zich de laatste jaren sterk uit, onder andere met een grote diversiteit aan activiteiten. Er zijn dus veel mensen die de bibliotheek vaak bezoeken zonder er lid van te zijn. Door met het onderzoek enkel te focussen op bibliotheekleden zouden we dus een belangrijke groep gebruikers over het hoofd zien.

Uiteraard hadden we wel een bepaald doelpubliek in gedachten, het is niet zo dat er lukraak mocht worden gerekruteerd. Potentiële respondenten moesten meerderjarig (achttien jaar of ouder op het moment van deelname) en actieve gebruiker van de bibliotheek zijn (de bibliotheek in het voorbije jaar minstens één keer hebben bezocht). De motivatie om enkel meerderjarigen uit te nodigen om deel te nemen was tweeledig: enerzijds is een lange vragenlijst geen geschikt instrument om jongeren te bevragen, anderzijds zouden hun ouders ook geschreven toestemming moeten geven, wat deelnemen allesbehalve vanzelfsprekend maakt.



Bibliotheken mochten een waaier aan wervingskanalen gebruiken: alle actieve en meerderjarige gebruikers die een mailadres hadden opgegeven werden via mail uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek. Als een gebruiker geen mailadres maar wel een postadres had opgegeven, kreeg deze een brief opgestuurd met dezelfde boodschap. Eén maand na de eerste uitnodiging werd een herinnering uitgestuurd, een maand nadien volgde een tweede herinnering. Daarnaast werden er affiches en flyers ontworpen en konden bibliotheken ook gebruik maken van hun eigen kanalen (het platform Mijn Bibliotheek, nieuwsbrief, website, sociale media, enz.). Daarnaast werden bibliotheekmedewerkers aangemoedigd om gebruikers aan te spreken in de bibliotheek of tijdens evenementen. Bibliotheken kregen heel wat vrijheid om te bepalen welke kanalen er (voornamelijk) gebruikt werden: de achterliggende redenering was dat de plaatselijke context ervoor zorgt dat bepaalde kanalen meer of minder relevant zijn. Om toch het overzicht te bewaren moesten de bibliotheken gedetailleerd rapporteren over de mate waarin alle kanalen gebruikt werden.

DATAVERZAMELING EN VRAGENLIJST

Een van de grootste verschillen met het onderzoek uit 2004 is ongetwijfeld dat de vragenlijst deze keer zowel online als op papier ingevuld kon worden. Het overgrote deel (96,7 procent) werd online ingevuld. Een aantal bibliotheken opteerde er ook voor om een vertaalde versie van de vragenlijst beschikbaar te stellen voor hun gebruikers. De vragenlijst, die oorspronkelijk in het Nederlands werd opgesteld, werd vertaald door een professioneel vertaalbureau naar het Frans en het Engels. Deze vertalingen waren enkel beschikbaar op papier.

Het online platform MOTUS, dat voor meerdere onderzoeken binnen TOR gebruikt wordt, speelde een centrale rol in de dataverzameling van BIB2018. Het systeem laat een hoge graad van complexiteit toe m.b.t. doorverwijzingen, wat de kans op inconsistente antwoorden aanzienlijk verkleint: wanneer vragen na een bepaald antwoord niet meer van toepassing zijn, vallen die weg. Zo werd de vragenlijst voor mensen die aangaven dat ze het voorbije jaar geen bibliotheek bezochten ingrijpend ingekort. Zij moesten maar zestien vragen (die allemaal betrekking hadden op socio-demografische kenmerken) beantwoorden. MOTUS laat ook een grote mate van personalisatie toe: 61 bibliotheken voegden extra vragen toe die enkel betrekking hadden op hun bibliotheek. De vragenlijst werd zodanig geprogrammeerd dat die vragen enkel verschenen wanneer respondenten de overeenstemmende bibliotheek selecteerden.

Een ander voordeel van MOTUS is dat we de respons zeer nauwgezet konden volgen: op elk moment konden wij zien hoeveel ingevulde vragenlijsten er al verzameld werden. Verder liet het systeem toe om tussentijdse datasets te downloaden om op basis daarvan voortgangsrapporten voor elke bibliotheek te genereren. Elke bibliotheek kreeg maandelijks een overzicht van de belangrijkste socio-demografische kenmerken van de respondenten die tot dan toe hadden gereageerd. Hierdoor konden bibliotheken hun rekrutering bijsturen indien nodig: sommige merkten bijvoorbeeld dat er bijzonder weinig studenten reageerden en zetten initiatieven op om deze groep beter te bereiken.



Een van de grootste bezorgdheden bij het ontwerpen van de vragen was ongetwijfeld de lengte van de vragenlijst en de tijd die respondenten nodig zouden hebben om ze in te vullen. Er werd nauw samengewerkt en herhaaldelijk gecommuniceerd met een stuurgroep van afgevaardigden uit de bibliotheeksector om te bekijken welke vragen essentieel waren of geschrapt konden worden. De vragenlijst werd gefinaliseerd toen bleek dat proefrespondenten ongeveer twintig minuten besteedden aan het invullen. Enkele weken na de start van de dataverzameling zagen we dat de invultijd van respondenten sterk uiteenliep (MOTUS laat toe om dit na te gaan): sommige respondenten hadden meer dan een uur nodig, anderen net iets meer dan tien minuten, maar gemiddeld deden respondenten er tussen vijftientig en dertig minuten over om de vragenlijst volledig in te vullen.

Uiteraard hielden we niet alleen rekening met de tijdsbesteding van de respondenten bij het opstellen van de vragenlijst. Het was een hele uitdaging om de juiste inhoudelijke keuzes te maken: enerzijds was het doel om de vergelijking te kunnen maken met 2004, anderzijds werd er ingespeeld op de veranderingen die de bibliotheeksector in de laatste veertien jaar had doorgemaakt. Daarvoor deden we meermaals beroep op de expertise van de stuurgroepleden.

De vragenlijst bestond uit de volgende onderdelen:

- Algemene achtergrondinformatie: geslacht, leeftijd, opleidingsniveau, gezinssamenstelling, thuistaal, enz.
- Lidmaatschap en bezoek bibliotheek: frequentie en aard van bibliotheekbezoek.
- Redenen voor bezoek: waarom maakt men gebruik van de bibliotheek, hoeveel tijd brengt men door in de bibliotheek, hoe vaak neemt men deel aan activiteiten, enz.
- Uitleengedrag: hoe vaak leent men bepaalde materialen of genres uit, hoe zoekt men materiaal, hoe tevreden is men over het aanbod, enz.
- Tevredenheid over dienstverlening en infrastructuur: oordeel over de werking van de bibliotheek.
- Eigen mening: wat vindt men over de openbare bibliotheek in het algemeen, is men tevreden over de openingsuren, welke wensen heeft men naar de toekomst toe, enz.
- Cultuur en vrije tijd: hoe beleeft men cultuur, hoe vaak kijkt men televisie, welke televisiezenders bekijkt men het liefst, hoe vaak gebruikt men internet, welke andere vrijetijdsactiviteiten heeft men, enz.
- Extra vragen toegespitst op de bibliotheek in kwestie (optioneel).



RESPONS

Omdat er zonder steekproef werd gerekruteerd is het onmogelijk om uitspraken te doen over de non-respons. We kunnen enkel onderstrepen dat het aantal ingevulde vragenlijsten dat verzameld werd alle verwachtingen overtrof. Uiteindelijk werd de vragenlijst 47.447 keer ingevuld. Om dat enigszins te kaderen: in 2004 namen er 165 bibliotheken deel aan het onderzoek en toen werden er 'slechts 32.000 ingevulde vragenlijsten verzameld. Uiteraard speelt de keuze om zonder steekproef te werken een grote rol, maar de inzet en toewijding van de medewerkers van de deelnemende bibliotheken moet ook onderstreept worden. Uiteraard zijn er grote verschillen qua aantal gerealiseerde vragenlijsten tussen bibliotheken, maar dat is logisch: een openbare bibliotheek in een centrumstad zal altijd een veelvoud van het aantal vragenlijsten van een bibliotheek in een kleine gemeente verzamelen. Deze collectieve inspanning levert een schat aan informatie op. In de onderstaande tabel worden alle bibliotheken opgedeeld naargelang het aantal vragenlijsten dat ingevuld werd.

Tabel 1: gerealiseerde vragenlijsten

	Aantal bibliotheken	% van de bibliotheken	Cumulatief % van de bibliotheken
Minder dan 50	3	2,8%	100%
Tussen 50 en 100	10	9,6%	97,2%
Tussen 101 en 200	15	14,3%	87,6%
Tussen 201 en 300	18	17,1%	73,3%
Tussen 301 en 400	15	14,3%	56,2%
Tussen 401 en 500	7	6,7%	41,9%
Tussen 501 en 750	22	20,9%	35,2%
Tussen 751 en 1000	8	7,6%	14,3%
Meer dan 1000	7	6,7%	6,7%



1.2. Deelnemende bibliotheken

In totaal schreven 107 bibliotheken zich in voor BIB2018, twee daarvan trokken zich in de loop van de dataverzameling terug uit het onderzoek. De globale cijfers in dit rapport hebben dus betrekking op 105 bibliotheken: 101 uit Vlaanderen en 4 uit het Brussels Gewest. Op een totaal van 313 bibliotheken in Vlaanderen en Brussel namen dus ongeveer één op drie bibliotheken deel aan dit onderzoek. De deelnemende bibliotheken zijn verder zowel qua type als geografische ligging goed gespreid. Met 27 deelnemende bibliotheken is de provincie Oost-Vlaanderen het best vertegenwoordigd.

Tabel 2: verdeling van de deelnemende bibliotheken over de provincies

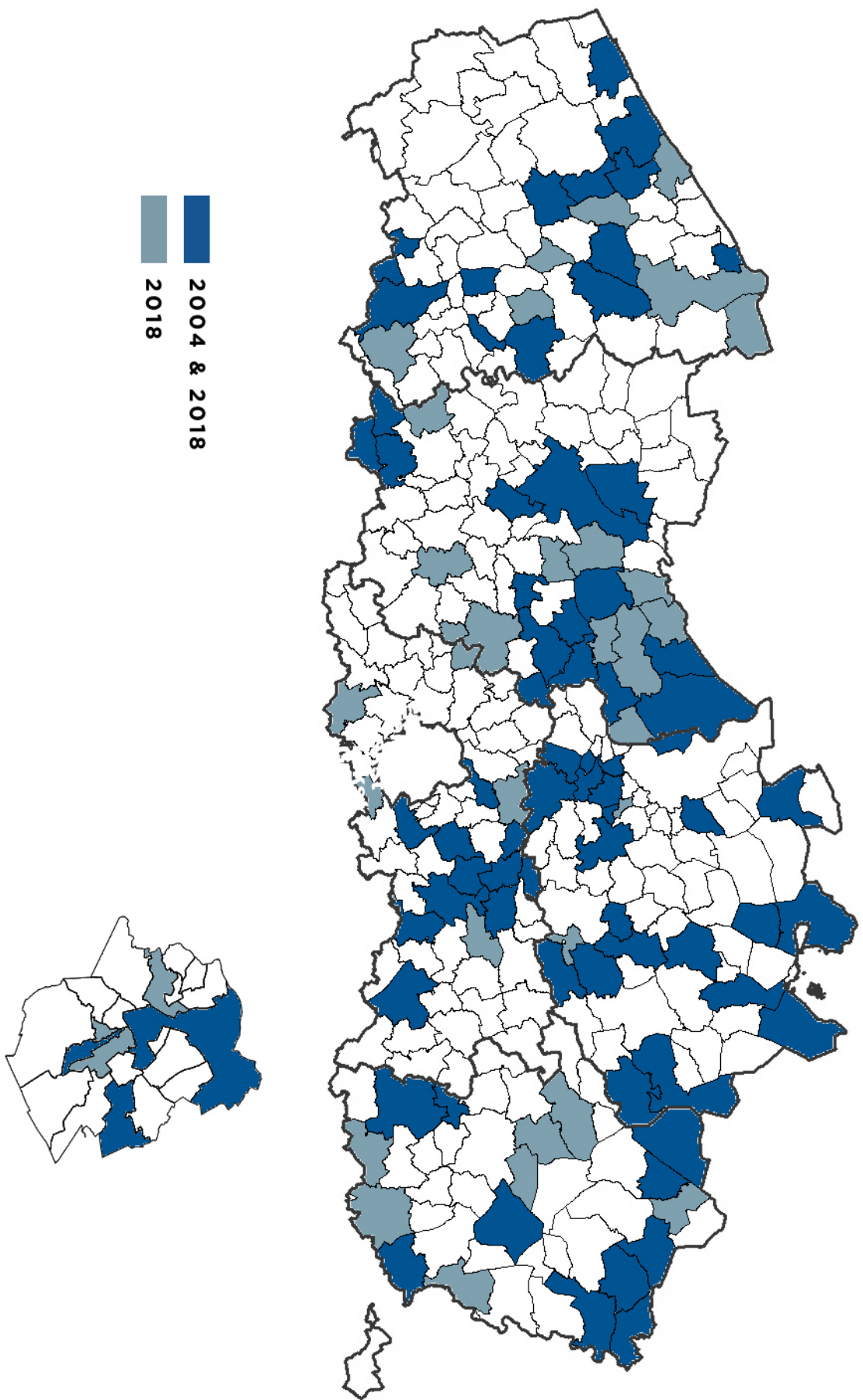
	Deelnemende bibliotheken	Bibliotheken per provincie	% Deelnemende bibliotheken
Antwerpen	23	69	33%
Brussels Hoofdstedelijk Gewest	4	18	22%
Limburg	16	42	38%
Oost-Vlaanderen	27	64	42%
Vlaams-Brabant	15	61	25%
West-Vlaanderen	20	59	34%



OVERZICHT DEELNEMENDE BIBLIOTHEKEN

Van de 105 bibliotheken die opgenomen werden voor dit rapport, deden er 71 ook mee aan het gebruikersonderzoek in 2004 (*).

Aalst	Ichtegem	Oostkamp*
Aartselaar*	Izegem*	Oostrozebeke*
Affligem	Kalmthout*	Overpelt*
Balen*	Keerbergen*	Pittem
Beringen	Kinrooi*	Ravels*
Beveren*	Kluisbergen*	Riemst*
Bierbeek*	Knokke-Heist	Rijkevorsel*
Blankenberge*	Koekelare*	Ronse*
Bocholt*	Koksijde*	Rotselaar*
Boom*	Kontich*	Rumst*
Bree*	Kortemark*	Schoten*
Brugge	Kortenberg*	Sint-Gillis-Waas*
Buggenhout*	Kortrijk*	Sint-Jans-Molenbeek
Denderleeuw	Kruibeke	Sint-Niklaas
Dendermonde*	Laarne	Sint-Pieters-Woluwe*
Elsene	Lanaken	Sint-Truiden en Nieuwerkerken*
Evergem*	Leuven*	Stekene
Genk*	Lichtervelde	Temse*
Gent (De Krook)*	Lier*	Tervuren*
Gistel*	Lille*	Tielt*
Haacht en Boortmeerbeek*	Lint*	Tienen*
Halle	Lochristi	Tongeren
Hamme*	Lokeren*	Turnhout*
Heers	Lommel*	Vilvoorde*
Herent*	Maarkedal*	Waasmunster
Herentals*	Maaseik*	Westerlo*
Herenthout*	Mechelen*	Wichelen*
Herselt*	Menen*	Willebroek*
Herzele	Merelbeke*	Wortegem-Petegem
Heusden-Zolder	Middelkerke*	Zedelgem*
Hoeilaart	Mol*	Zelee*
Holsbeek	Moerbeke	Zemst
Hoogstraten*	Muntpunt*	Zonhoven
Hove	Neerpelt	Zwevegem
Hulshout	Oostende	Zwijndrecht*





1.3. Clusters

TOELICHTING

Om de waarde van cijfers juist in te schatten, is het zinvol dat we deze cijfers kunnen vergelijken met andere, vergelijkbare gegevens. In dit rapport vergelijken we de resultaten van de bibliotheek van Tienen daarom met de geaggregeerde resultaten van alle deelnemende bibliotheken én de resultaten van een cluster van vergelijkbare bibliotheken. Dit is noodzakelijk omdat te vermijden dat belangrijke nuances verloren zouden gaan.

Om tot die clusters te komen werd er een zogenaamde clusteranalyse uitgevoerd met behulp van statistische software (SPSS). Hierbij worden een aantal variabelen onderworpen aan een reeks van statistische bewerkingen, zodat er onderscheiden groepen ontstaan. Alle bibliotheken moesten een vragenlijst invullen over de werking, infrastructuur en voorzieningen van/in de bibliotheek. Voor dit rapport kozen wij uiteindelijk voor de volgende indicatoren:

- Totaal aantal actieve & volwassen gebruikers.
- Omvang van de collectie (zowel gedrukte als audiovisuele materialen).
- Totaal aantal openingsuren van de bibliotheek.
- Personeelsbezetting, uitgedrukt in VTE.

Soms is het nodig om een clusteranalyse enigszins te sturen, vooral wanneer men exploratief te werk gaat. Een handvol bibliotheken in dit onderzoek liet zich vanwege hun grootte en unieke karakter niet zomaar onderverdelen in een cluster. Daarom besloten we om bibliotheken die meer dan 400.000 bezoekers per jaar ontvangen handmatig te verzamelen in één cluster en hen verder niet op te nemen in de clusteranalyse.

Deze werkwijze resulteerde in vijf clusters van bibliotheken die we met elkaar kunnen vergelijken. Met deze typologie proberen we een complex geheel van bibliotheken die allemaal uniek zijn in hun aanbod op basis van indicatoren op te delen in een beperkt aantal groepen. Dit heeft zowel voor- als nadelen. Door te clusteren kun je in één getal iets zeggen over een grote groep, maar gaan er uiteraard ook individuele nuances verloren. Bij het vergelijken met clusters moet men daar steeds rekening mee houden.

Het is belangrijk te onderstrepen dat een clusteranalyse draait om het samenspel van verschillende indicatoren. Op basis van één bepaalde indicator zou een bibliotheek in verschillende clusters kunnen passen, maar het gaat om de verzameling van verschillende gegevens.

Hieronder bespreken we de vijf clusters en geven we aan welke bibliotheken in welke cluster ingedeeld zijn. De cijfers die gegeven worden om de clusters te beschrijven zijn gemiddelden en kunnen afwijken voor de bibliotheek van Tienen. De bibliotheek van Tienen behoort tot Cluster B.



OMSCHRIJVING CLUSTERS

Cluster A

De bibliotheken in deze cluster hebben tussen 500 en 3.100 actieve en volwassen gebruikers, een gemiddelde collectie van 42.750 unieke materialen, zijn in totaal tussen tien en twintig uur per week open en hebben een gemiddelde VTE van vijf medewerkers.

De bibliotheken in deze cluster zijn Affligem, Bierbeek, Bocholt, Boom, Elsene, Gistel, Heers, Herent, Herenthout, Herselt, Herzele, Hoeilaart, Holsbeek, Hove, Hulshout, Ichtegem, Keerbergen, Kinrooi, Kluisbergen, Koekelare, Kortemark, Kruibeke, Laarne, Lichtervelde, Lint, Maarkedal, Moerbeke, Oostrozebeke, Pittem, Ravels, Riemst, Rijkevorsel, Rumst, Sint-Jans-Molenbeek, Sint-Pieters-Woluwe, Waasmunster, Wichelen en Wortegem-Petegem.

Cluster B

De bibliotheken in deze cluster hebben gemiddeld meer dan dubbel zoveel actieve en volwassen gebruikers als de bibliotheken in cluster A, maar aangezien dit de grootste cluster is zit hier veel variatie op: tussen 1.850 en 6.580 gebruikers. Ook de collectie is doorgaans groter, gemiddeld heeft een bibliotheek in cluster B zo'n 81.000 werken. Deze bibliotheken zijn gemiddeld zo'n 34 uur per week open en hebben een gemiddelde VTE van tien medewerkers.

De bibliotheken in deze cluster zijn Aartselaar, Balen, Blankenberge, Bree, Buggenhout, Denderleeuw, HaBoBIB (Haacht & Boortmeerbeek), Halle, Hamme, Heusden-Zolder, Hoogstraten, Izegem, Kalmthout, Koksijde, Kontich, Kortenberg, Lier, Lille, Lochristi, Lokeren, Maaseik, Merelbeke, Middelkerke, Neerpelt, Oostkamp, Overpelt, Ronse, Rotselaar, Schoten, Sint-Gillis-Waas, Sint-Truiden, Stekene, Temse, Tervuren, Tielt, Tienen, Vilvoorde, Westerlo, Willebroek, Zedelgem, Zele, Zemst, Zonhoven en Zwijndrecht.

Cluster C

De bibliotheken in deze cluster hebben gemiddeld zo'n 4.900 actieve en volwassen gebruikers. De collectie is ook gevoelig groter dan die in cluster B, met gemiddeld zo'n 122.600 werken. Zij zijn tussen 40 en 57 uur per week open en hebben gemiddelde VTE van zeventien werknemers.

De bibliotheken in deze cluster zijn Beringen, Beveren, Dendermonde, Evergem, Herentals, Knokke-Heist, Lanaken, Lommel, Menen, Mol, Tongeren en Zwevegem.



Cluster D

Kort samengevat bestaat cluster D uit alle bibliotheken in centrumsteden die minder dan 400.000 bezoekers per jaar ontvangen. Het feit dat de clusteranalyse deze cluster suggereerde, zien we als bevestiging dat er een zinvolle en logische onderverdeling werd gemaakt. Deze bibliotheken hebben gemiddeld zo'n 14.500 actieve en volwassen gebruikers en een collectie van 272.696 werken. Opvallend is dat zij gemiddeld evenveel uren open zijn (46) als de bibliotheken cluster C, maar wel een aanzienlijk hogere gemiddelde VTE van 35 werknemers hebben.

De bibliotheken in deze cluster zijn Aalst, Genk, Kortrijk, Mechelen, Oostende, Sint-Niklaas en Turnhout.

Cluster E

Zoals hierboven reeds werd aangegeven, werden alle bibliotheken met meer dan 400.000 bezoekers per jaar handmatig verzameld in deze cluster. Het hoeft niet te verbazen dat deze cluster voor elke indicator veruit het hoogste gemiddelde bevat: 28.330 actieve en volwassen gebruikers, 408.457 individuele werken, 53 uren per week open en een gemiddelde VTE van 87 werknemers.

De bibliotheken in deze cluster zijn Brugge, Gent, Leuven en Muntpunt (Brussel).

Tabel 3: Beschrijving van de clusters op basis van gemiddelden

	Gebruikers	Collectie	Openingsuren	VTE
A	1310	42757	20	5
B	3273	81144	34	10
C	4914	122610	46	17
D	14597	272696	46	35
E	28339	408457	53	87



2. Profiel van de bibliotheekbezoeker

Inleiding

In dit hoofdstuk geven we informatie over het profiel van de bibliotheekbezoeker. In het eerste deel met *socio-demografische achtergrondkenmerken* komen onder meer geslacht, leeftijd, onderwijsniveau, beroepstoestand, gezinssituatie, thuistaal en inkomen aan bod. Vervolgens bekijken we het *lidmaatschap van de bibliotheek* van dichterbij. Het onderdeel *boeken en lezen* spreekt voor zich: wat is het leesgedrag van bibliotheekbezoekers? Hoe vaak lezen ze? Welke kranten en tijdschriften dragen bijvoorbeeld hun voorkeur weg? In het onderdeel *digitale geletterdheid* bekijken we in welke mate de bibliotheekbezoekers thuis zijn in ICT en digitale media. Hoe ze omgaan met *multimedia* wordt besproken in het laatste onderdeel; onder meer door de voorkeur voor televisie- en radiozenders en het bezit van cd's, dvd's en e-boeken te bekijken.

In onderstaande tabellen vindt u telkens de cijfers voor de bibliotheek van Tienen en voor het onderzoek in zijn geheel (de optelsom van alle deelnemende bibliotheken). Vanaf tabel 8 komen daar de cijfers voor de cluster waartoe Tienen behoort (Cluster B) bij. In tabellen 1 t.e.m. 12 kan men vaak ook andere aanvullende informatie vinden, afkomstig uit andere onderzoeken, waaronder de Participatiesurvey uit 2014 en CENSUS2011^{*}. Aangezien BIB2018 in grote mate een replicatie van het gebruikersonderzoek rond openbare bibliotheken uit 2004 is, worden soms de cijfers van dat onderzoek toegevoegd. Bibliotheken die deelnamen in 2004 krijgen de cijfers van hun bibliotheek, de anderen krijgen de globale cijfers van dat onderzoek. De tabellen geven telkens de percentages weer voor elke categorie (bv. geslacht of leeftijd) en het totaal aantal personen waarop deze berekening gebaseerd is. Logischerwijs werden sommige vragen veel minder beantwoord dan anderen: tabel 8 geeft bijvoorbeeld informatie over de huidige studierichting van bibliotheekbezoekers, deze vraag werd enkel gesteld aan zij die aangaven momenteel student te zijn (over het gehele onderzoek gezien slechts 4,3 procent van alle respondenten).

De tabellen worden telkens kort besproken en toegelicht, vaak spreekt de informatie echter voor zich. We beperken ons vooral tot de opmerkelijkste vaststellingen voor de globale cijfers en vergelijkingen met 2004. Wanneer we verwijzen naar 2004, maken we altijd de vergelijking met de globale cijfers van dat onderzoek. Opgelet: uw bibliotheek nam ook in 2004 deel aan het onderzoek. Daarom krijgt u in de tekst de globale cijfers, maar in de tabellen de bibspecifieke cijfers uit 2004 te zien. We blijven dit doorheen de tekst verduidelijken door '(niet in tabel)' te vermelden wanneer de cijfers in de bespreking niet overeenstemmen met die in de tabel.

We bieden veel informatie aan en proberen zoveel mogelijk te verduidelijken, waarna u zelf aan de slag kunt met deze cijfers om de werking van uw bibliotheek te evalueren en eventueel te verbeteren waar u dat nodig vindt.

* Zie de bijlage op pagina 75 voor meer informatie over deze onderzoeken

2.1. Socio-demografische achtergrondkenmerken

In de eerste kolom van tabel 4 wordt de verdeling tussen mannen en vrouwen weergegeven zoals ze in de bibliotheek van Tienen werd vastgesteld. De cijfers in kolom twee geven dezelfde verdeling weer, maar dan voor de gebruikers van alle deelnemende bibliotheken. Kolom drie is gebaseerd op het rijksregister en heeft betrekking op alle Vlamingen die ouder zijn dan achttien. In kolom vier maken we de vergelijking met 2004. Het valt op dat de man-vrouw verhouding vrijwel identiek is gebleven: 34,3 procent in 2018 t.a.v. 35,2 procent (niet in tabel) in 2004. Vrouwen gaan dus nog steeds vaker naar de openbare bibliotheek dan mannen. Geldt dit ook voor de bibliotheek van Tienen?

Tabel 4: Bibliotheekbezoekers naar geslacht (percentage)

	BIB Tienen	BIB2018	Vlaanderen 2017	BIB Tienen 2004
Man	35,4%	34,4%	49,0%	36,8%
Vrouw	64,3%	65,3%	51,0%	63,2%
Geen antwoord	0,4%	0,2%	/	/
Totaal aantal (100%)	512	44720	5251635	299

Tabel 5 geeft de leeftijdsverdeling van de bibliotheekgebruikers weer. Deze tabel heeft dezelfde structuur als de vorige, maar voegt ook nog gegevens toe voor de gemeente (tweede kolom). De leeftijdsverdeling van de respondenten van BIB2018 ziet er volledig anders uit dan die van het gebruikersonderzoek uit 2004. We zien een aanzienlijke afname van de jongere bibliotheekbezoekers en een sterke toename van de oudere bezoekers.

Tabel 5: Bibliotheekbezoekers naar leeftijd (percentage)

	BIB Tienen	Tienen 2018	BIB2018	Vlaanderen 2017	BIB Tienen 2004
18 t/m 29 jaar	5,6%	13,3%	8,2%	15,2%	19,2%
30 t/m 44 jaar	18,0%	24,4%	21,1%	24,1%	32,3%
45 t/m 59 jaar	31,0%	26,7%	30,9%	27,5%	29,3%
60 jaar en ouder	45,3%	35,6%	39,9%	33,2%	19,2%
Totaal aantal (100%)	516	27.116	45228	5109386	297

Voor tabellen 6, 10, 11 en 12 maken we ook de vergelijking met de Participatiesurvey uit 2014, meer bepaald de respondenten die in dat onderzoek aangaven bibliotheekgebruikers te zijn. Zoals te verwachten valt op basis van wat we weten over de leeftijdsverdeling van de respondenten, namen veel meer gepensioneerden dan studenten deel aan BIB2018. 52,7 procent van alle respondenten geven aan te werken. De 'andere' groep, goed voor 9,7 procent, bevat onder meer (tijdelijk) werklozen, huismannen en -vrouwen en pas afgestudeerden die op zoek zijn naar een eerste job.

Tabel 6: Bibliotheekbezoekers naar beroep (percentage)

	BIB Tienen	BIB2018	PaS 2014	BIB Tienen 2004
Werkend	46,6%	52,7%	59,9%	52,4%
Student	3,1%	4,3%	10,3%	14,2%
Gepensioneerd	39,7%	33,3%	16,0%	20,9%
Andere	10,6%	9,7%	13,8%	12,5%
Totaal aantal (100%)	511	44770	868	296

In tabel 7 wordt het opleidingsniveau weergegeven van alle respondenten die aangaven geen student meer te zijn. Bibliotheken trekken duidelijk nog steeds een overwegend hooggeschoold publiek aan, laaggeschoolden blijven hun weg moeilijker vinden naar de openbare bibliotheek.

Tabel 7: Bibliotheekbezoekers naar hoogste onderwijsniveau (percentage)

	BIB Tienen	BIB2018	CENSUS2011	BIB Tienen 2004
Geen of lager onderwijs	0,6%	1,7%	16,9%	2,9%
Lager secundair	5,7%	5,1%	20,8%	6,7%
Hoger secundair	24,1%	24,5%	30,2%	34,3%
Hogere studies	66,8%	67,1%	27,9%	56,1%
Ander	2,8%	1,7%	4,3%	/
Totaal aantal (100%)	494	42929	4563344	239

Er werd ook gepeild naar de studierichting van bezoekers die aangaven momenteel student te zijn. De meeste studenten volgen een professionele bacheloropleiding. Uiteraard zouden leerlingen uit het secundair onderwijs beter vertegenwoordigd zijn als de vereiste leeftijd voor het invullen van de vragenlijst lager zou zijn.

Vanaf hier worden niet enkel de cijfers voor Vlaanderen, het onderzoek in zijn geheel of de bibliotheek van Tienen in het bijzonder besproken, maar ook de cijfers van de cluster waartoe de bibliotheek van Tienen behoort (Cluster B). Op die manier kunnen we nagaan in welke mate het publiek van de bibliotheek van Tienen overeenkomt met dan van gelijkaardige bibliotheken.

Tabel 8: Huidige studierichting studenten (percentage)

	BIB Tienen	Cluster B	BIB2018
Secundair onderwijs	25,0%	14,9%	12,4%
Professionele bachelor	18,8%	39,1%	35,5%
Academische bachelor	25,0%	24,8%	27,8%
Academische master	18,8%	14,3%	17,5%
Andere	12,5%	7,0%	6,9%
Totaal aantal (100%)	16	545	1891

Tabellen 9 en 10 verschaffen inzicht over de migratie-achtergrond van bibliotheekbezoekers. 5,6 procent van alle respondenten geeft aan niet in België geboren te zijn, terwijl 3,5 procent thuis een andere taal spreekt dan Nederlands.

Tabel 9: Geboorteland van bezoekers (percentage)

	BIB Tienen	Cluster B	BIB2018	CENSUS2011
België	96,7%	95,2%	94,2%	82,9%
Andere	3,3%	4,8%	5,6%	17,1%
Totaal aantal (100%)	516	100,0%	45149	4.563.344



Tabel 10: Thuisstaal van bezoekers (percentage)

	BIB Tienen	Cluster B	BIB2018	PaS2014
Nederlands	96,5%	97,4%	96,5%	96,8%
Andere	3,5%	2,6%	3,5%	3,2%
Totaal aantal (100%)	516	17875	45128	870

De gezinssituatie van de bibliotheekgebruikers wordt in tabel 11 weergegeven. Meer dan 75 procent woont samen met partner en/of kinderen. De evolutie in de leeftijdsverdeling van respondenten verklaart voor een groot deel de verschillen tussen 2018 en 2004 in de vertegenwoordiging van bepaalde gezinssituaties: slechts 5,9 procent van de respondenten van BIB2018 geeft aan in te wonen bij de ouders, terwijl dat 16,5 procent (niet in tabel) was in 2004.

Tabel 11: Bibliotheekbezoekers naar gezinssituatie (percentage)

	BIB Tienen	BIB2018	PaS2014	BIB Tienen 2004
Samenwonend met partner, zonder kind(eren)	38,4%	39,2%	23,2%	27,8%
Samenwonend met partner en kind(eren)	28,5%	32,4%	46,3%	38,5%
Alleenwonend	19,4%	14,5%	9,3%	11,4%
Inwonend bij ouders	5,0%	5,9%	14,5%	17,1%
Andere	3,7%	4,6%	1,3%	0,3%
Samenwonend met kind(eren), zonder partner	4,9%	3,4%	5,4%	5,0%
Totaal aantal (100%)	515	45142	870	299

Ook naar het totaal netto gezinsinkomen van de bibliotheekbezoekers werd gepeild. Het netto gezinsinkomen bestaat uit het arbeidsinkomen, maar ook een eventueel vervangingsinkomen, kindergeld en andere. Net als bij andere onderzoeken, verkozen heel wat mensen om niet te antwoorden op deze vraag, wat verklaart waarom het totaal aantal bij deze vraag aanzienlijk lager ligt. Vergeleken met de cijfers uit de Participatiesurvey 2014 zijn er iets meer respondenten in dit onderzoek met een inkomen van minder dan 1.300 euro.

Ter info: we baseerden ons voor deze vraag op de categorieën die in 2004 werden gehanteerd, maar pasten ze aan aan de indexering en inflatie, waardoor vergelijken mogelijk wordt.

Tabel 12: Bibliotheekbezoekers naar inkomen (percentage)

	BIB Tienen	BIB2018	PaS 2014	BIB Tienen 2004
Minder dan 1300 €	7,1%	5,8%	5,2%	8,6%
Tussen 1300€ en 2599 €	34,8%	36,1%	27,0%	36,6%
Tussen 2600€ en 3899€	32,4%	29,9%	40,0%	32,1%
Tussen 3900€ en 5199€	18,1%	21%	20,3%	16,8%
Meer dan 5200€	7,6%	7,2%	7,5%	6,0%
Totaal aantal (100%)	448	38347	870	268

Verschillen in inkomen tussen clusters

Wanneer we de inkomensverdelingen binnen de verschillende clusters naast elkaar leggen, valt het op dat de 'grotere' bibliotheken procentueel meer bezoekers in de laagste inkomenscategorie (en minder in de hoogste inkomenscategorie) over de vloer krijgen: in cluster E heeft 7,7 procent van alle bezoekers een gezinsinkomen dat kleiner is dan 1.300 euro, in cluster A gaat het maar om 4,7 procent.

2.2. Lidmaatschap van de bibliotheek

Veel openbare bibliotheken hebben hun werkingsgebied uitgebreid: men kan voor heel wat zaken in de bibliotheek terecht, zonder dat men noodzakelijk lid hoeft te zijn. Toch blijkt uit de cijfers in tabel 13 dat het overgrote merendeel van de bezoekers van de bibliotheek gewoon lid zijn. Al bij al lijkt de tendens duidelijk: lidmaatschap is misschien minder essentieel dan vroeger, maar de meesten besluiten toch om zich te registreren.

Tabel 13: Lid van de bib? (percentage)

	BIB Tienen	Cluster B	BIB2018
Ja	98,4%	98,3%	97,9%
Nee, maar ooit wel lid	0,6%	1,0%	1,3%
Nee, nog nooit lid geweest	0,0%	0,3%	0,3%
Ik weet het niet	1,0%	0,5%	0,6%
Totaal aantal (100%)	516	17884	45143

Eén op vier bibliotheekbezoekers geeft aan lid te zijn van meerdere bibliotheken, vergelijkbaar met het percentage uit 2004. Toen ging het om 27 procent (niet in tabel). Wanneer we de respondenten opdelen op basis van leeftijd m.b.t. deze vraag, zien we dat er veel meer bibliotheekgebruikers tussen 18 en 29 jaar (41,5 procent) lid zijn van meerdere bibliotheken dan in de categorieën 30 tot 44 jaar (26,2 procent), 45 tot 59 jaar (27,1 procent) en ouder dan 60 jaar (20,4 procent).

Tabel 14: Lidmaatschap meerdere bibliotheken (percentage)

	BIB Tienen	Cluster B	BIB2018	BIB Tienen 2004
Ja	22,3%	25,6%	25,6%	20,7%
Nee	77,7%	74,4%	74,4%	79,3%
Totaal aantal (100%)	502	17448	43913	299



We gaven respondenten de kans om toe te lichten waarom ze ook nog een andere bibliotheek bezoeken. Daaruit blijkt dat de locatie en het aanbod van de andere bibliotheek veelal doorslaggevend zijn. Is dit ook van toepassing op de bibliotheek van Tienen?

Onthou dat deze vraag enkel werd gesteld aan respondenten die aangaven geregeld een andere bibliotheek te bezoeken: het is bijvoorbeeld niet zo dat 29,8% van al uw bezoekers naar een andere bibliotheek gaat om materialen uit te lenen.

Tabel 15: Reden om andere bibliotheek te bezoeken (percentage dat 'Ja' antwoordde)

	BIB Tienen N = 114	Cluster B N = 3978	BIB2018 N = 10509
Omdat de locatie handig is	36,8%	34,2%	37,7%
Om materiaal uit te lenen dat niet beschikbaar is in mijn bibliotheek	29,8%	39,4%	37,7%
Omdat het aanbod uitgebreider is	18,4%	26,0%	22,0%
Deze bibliotheek is voor mij gemakkelijker bereikbaar	13,9%	15,7%	18,3%
Andere reden	21,9%	16,9%	16,7%
Omdat het aanbod beter is	10,5%	14,1%	12,6%
Omdat de openingsuren beter zijn	5,3%	10,7%	10,2%
Omdat het een aangenamere omgeving is	6,1%	5,6%	6,0%
Omdat er interessante activiteiten zijn	3,5%	4,7%	4,7%
Als ontmoetingsplaats	5,3%	3,5%	3,7%
Voor een vergadering (vereniging, werk, etc)	3,5%	2,7%	2,8%
Omdat ik er ook iets kan drinken	3,5%	3,1%	2,6%

Ook het aantal bibliotheekgebruikers dat lid is van een bibliotheek in de eigen gemeente bleef behoorlijk constant tussen 2004 en 2018. Jongere bibliotheekbezoekers zijn minder vaak lid van een bibliotheek in eigen gemeente (77,9 procent), maar het verschil is veel minder groot dan bij het lidmaatschap van meerdere bibliotheken (in de categorie boven 60 jaar gaat het om 83,3 procent). Er is wel een duidelijk verschil tussen de clusters te merken, in cluster A is zo'n 85 procent van alle respondenten lid van een bibliotheek in eigen gemeente, in Cluster E ongeveer 75 procent. Het is niet verwonderlijk dat bibliotheken uit de grotere centrumsteden meer leden hebben die in een andere gemeente wonen.

Tabel 16: Lid bibliotheek eigen gemeente (percentage)

	BIB Tienen	Cluster B	BIB2018	BIB Tienen 2004
Ja	76,1%	83,5%	82,1%	78,2%
Nee	23,9%	16,5%	17,9%	21,8%
Totaal aantal (100%)	439	15411	38586	298

2.3. Boeken en lezen

We vroegen aan de respondenten hoeveel boeken ze in hun vrije tijd lezen. Om hun antwoorden overzichtelijk te houden, hebben we de antwoorden in drie groepen verdeeld. Wie zegt minder dan één boek per half jaar of slechts één boek per vier à zes maanden te lezen, beschouwen we als 'occasionele lezers'. Indien men één boek per één à drie maanden leest, komt men in de categorie 'regelmatige lezers' en personen die één boek per week of meer lezen, worden als 'veelvuldige lezers' beschouwd. Het lijkt erop dat het overgrote merendeel van bibliotheekbezoekers nog steeds graag en veel boeken leest. Klopt deze stelling ook voor de bibliotheek van Tienen?

Tabel 17: Boeken lezen in de vrije tijd (percentage)

	BIB Tienen	Cluster B	BIB2018	BIB Tienen 2004
Occasionele lezers	15,6%	15,5%	15,4%	17,1%
Regelmatige lezers	49,6%	51,0%	50,8%	45,5%
Veelvuldige lezers	34,8%	33,6%	33,8%	37,5%
Totaal aantal (100%)	512	17837	45052	299



Een opvallende vaststelling in tabel 18 is dat 50 procent van alle Vlaamse bibliotheekbezoekers thuis meer dan 100 boeken heeft. Dat is een gevoelige stijging t.a.v. 2004, toen 'slechts' 38,5 procent (niet in tabel) meer dan 100 boeken had.

Tabel 18: Bezit boeken thuis (percentage)

	BIB Tienen	Cluster B	BIB2018	BIB Tienen 2004
Weinig of geen (0-20)	14,8%	12,6%	11,9%	15,0%
Matig (20-99)	35,0%	39,7%	38,1%	42,3%
Veel (100 en meer)	50,2%	47,7%	50%	42,7%
Totaal aantal (100%)	512	17841	45051	293

Onderstaande tabellen zeggen iets over hoeveel tijd bibliotheekbezoekers besteden aan lezen, zowel op weekdays (tabel 19) als tijdens het weekend (tabel 20). 43,7 procent leest gemiddeld een uur of meer, terwijl 7,4 procent aangeeft niet te lezen op een gemiddelde weekday. Let wel: het gaat hier om de tijd die men spendeert aan lezen buiten het werk en/of studie.

Tabel 19: Tijd gependend aan lezen per weekday

	BIB Tienen	Cluster B	BIB2018
0 minuten	6,8%	7,5%	7,4%
Tot een half uur	24,8%	28,3%	28%
Tussen een half uur en een uur	22,6%	20,8%	20,8%
Tussen een uur en twee uur	27,9%	27,4%	27,6%
Meer dan twee uur	18,0%	15,9%	16,1%
Totaal aantal (100%)	501	17265	43630

In tabel 20 hanteren we andere categorieën dan in tabel 19, dat doen we omdat er logischerwijs meer gelezen wordt in het weekend dan op een weekday. 57,4 procent leest een uur of meer en maar liefst 17,3 procent leest meer dan drie uur op zaterdag en zondag.

Tabel 20: Tijd gespendeerd aan lezen kijken in weekend (zaterdag + zondag)

	BIB Tienen	Cluster B	BIB2018
0 minuten	6,0%	5,6%	5,2%
Tot een uur	35,5%	38,0%	37,5%
Tussen een uur en twee uur	27,1%	26,8%	26,9%
Tussen twee uur en drie uur	14,0%	12,9%	13,2%
Meer dan drie uur	17,4%	16,8%	17,3%
Totaal aantal (100%)	499	17294	43785

Lezen in vrije tijd en scholingsgraad

Wanneer we de werkende respondenten apart nemen die het meest lezen in hun vrije tijd (meer dan twee uur per weekday en meer dan drie uur in het weekend) en naar hun hoogst behaalde diploma kijken, zien we een negatieve correlatie tussen scholingsgraad en lezen in de vrije tijd: 'slechts' 7,5 procent van van respondenten die werken en hogere studies hebben voltooid, lezen meer dan twee uur in hun vrije tijd op een weekday, terwijl dat maar liefst 19,5 procent is bij diegenen die hoogstens lager onderwijs hebben gevolgd. In het weekend gaat het om 14,7 procent van de hooggeschoolden en 25,9 procent van de laaggeschoolden die meer dan drie uur lezen. Hoewel we dit uiteraard niet met zekerheid kunnen zeggen, is het niet ondenkbaar dat respondenten die hogere studies hebben voltooid meer moeten lezen op hun werk en daarom doorgaans minder zin hebben om te lezen in hun vrije tijd. Wanneer we alle respondenten in beschouwing nemen (dus niet enkel diegenen die werken) speelt leeftijd een grote rol: respondenten in de oudste leeftijdscategorie (60+) lezen twee tot drie keer vaker meer dan twee uur op een weekday vergeleken met respondenten in de andere leeftijdscategorieën.

In tabellen 21 en 22 maken we een top drie van de favoriete kranten en tijdschriften van de bibliotheekbezoekers. De Standaard, Het Nieuwsblad/De Gentenaar en Het Laatste Nieuws zijn de drie populairste kranten, terwijl 14,4% aangeeft nooit de krant te lezen. Bij de tijdschriften zijn vrouwenbladen, Knack en Humo het populairst. Zo'n 20% leest nooit een tijdschrift. Vergelijk deze cijfers met die van de bibliotheek van Tienen. Kunnen bibliotheekgebruikers hun favoriete kranten en tijdschriften terugvinden in hun bibliotheek?



Tabel 21: Top 3 favoriete kranten van de bezoekers

	BIB Tienen	Cluster B	BIB2018
	N = 509	N = 17803	N = 44985
Nr. 1	Het Laatste Nieuws (25,7%)	De Standaard (20,7%)	De Standaard (24%)
Nr. 2	Het Nieuwsblad/De Gentenaar (22,0%)	Het Nieuwsblad/De Gentenaar (17,5%)	Het Nieuwsblad/De Gentenaar (16,2%)
Nr. 3	De Standaard (17,5%)	Het Laatste Nieuws (16,8%)	Het Laatste Nieuws (14,9%)
Leest nooit de krant	13,9%	14,8%	14,4%

Tabel 22: Top 3 favoriete tijdschriften van de bezoekers

	BIB Tienen	Cluster B	BIB2018
	N = 511	N = 17704	N = 44684
Nr. 1	Vrouwenbladen (19,0%)	Vrouwenbladen (18,6%)	Vrouwenbladen (16,4%)
Nr. 2	Knack (19,0%)	Knack (14,6%)	Knack (16%)
Nr. 3	Humo (10,6%)	Humo (12,7%)	Humo (13,4%)
Leest nooit tijdschriften	16,6%	20,1%	20,8%

2.4. Digitale geletterdheid

Openbare bibliotheken staan in een bijzondere verhouding tot het concept digitale geletterdheid: men kan de openbare bibliotheek zien als een van de laatste plaatsen waar analoge media (cd's, dvd's en natuurlijk ook gedrukte boeken) nog de bovenhand hebben op digitale media. Daarentegen zetten veel bibliotheken ook net in op digitale geletterdheid: ze organiseren workshops die zich richten op het gebruik van computers en software, voorzien een laagdrempelige toegang tot het internet en hebben een digitale catalogus. Meer inzicht krijgen in de digitale geletterdheid van bezoekers kan helpen belangrijke knopen door te hakken m.b.t. dit vraagstuk, daarom besteden we er in dit onderdeel aandacht aan.

De manier waarop men deelnam aan het onderzoek, digitaal of op papier, is een eerste indicatie van de mate waarin men zich comfortabel voelt met het gebruik van ICT. In totaal verkoos 3,3 procent van alle respondenten om de vragenlijst op papier in te vullen. In de eerste kolom kunt u de vergelijking met uw eigen bibliotheek, in de tweede kolom met de cijfers voor de cluster waartoe de bibliotheek van Tienen behoort.

Tabel 23: Hoe bibliotheekbezoekers enquête invulden (percentage)

	BIB Tienen	Cluster B	BIB2018
Op papier	0,0%	2,6%	3,3%
Digitaal	100,0%	97,4%	96,7%
Totaal aantal (100%)	516	17915	45228

Tabel 24 geeft weer hoeveel tijd bibliotheekbezoekers gemiddeld spenderen op het internet op een weekdag. Een belangrijke kanttekening is dat de tijd die men spendeert op het internet voor werk of studie niet in rekenschap wordt genomen. Meer dan 35,5 procent van alle bibliotheekbezoekers surfen meer dan anderhalf uur per dag, terwijl maar 2,4 procent helemaal geen tijd besteedt aan het internet.



Tabel 24: Tijd gespendeerd op het internet per weekdag (percentage)

	BIB Tienen	Cluster B	BIB2018
0 minuten	2,3%	2,6%	2,4%
Tot een kwartier	5,6%	4,5%	4,4%
Tussen een kwartier en 45 minuten	24,8%	22,8%	21,8%
45 minuten tot anderhalf uur	33,7%	35,5%	35,9%
Meer dan anderhalf uur	33,7%	34,5%	35,5%
Totaal aantal (100%)	484	17267	43620

Onderstaande tabel zegt iets over de mate waarin de bibliotheek een hulpbron is bij het gebruik van computers of digitale media. 2,7 procent geeft aan 'vaak' of '(bijna) altijd' naar zijn of haar bibliotheek te gaan om hulp te vragen bij het gebruik van computers en/of digitale media en 3,9 procent 'vaak' of '(bijna) altijd' om te surfen. Veel is er niet veranderd in vergelijking met 2004: toen gaf ook 'maar' 3,4 procent (niet in tabel) van de gebruikers aan regelmatig gebruik te maken van het internet in de bibliotheek. Het is duidelijk dat Vlaamse bibliotheken anno 2018, net zo min als in 2004, geen belangrijke hulpbron zijn voor zij die hulp nodig hebben bij het gebruik van computers of zij die niet over internet beschikken.

Tabel 25: Waarom bezoekt men de bibliotheek? (Percentage 'Vaak' + '(Bijna) altijd')

	BIB Tienen	Cluster B	BIB2018
	N = 323	N = 11239	N = 31295
'Om hulp te vragen aangaande het gebruik van computers en/of digitale media'	4,3%	2,8%	2,7%
'Om te surfen op het internet'	3,3%	2,7%	3,9%

Inkomen en internet

Het valt op dat de frequentie van het gebruik van internet in de bibliotheek nauw samenhangt met het inkomen van gebruikers. Waar nauwelijks meer dan 2 procent van alle gebruikers in de twee hoogste inkomensschalen (tussen 2.600 euro en 5.200 euro) vaak naar de bibliotheek gaan om te surfen, gaat maar liefst 12,4 procent in de laagste inkomenschaal (minder dan 1.300 euro) naar eigen zeggen vaak of (bijna) altijd naar de bibliotheek om gebruik te maken van het internet.

Op basis van het gedrag dat bibliotheekbezoekers stellen kunnen we natuurlijk geen sluitende uitspraken doen over de noodzaak van bepaalde voorzieningen. Een gebruiker kan immers ook nooit hulp vragen, omdat hij of zij het gevoel heeft dat niemand uitleg zal willen geven. Daarom vroegen we ook of men geïnteresseerd was in bepaalde vormen van ondersteuning en of men hier eventueel extra voor zou betalen. Onderstaande tabel heeft betrekking op het aanbieden van ondersteuning voor het gebruik van computer en digitale media. Zo'n 25 procent van alle gebruikers is hierin geïnteresseerd, maar slechts 4,3 procent zou bereid zijn om er extra voor te betalen. Deze cijfers zeggen mogelijk ook iets over hoe goed uw bibliotheek erin slaagt gebruikers correct te informeren over haar diensten: mogelijk voorziet u dergelijke ondersteuning niet in uw werking, maar is een groot deel van de bezoekers er toch van overtuigd dat de bibliotheek van Tienen dit aanbiedt.

Tabel 26: Interesse in ondersteuning voor het gebruik van computer/digitale media (percentage)

	BIB Tienen	Cluster B	BIB2018
Geven aan dat het reeds aanwezig is	19,2%	13,0%	12%
Niet geïnteresseerd	55,1%	61,1%	62,1%
Geïnteresseerd, maar niet bereid om er extra voor te betalen	19,4%	21,7%	21,6%
Geïnteresseerd, en bereid om er extra voor te betalen	6,3%	4,2%	4,3%
Totaal aantal (100%)	479	16451	41777

Hoewel de informatie in onderstaande tabel misschien banaal kan lijken, zegt de voorkeur voor papier of digitaal bij het lezen van de krant iets over de mate waarin het digitale een vanzelfsprekendheid is geworden. Net als boeken zijn kranten en tijdschriften klassieke gedrukte media. Wanneer men deze voorkeur verder opdeelt naar de leeftijd van gebruikers, stijgt het percentage dat digitaal verkiest natuurlijk naarmate de leeftijd daalt, maar minder dan men zou vermoeden: slechts 40,8 procent van alle 18 tot 29-jarigen leest de krant meestal digitaal.



Tabel 27: Voorkeur gebruikers om de krant en/of een tijdschrift lezen (percentage)

	BIB Tienen	Cluster B	BIB2018
Op papier	68,8%	70,3%	63,8%
In digitale vorm	31,2%	29,7%	27,9%
Totaal aantal (100%)	474	16418	41462

De cijfers in tabel 28 zeggen ten slotte iets over de rol die men weggelegd ziet voor bibliotheken in een samenleving die steeds digitaler wordt: slechts 1,9 procent van alle bibliotheekgebruikers is van mening dat de bibliotheek overbodig is geworden door het internet, terwijl 62,4 procent van alle gebruikers vindt dat de bibliotheek ondersteuning moet kunnen bieden aan personen die minder goed thuis zijn in multimedia en ICT. Opvallend is dat ongeveer evenveel mensen aangeven niet geïnteresseerd zijn in ondersteuning voor ICT (tabel 26).

Tabel 28: Mening van de gebruikers over ICT en de bibliotheek (Percentage 'Akkoord' + 'Helemaal akkoord')

	BIB Tienen	Cluster B	BIB2018
	N = 506	N = 17534	N = 44317
De bibliotheek is overbodig geworden door het internet	2,6%	1,8%	1,9%
De bibliotheek moet ondersteuning bieden aan personen die minder goed thuis zijn in multimedia en ICT	69,0%	64,1%	62,4%

2.5. Multimedia

In dit onderdeel gaan we dieper in op het multimediegebruik van de bibliotheekbezoekers. Het valt op dat, wanneer men de globale cijfers van het onderzoek uit 2004 (niet in tabel) en 2018 vergelijkt, de hoeveelheid cd's en dvd's die bibliotheekgebruikers bezitten behoorlijk constant gebleven is (tabellen 29 en 30). Er zijn ook geen opvallende verschillen wanneer men opdelingen maakt naar leeftijd: het is niet zo dat jongere bibliotheekgebruikers aanzienlijk minder cd's of dvd's bezitten. Belangrijke kanttekening is wel dat ook werken die online werden aangekocht (bv. iTunes) hier meetellen, deze cijfers bewijzen dus niet dat fysieke dragers nog even belangrijk zijn als in 2004.



Tabel 29: Bezit CD's thuis, inclusief in digitale vorm (percentage)

	BIB Tienen	Cluster B	BIB2018	BIB Tienen 2004
Weinig of geen (0-20)	13,5%	13,9%	14,1%	13,5%
Matig (20-99)	47,3%	41,7%	39,7%	49,8%
Veel (100 en meer)	39,3%	44,4%	46,2%	36,7%
Totaal aantal (100%)	506	17773	44974	281

Tabel 30: Bezit DVD's thuis (percentage)

	BIB Tienen	Cluster B	BIB2018	BIB Tienen 2004
Weinig of geen (0-20)	42,5%	42,4%	42,6%	60,1%
Matig (20-99)	41,3%	43,7%	43,1%	33,5%
Veel (100 en meer)	16,2%	13,9%	14,3%	6,4%
Totaal aantal (100%)	506	17773	44893	281

E-boeken blijken op dit moment nog niet enorm populair onder bibliotheekgebruikers. 67,7 procent van alle gebruikers geeft zelfs aan geen enkel e-boek te bezitten. Enigszins tegen de verwachtingen in, stellen we vast dat bibliotheekbezoekers uit de jongste leeftijdscategorie (18 tot 29 jaar), het minst gebruik maken van e-boeken: 89,3 procent geeft aan weinig of geen e-boeken te bezitten.

Tabel 31: Bezit e-boeken thuis (percentage)

	BIB Tienen	Cluster B	BIB2018
Weinig of geen (0-20)	88,2%	85,7%	84,3%
Matig (20-99)	6,1%	8,0%	8,5%
Veel (100 en meer)	5,7%	6,3%	6,4%
Totaal aantal (100%)	508	17780	44902

Onderstaande twee tabellen geven meer informatie over het gedrag van bibliotheekbezoekers m.b.t. televisie kijken. In tabel 32 zien we dat bijna 7 procent geen televisie kijkt op een weekday, en een vierde minder dan een uur.

Tabel 33 geeft een overzicht van de favoriete zenders, wederom in de vorm van een top drie. Eén, Canvas en VTM blijken de populairste tv-zenders te zijn van de Vlaamse bibliotheekbezoeker: slechts in een handvol bibliotheken wordt van deze rangorde afgeweken.

Tabel 32: Tijd gespendeerd aan TV kijken per weekday (percentage)

	BIB Tienen	Cluster B	BIB2018	BIB Tienen 2004
0 minuten	5,4%	5,3%	6,9%	2,8%
Tot een uur	20,2%	24,3%	25,6%	28,8%
Tussen een uur en 2 uur	34,1%	30,3%	30%	30,6%
Tussen 2 uur en 4 uur	29,8%	30,4%	28,7%	30,6%
Meer dan 4 uur	10,5%	9,7%	8,8%	7,3%
Totaal aantal (100%)	504	17417	44000	288

Tabel 33: Top 3 favoriete TV-zenders van de bezoekers

	BIB Tienen	Cluster B	BIB2018
	N = 507	N = 17716	N = 44780
Nr. 1	Eén (39,1%)	Eén (42,6%)	Eén (39%)
Nr. 2	Canvas (24,7%)	Canvas (23,3%)	Canvas (25,8%)
Nr. 3	VTM (11,8%)	VTM (10,1%)	VTM (9,2%)
Kijkt nooit naar TV	4,9%	3,8%	5,5%

We maken dezelfde oefening voor de favoriete radiozenders. Nu blijken Radio 1, Radio 2 en Studio Brussel de populairste keuzes. Van alle respondenten van BIB2018 geeft 4,2 procent aan nooit naar de radio te luisteren, voor de bibliotheek van Tienen gaat het om 5,3%.

Tabel 34: Top 3 favoriete radio-zenders van de bezoekers

	BIB Tienen	Cluster B	BIB2018
	N = 512	N = 17803	N = 44975
Nr. 1	Radio 2 (25,0%)	Radio 2 (24,1%)	Radio 1 (22,2%)
Nr. 2	Radio 1 (24,4%)	Radio 1 (20,8%)	Radio 2 (21,4%)
Nr. 3	Studio Brussel (9,6%)	Studio Brussel (13,3%)	Studio Brussel (13,5%)
Luistert nooit naar de radio	5,3%	3,1%	4,2%

Streaming heeft het medialandschap van de laatste jaren grondig hertekend: Spotify en Netflix zijn populaire diensten. De cijfers in tabel 35 lijken die evolutie echter tegen te spreken. Wanneer we deze cijfers verder opdelen naar leeftijd, wordt het duidelijk dat de oververtegenwoordiging van oudere bezoekers hier heel sterk doorweegt. Maar liefst 48,2 procent van alle 18- tot 29-jarigen geeft aan een abonnement te hebben voor een streamingdienst voor films en/of TV-series, terwijl dit voor de 60+ categorie slechts 10,6 procent is. Bij muziekstreaming is het verschil kleiner: 7,6 procent van de oudste bibliotheekbezoekers hebben een abonnement voor Spotify, Deezer of andere vergelijkbare diensten. In de jongste leeftijdsgroep gaat het om 30,5 procent.

Tabel 35: Percentage van de gebruikers die gebruik maken van streamingdiensten

	BIB Tienen	Cluster B	BIB2018
	N = 504	N = 17618	N = 44317
Streamingdiensten voor muziek	11,3%	16,4%	18,0%
Streamingdiensten voor films en/of TV-series	21,1%	22,3%	62,4%



Besluit

- Net als in 2004 zijn er meer vrouwelijke dan mannelijke bibliotheekbezoekers.
- In tegenstelling tot 2004 namen nu meer ouderen dan jongeren deel aan het onderzoek.
- De openbare bibliotheek trekt nog steeds een overwegend hooggeschoold publiek aan.
- Bibliotheekbezoekers lezen nog evenveel als in 2004, een aanzienlijk deel bezit schijnbaar zelfs meer boeken dan vroeger.
- Vrijwel alle bibliotheekbezoekers hebben een lidkaart of zijn op een of andere manier geregistreerd.
- Het uitlenen van materialen en de locatie zijn meestal de doorslaggevende factoren waarom een bezoeker ook nog een andere bibliotheek bezoekt.
- Ongeveer vijf procent van alle respondenten werd niet in België geboren, en 3,5 procent spreekt thuis een andere taal dan het Nederlands.
- Zo'n 25 procent van alle bezoekers zijn geïnteresseerd in ondersteuning voor ICT en digitale media.
- 35,5 procent surft meer dan anderhalf uur per dag (in hun vrije tijd), terwijl 2,4 procent het internet niet elke dag gebruikt.



3. Het gebruik van de bibliotheek

Inleiding

In dit hoofdstuk bekijken we waarom en op welke manier bezoekers gebruik maken van de bibliotheek. In het eerste deel bekijken we de *redenen van bibliotheekgebruik en -bezoek*. Daarna besteden we aandacht aan *de bezoeker en zijn persoonlijk netwerk*: in welke hoedanigheid bezoekt men de bibliotheek, voor wie ontleent men eventueel materialen, enz? Hoe vaak men de bibliotheek bezoekt en hoeveel tijd men er dan besteedt, komt aan bod in het onderdeel *bibliotheekbezoek*. Vervolgens komt het uitleengedrag aan bod in het onderdeel *materialen*. De vraag '*hoe zoekt men materialen?*', wordt in het volgende onderdeel beantwoord. Ook de *deelname aan activiteiten in de bibliotheek* krijgt aandacht in dit hoofdstuk. Ten slotte bekijken we kort hoe bezoekers gebruikmaken van *computers en internet* in hun bibliotheek.

3.1. Redenen van bibliotheekgebruik en -bezoek

In de vragenlijst werden twaalf mogelijke redenen opgesomd waarom iemand naar de bibliotheek gaat. De bezoekers konden antwoorden dat ze (bijna) nooit, soms, vaak of (bijna) altijd om die redenen gebruik maken van de bibliotheek. In tabel 36 wordt per opgesomde reden het percentage weergegeven van de personen die de bibliotheek vaak of altijd om die reden bezoeken.

De drie voornaamste redenen zijn (1) om informatie te vinden over onderwerpen die de bezoeker bezighouden, (2) omdat de bezoeker de bibliotheek een aangename plek vindt en (3) om er informatie te vinden voor studie en/of werk. Over het gehele onderzoek gezien, is het zoeken van materiaal of hulp om Nederlands te leren de minst populaire reden, maar dat komt natuurlijk omdat 96,5 procent van alle respondenten thuis voornamelijk Nederlands spreekt. Wanneer we dit cijfer echter bekijken voor respondenten die thuis overwegend een andere taal spreken, stellen we vast dat maar liefst 31,7 procent van deze bezoekers regelmatig de bibliotheek bezoekt om te werken aan hun kennis van het Nederlands. Een andere markante vaststelling is dat drie keer zoveel jongere (18-29 jaar) én oudere (60 jaar of ouder) bezoekers de bibliotheek als ontmoetingsplaats gebruiken dan de andere leeftijdscategorieën.

Tabel 36 biedt heel wat interessante inzichten in het doen en laten van uw bezoekers. Maak zeker de vergelijking met de cijfers voor uw cluster: wiken bepaalde gedragingen van de bezoekers van de bibliotheek van Tienen sterk af in vergelijking met vergelijkbare bibliotheken?



Tabel 36: Waarom bezoekt u de bibliotheek? (Percentage 'Vaak' + 'Altijd')

	BIB Tienen	Cluster B	BIB2018
	N = 470	N = 16436	N = 41728
Om er informatie te vinden over onderwerpen die me bezighouden (hobby, interesse, etc.)	56,0%	54,7%	55,9%
Omdat ik de bibliotheek een aangename omgeving vind	49,7%	54,2%	53,8%
Om er informatie te vinden voor mijn studie/werk	21,4%	21,5%	23,4%
Om wat rond te kijken en/of een krant of tijdschrift te lezen	20,1%	18,3%	17,7%
Omdat bibliotheekmedewerkers vaak goede suggesties doen over boeken, CD's, DVD's, etc.	13,0%	12,4%	11,5%
Om er informatie te vinden over de gemeente en/of stad	7,7%	6,3%	6,1%
Om raad/advies te vragen aan een medewerker	4,0%	5,7%	5,2%
Om er te studeren	4,4%	3,3%	4,8%
Om af te spreken of anderen te ontmoeten	7,1%	3,4%	4,2%
Om er te werken	5,1%	2,6%	4,0%
Om iets te printen en/of te scannen	2,7%	2,8%	2,7%
Om materiaal of hulp te zoeken voor het leren van de Nederlandse taal	2,8%	1,5%	1,9%

3.2. De bezoeker en zijn persoonlijk netwerk

Tabel 37 beantwoordt op een andere manier de vraag waarom iemand de bibliotheek bezoekt. We vroegen aan respondenten voor wie ze juist naar de bibliotheek gaan. Ze werden niet verplicht om de meest relevante optie te selecteren, men kon dus zowel voor eigen gebruik, voor de kinderen als voor het beroep antwoorden. 96,1 procent van alle bezoekers geeft aan naar de bibliotheek te komen voor zichzelf. Wanneer we de cijfers van dichterbij bekijken, blijkt dat slechts 2,4 procent van alle gebruikers de bibliotheek enkel bezoekt voor zijn of haar kinderen, en maar 1,2 procent uitsluitend voor het werk. Verder komt 67,2 procent enkel voor eigen gebruik naar de bibliotheek.

Tabel 37: Ik bezoek de bibliotheek voor ...

	BIB Tienen N = 516	Cluster B N = 17866	BIB2018 N = 45102
Mezelf	96,1%	95,9%	96,1%
Mijn kinderen	20,3%	25,3%	23,8%
Mijn beroep	14,0%	14,2%	14,5%

In principe leent iedereen materialen uit met zijn of haar eigen lidkaart, toch zien we dat ongeveer één op vier bibliotheekbezoekers ook anderen iets laten ontlenen onder zijn of haar naam (tabel 38, BIB2018). Nog veel meer gebruikers (44,1 procent) nemen ook materialen mee voor iemand anders (tabel 39, BIB2018).

Tabel 38: Hoe vaak ontlenen anderen iets met uw lidkaart?

	BIB Tienen	Cluster B	BIB2018	BIB Tienen 2004
Nooit	74,7%	73,2%	74,1%	69,6%
Soms	23,7%	22,4%	21,6%	27,0%
Vaak	1,6%	4,4%	4,3%	3,4%
Totaal aantal (100%)	506	17516	44070	296



Tabel 39: Hoe vaak neemt u materialen mee voor iemand anders?

	BIB Tienen	Cluster B	BIB2018	BIB Tienen 2004
Nooit	60,7%	55,6%	55,9%	51,8%
Af en toe	33,5%	37,6%	37,7%	43,8%
Meestal	3,6%	4,8%	4,6%	3,3%
Bij elke uitlening	2,2%	2,0%	1,8%	1,0%
Totaal aantal (100%)	507	17573	44184	299

In tabel 40 zien we voor wie de gebruikers juist materialen uitlenen. Het hoeft niet te verbazen dat men voornamelijk voor partner (43,2 procent) en kinderen (47,6 procent) materialen meeneemt.

Tabel 40: Voor wie neemt u materialen mee?

	BIB Tienen	Cluster B	BIB2018
Voor mijn kind(eren)	44,7%	50,1%	47,6%
Voor mijn partner	40,9%	42,9%	43,2%
Voor mijn ouder(s)	13,5%	10,3%	11,0%
Voor een ander familielid	14,9%	10,0%	9,6%
Voor een broer/zus	7,2%	5,9%	6,1%
Ander	3,4%	6,3%	6,1%
Voor een kennis/vriend	7,7%	4,6%	5,6%
Voor een collega	3,4%	2,2%	2,5%
Totaal aantal (100%)	208	8151	20544

3.3. Bibliotheekbezoek

We vroegen aan de respondenten ook hoe vaak men het voorbije jaar de bibliotheek bezocht. De resultaten zien we in tabel 41. Bijna 80 procent van alle gebruikers gaat maandelijks of vaker naar de bibliotheek, zo'n 15 procent zelfs wekelijks of vaker. 0,8 procent geeft aan dagelijks zijn of haar bibliotheek te bezoeken (deze antwoordmogelijkheid werd in onderstaande tabel bij wekelijks of vaker toegevoegd om vergelijkbaarheid met 2004 toe te laten).

We stelden respondenten ook de vraag hoe vaak ze een andere bibliotheek bezoeken. Wanneer we hun antwoorden op beide vragen met elkaar vergelijken, stellen we vast dat slechts 1,4 procent vaker een andere bibliotheek bezoekt dan diegene waarvoor ze deze vragenlijst invulden, terwijl 15,6 procent even frequent de andere bibliotheek bezoekt.

Tabel 41: Frequentie bibliotheekbezoek

	BIB Tienen	Cluster B	BIB2018	BIB Tienen 2004
Niet of uitzonderlijk	5,8%	4,4%	4,9%	14,8%
Maandelijks of vaker	81,6%	81,3%	79,3%	70,1%
Wekelijks of vaker	12,6%	14,4%	15,8%	15,1%
Totaal aantal (100%)	365	13390	33946	298

We vroegen ook hoeveel tijd er bij het laatste bezoek werd doorgebracht in de bibliotheek (tabel 42). Wanneer we de cijfers van 2004 vergelijken met die van BIB2018, valt op dat veel bibliotheekbezoekers meer tijd in de bibliotheek doorbrengen dan veertien jaar geleden. Dit kan verklaard worden door de opkomst van de belevingsbibliotheek: een boek uitlenen of terugbrengen vraagt doorgaans weinig tijd, deelnemen aan een activiteit, iets drinken of ter plaatse gamen duurt uiteraard wat langer. Het aantal gebruikers dat minder dan een kwartier in de bibliotheek doorbrengt daalde met 6,4 procent: van 27,3 procent (niet in tabel) naar 20,9 procent, terwijl het aantal respondenten dat meer dan een uur blijft bijna verdubbelde van 6,1 procent (niet in tabel) naar 12,0 procent.

Tijd doorbrengen in de bibliotheek

Jongeren blijven blijkbaar graag hangen in de bibliotheek. Maar liefst 30,7 procent van alle studenten bleef bij het laatste bezoek aan hun bibliotheek langer dan een uur. Bij respondenten die aangaven gepensioneerd te zijn, gaat het 'maar' om 14,3 procent. We controleerden op de effecten van het samen studeren in de bibliotheek tijdens de examenperiode, maar de percentages bleven consistent gedurende de loop van het onderzoek (februari t.e.m. juni).



Tabel 42: Hoe lang in bibliotheek bij laatste bezoek?

	BIB Tienen	Cluster B	BIB2018	BIB Tienen 2004
Tot één kwartier	20,5%	22,2%	20,9%	24,7%
Tussen een kwartier en een half uur	42,7%	43,9%	42,1%	42,8%
Tussen een half uur en een uur	24,2%	24,2%	25,0%	24,7%
Meer dan een uur	12,6%	9,8%	12,0%	7,9%
Totaal aantal (100%)	508	17642	44576	292

In tabel 43 zien we in welke mate bezoekers naar de bibliotheek komen met een specifiek plan in gedachten en of ze zich ook aan dat plan houden. Het valt op dat het aantal bezoekers die zonder plan naar de bibliotheek gaan bijna halveerde: van 30,6 procent in 2004 (niet in tabel) tot 17,9 procent in 2018. Verder laten iets meer gebruikers zich anno 2018 verlokken tot een andere activiteit in de bibliotheek: 22,1 procent t.o.v. 18,7 procent (niet in tabel). In tegenstelling tot 2004, toen men vaststelde dat gebruikers uit de jongste leeftijdscategorie (18 tot 29 jaar) aanzienlijk vaker naar de bibliotheek gingen met een weldoordacht plan, zijn de verschillen tussen de leeftijdsgroepen nu veel minder groot. Ook tussen opleidingsniveaus (tevens een vaststelling 2004) zijn de verschillen m.b.t. deze vraag miniem geworden.

Tabel 43: Bezoek bibliotheek met weldoordacht plan?

	BIB Tienen	Cluster B	BIB2018	BIB Tienen 2004
Ja, ik hield me aan mijn oorspronkelijk plan	61,8%	59,3%	60,0%	56,1%
Ja, maar ik hield me niet aan mijn oorspronkelijk plan	20,9%	21,7%	22,1%	18,9%
Nee	17,3%	19,0%	17,9%	25,0%
Totaal aantal (100%)	513	17852	45077	296

3.4. Materialen

In het rapport van 2004 begon het onderdeel over materialen met de volgende zin: *‘De tijd dat we in “de boekerij” enkel voor boeken terechtkonden is reeds lang voorbij.*¹ Deze uitspraak is anno 2018 nog veel meer van toepassing dan veertien jaar geleden. Het verschil is wel dat men toen vooral doelde op het meer gediversifieerde aanbod aan materialen, terwijl we nu eerder denken aan alle andere diensten en activiteiten die aangeboden worden. Sommige materialen zijn ondertussen verdwenen (cd-roms) terwijl er anderen bijkwamen (e-boeken en games), de mate waarin men luisterboeken uitleent, werd dan weer niet bevraagd in 2004: om die redenen kunnen we niet voor alle materialen de vergelijking maken in tabel 44.

Een eerste vaststelling is dat het uitleenen van boeken nog even populair is als veertien jaar geleden, 98,2 procent in 2018 tegenover 98,1 procent in 2004 (niet in tabel). Strips, van 23,1 procent naar 26 procent (niet in tabel), en DVD's, van 24,7 procent naar 43,3 procent (niet in tabel), worden zelfs vaker uitgeleend dan vroeger. Tijdschriften en kranten, van 22,2 procent naar 17 procent (niet in tabel), en cd's, van 42,3 procent naar 33,3 procent (niet in tabel), daalden daarentegen in populariteit. Luisterboeken zijn over het algemeen nog heel wat populairder dan e-boeken, wat ongetwijfeld komt door het feit dat nog niet elke bibliotheek e-boeken aanbiedt. Games blijken het minst populair. Tot slot geven we nog mee dat 0,8 procent van alle bibliotheekgebruikers aangeeft nooit materialen uit te lenen.

Tabel 44: Welke materialen lenen de bezoekers uit?

	BIB Tienen N = 516	Cluster B N = 17892	BIB2018 N = 45156	BIB Tienen 2004 N = 299
Boeken	97,1%	98,6%	98,2%	96,3%
DVD's	41,5%	43,9%	43,3%	42,8%
CD's	37,4%	32,0%	33,2%	48,8%
Strips	26,0%	25,7%	26,0%	25,2%
Tijdschriften/kranten	14,3%	20,2%	17,0%	19,1%
Luisterboeken	13,2%	9,9%	10,0%	/
E-boeken	7,2%	3,1%	3,6%	/
Games	4,8%	1,9%	1,8%	/

¹ Glorieux, I. & Van Thielen, L. (2003): *‘Resultaten van het Vlaams gebruikersonderzoek 2004’*, p. 41

Games: vooral iets voor jongeren?

In tegenstelling tot wat men zou verwachten, worden games niet het vaakst door de jongste leeftijdscategorie in ons onderzoek uitgeleend, het zijn de 30- tot 44-jarigen die het frequentst games mee naar huis nemen (4,1 procent t.o.v. 3,4 procent)

In de volgende twee tabellen bekijken we de populariteit van verschillende genres. We peilden enkel naar de genres bij boeken, e-boeken, luisterboeken (tabel 45) en cd's (tabel 46). In onderstaande tabellen kunnen we zien hoeveel respondenten aangaven 'vaak' een bepaald genre uit te lenen. De vijf populairste genres onder de boeken zijn spannende boeken (42,7 procent), Kinder- en jeugdboeken (22,7 procent), boeken rond vakanties en reizen (21,7 procent), romantische boeken (20,9 procent) en literaire werken (19,9 procent). Hier kunnen we de vergelijking met 2004 jammer genoeg niet maken.

Tabel 45: Genres boeken, e-boeken en luisterboeken (percentage gebruikers dat 'Vaak' antwoordde)

	BIB Tienen N = 450	Cluster B N = 16124	BIB2018 N = 40479
Spannende boeken	47,1%	46,4%	42,7%
Science-fiction en fantasy	11,7%	11,5%	11,2%
Romantische boeken	20,6%	22,5%	20,2%
Literaire werken	16,2%	17,0%	19,9%
Kinder-/jeugdboeken	18,9%	24,2%	22,7%
Anderstalige boeken	5,2%	5,9%	8,5%
Kunst, cultuur en geschiedenis	14,8%	12,7%	14,2%
Doe-boeken	15,6%	15,0%	14,0%
Vakantie en reizen	20,0%	22,3%	21,7%
Gezondheid en opvoeding	9,5%	9,6%	9,5%
Samenleving en levensvisies	9,4%	8,3%	9,0%
Wetenschap en techniek	6,7%	6,5%	6,3%
Materiaal om Nederlands te leren	2,5%	0,2%	0,9%
Andere	4,4%	4,9%	5,0%



Nederlands leren in de bibliotheek

In tabel 45 zien we dat slechts 0,9 procent van alle respondenten boeken uitleent die helpen bij het leren van de Nederlandse taal. Wanneer we echter kijken naar respondenten die thuis voornamelijk een andere taal spreken, gaat het maar liefst om 25,1 procent. Onder de respondenten die niet in België werden geboren, gaat bovendien 31,7 procent regelmatig naar de bibliotheek om ter plaatse te werken aan hun kennis van de Nederlandse taal.

We maakten dezelfde oefening om te kijken welke de populairste muziekgenres zijn. Daaruit bleek dat Rock (20,1 procent), Pop (20 procent), klassieke muziek (19 procent), Jazz en Blues (11,2 procent) en wereldmuziek (9,8 procent) het populairst zijn onder de Vlaamse bibliotheekbezoekers. Zijn dit ook de populairste genres in de bibliotheek van Tienen?

Tabel 46: Genres muziek CD's (percentage gebruikers dat 'Vaak' antwoordde)

	BIB Tienen N = 170	Cluster B N = 4933	BIB2018 N = 12988
Pop	17,6%	21,0%	20,0%
Rock	13,6%	20,2%	20,1%
Wereldmuziek	8,9%	8,6%	9,8%
Folk of country	6,0%	5,9%	6,5%
Soul of funk	4,3%	3,6%	4,5%
Jazz of Blues	11,3%	8,5%	11,2%
Klassieke muziek	20,0%	14,9%	19,0%
Dance, House, Techno, Drum'n Bass of Electro	2,6%	3,0%	2,8%
Populair-Vlaams, Schlagers/levenslied	5,6%	4,4%	3,6%
Kleinkunst of chanson	7,8%	7,6%	7,5%
R&B, Hip Hop, Rap	1,9%	2,2%	2,3%
Materiaal om Nederlands te leren	0,7%	0,2%	0,4%
Andere	2,8%	4,3%	4,3%

We vroegen ook aan de respondenten hoe bereidwillig ze zijn, uitgedrukt in afstand, om naar een andere bibliotheek te gaan om daar materialen uit te lenen die niet in hun bibliotheek beschikbaar zijn. Daaruit blijkt dat ongeveer de helft van alle bibliotheekgebruikers nooit naar een andere bibliotheek zou gaan om iets uit te lenen dat in hun eigen bibliotheek niet beschikbaar is. Zoals te verwachten viel, neemt de bereidwilligheid af naarmate de afstand toeneemt (met als uitzondering de laatste categorie, meer dan 25 kilometer). Tussen haakjes staan telkens cumulatieve percentages, deze kan men interpreteren als de bereidwilligheid om minstens deze afstand af te leggen. Zo zien we dat 49,8 procent van alle respondenten zich minstens vijf kilometer wil verplaatsen om een materiaal uit te lenen in een andere bibliotheek. Vooral met het oog op regionale samenwerkingsverbanden en het vraagstuk van gespecialiseerde collecties is dit relevante informatie.

Tabel 47: Bereidwilligheid tot verplaatsing voor uitlenen materiaal (uitgedrukt in afstand)

	BIB Tienen	Cluster B	BIB2018
Niet bereidwillig	58,3%	51,5%	50,2%
Ja, niet meer dan 5 kilometer	12,7% (41,7%)	17,0% (48,5%)	20,6% (49,8%)
Ja, niet meer dan 10 kilometer	11,7% (29,0%)	19,2% (31,5%)	17,6% (29,2%)
Ja, niet meer dan 15 kilometer	4,5% (17,3%)	6,4% (12,3%)	5,5% (11,6%)
Ja, niet meer dan 20 kilometer	6,2% (12,9%)	2,7% (5,9%)	2,6% (6,1%)
Ja, niet meer dan 25 kilometer	2,7% (6,6%)	1,2% (3,2%)	1,1% (3,5%)
Ja, meer dan 25 kilometer	3,9%	2,0%	2,4%
Totaal aantal (100%)	513	17835	45032

3.5. Hoe zoekt men materialen?

In het onderzoek uit 2004 werd veel aandacht besteed aan de zoekstrategieën die gebruikers hanteren voor verschillende materialen (boeken, strips, cd's, dvd's en cd-roms). Om meer aandacht te kunnen besteden aan andere thema's, werden deze vragen voor dit onderzoek herleid tot de meer algemene vraag '*hoe zoekt u materialen?*'. Hierdoor is er geen vergelijking mogelijk met 2004, maar tabel 49 levert hoe dan ook nuttige inzichten op. Zo stellen we bijvoorbeeld vast dat de populairste manier om materialen te zoeken 'rechtstreeks naar het gekozen materiaal gaan' is: maar liefst 70 procent geeft aan deze strategie te hanteren. Gebruik maken van de catalogus (54,6 procent) is ook enorm populair geworden: wanneer we kijken naar de cijfers uit 2004, zien we bijvoorbeeld dat destijds maar 11,9 procent van de gebruikers de catalogus gebruikte om boeken te zoeken. Bijna de helft van alle bezoekers zoekt ook nog steeds materialen op de ouderwetse manier, door te snuisteren tussen de rekken en bakken.



Tabel 48: Hoe zoekt men materiaal? (percentage vaak + altijd)

	BIB Tienen	Cluster B	BIB2018
	N = 446	N = 15749	N = 40175
Via de catalogus	48,2%	50,7%	54,6%
Met behulp van het bibliotheekpersoneel	8,2%	9,1%	8,3%
Door beroep te doen op rekken met nieuwe aanwinsten, themastand, etc	42,4%	40,4%	38,2%
Door rechtstreeks naar het materiaal van mijn keuze te gaan	68,8%	70,4%	70,0%
Door tussen de rekken/bakken te lopen	52,5%	50,7%	49,4%
Tussen de net teruggebrachte materialen	25,8%	17,1%	14,6%
Via keuzelijsten/suggesties van de bibliotheek	13,5%	10,3%	9,4%

Het ontwikkelen van een performante zoekmachine die de beschikbaarheid van bepaalde werken en titels in alle Vlaamse bibliotheken toont was voor minister Schauvliege (2009-2014) een belangrijk aandachtspunt². De investeringen blijken hun vruchten afgeworpen te hebben: vier op vijf bibliotheekbezoekers kent de online catalogus en bijna de helft gebruikt ze ook. Hoe goed zijn de bezoekers van de bibliotheek van Tienen er mee vertrouwd?

Tabel 49: Kent u de online catalogus van de Vlaamse bibliotheken?

	BIB Tienen	Cluster B	BIB2018
Ja, en ik gebruik ze ook	47,9%	47,3%	49,6%
Ja, maar ik gebruik ze (bijna) nooit	31,8%	32,4%	30,9%
Nee	20,3%	20,4%	19,5%
Totaal aantal (100%)	516	17823	44987

² Schauvliege, J. (2009). *Beleidsnota Cultuur 2009-2014*, p. 28

3.6. Deelname aan activiteiten in de bibliotheek

Hoewel er nog steeds veel meer bibliotheekgebruikers materialen uitlenen zonder dat ze ook aan activiteiten deelnemen, is er toch een aanzienlijke toename te merken op dit gebied. Waar er in 2004 'slechts' 9,6 procent (niet in tabel) van alle gebruikers 'soms' deelnam aan activiteiten, gaat het nu om 17,3 procent. Daarbovenop gaat 4,5 procent van de gebruikers anno 2018 'regelmatig' naar de bibliotheek om deel te nemen aan activiteiten, terwijl dit maar 1,9 procent (niet in tabel) was in 2004.

Tabel 50: Deelname aan activiteiten

	BIB Tienen	Cluster B	BIB2018	BIB Tienen 2004
(Bijna) nooit	76,7%	77,4%	77,8%	86,8%
Soms	19,8%	17,7%	17,3%	12,2%
Regelmatig	3,5%	4,9%	4,5%	1,0%
Totaal aantal (100%)	516	17835	45001	295

We vroegen ook aan welke activiteiten de bezoekers deelnemen (tabel 51). Daaruit blijkt dat lezingen (53,3 procent) en tentoonstellingen (38,3 procent) veruit de meest populaire activiteiten zijn in de bibliotheek. Toneel en poëzievoordrachten (15,7 procent) vervolledigen de top drie.

Tabel 51: Mate waarin men aan verschillende soorten activiteiten deelneemt

	BIB Tienen	Cluster B	BIB2018
Lezing	41,7%	54,2%	53,3%
Tentoonstelling	13,3%	32,9%	38,3%
Toneel/poëzievoordracht	16,7%	14,8%	15,7%
Andere	14,2%	14,2%	14,6%
Workshop	16,7%	14,1%	14,0%
Vorming	20,0%	13,5%	12,3%
Cursus	25,8%	10,6%	9,1%
Filmvoorstelling	0,8%	11,2%	8,3%
Concert	5,8%	5,2%	8,2%
Totaal aantal (100%)	120	4028	9857

We stelden aan de respondenten ook de vraag in welke mate ze bereid zouden zijn om zich te verplaatsen naar een andere bibliotheek om te kunnen deelnemen aan een activiteit. Daaruit blijkt dat de bereidwilligheid m.b.t. activiteiten toch wat lager ligt dan dan m.b.t. het uitlenen van materialen. 58,2 procent ziet het niet zitten om naar een andere bibliotheek te gaan om daar deel te nemen aan een activiteit. Ook nu weer vermelden we de cumulatieve percentages tussen haakjes.

Tabel 52: Bereidwilligheid tot verplaatsing voor activiteiten (uitgedrukt in afstand)

	BIB Tienen	Cluster B	BIB2018
Niet bereidwillig	63,0%	59,6%	58,2%
Ja, niet meer dan 5 kilometer	11,9% (37,0%)	12,2% (40,4%)	14,9% (41,7%)
Ja, niet meer dan 10 kilometer	9,9% (25,1%)	15,8% (28,2%)	14,8% (26,8%)
Ja, niet meer dan 15 kilometer	4,9% (15,2%)	6,1% (12,4%)	5,5% (12,0%)
Ja, niet meer dan 20 kilometer	4,1% (10,3%)	3,3% (6,3%)	3,0% (6,5%)
Ja, niet meer dan 25 kilometer	3,9% (6,2%)	1,1% (3,0%)	1,1% (3,5%)
Ja, meer dan 25 kilometer	2,3%	1,9%	2,4%
Totaal aantal (100%)	513	17844	45073

Ten slotte mogen we ook vaststellen dat er niet alleen meer bezoekers deelnemen aan activiteiten, over het algemeen is de tevredenheid met de organisatie en invulling van die activiteiten enorm toegenomen. Waar bijna de helft aangaf 'tevreden, noch ontevreden' (neutraal) te zijn in 2004, geeft bijna 70 procent van alle gebruikers anno 2018 aan tevreden te zijn met de culturele activiteiten die in de bibliotheek worden georganiseerd.

Tabel 53: Tevredenheid culturele activiteiten

	BIB Tienen	Cluster B	BIB2018	BIB Tienen 2004
Ontevreden	1,8%	2,2%	2,4%	1,8%
Neutraal	32,2%	27,9%	28,5%	54,7%
Tevreden	66,0%	69,9%	69,1%	43,5%
Totaal aantal (100%)	329	11463	28720	170

3.7. Computers en internet in de bibliotheek

In het vorige hoofdstuk bespraken we al enkele cijfers die betrekking hadden op de digitale geletterdheid van bibliotheekbezoekers. Hieronder bekijken we meer in detail wat de gebruikers juist doen op de computer of het internet wanneer ze in de bibliotheek komen.

Wanneer we de globale cijfers in beschouwing nemen, blijkt gebruikmaken van wifi (7,1 procent) het meest populair, gevolgd door zaken opzoeken op het internet (4,2 procent) en het raadplegen van e-mail (3 procent). Dat zijn allesbehalve hoge cijfers, al stegen ze wel lichtjes ten aanzien van 2004. Toen gaf bijvoorbeeld maar 0,8 procent (niet in tabel) van alle gebruikers aan 'vaak' of 'bijna altijd' gebruik te maken van toepassingen als Word en dergelijke.

Tabel 54: gebruik van ICT in de bibliotheek (percentage 'vaak' + 'bijna altijd')

	BIB Tienen N = 457	Cluster B N = 15865	BIB2018 N = 41385	BIB Tienen 2004 N = 264
Wi-Fi gebruiken van bibliotheek	3,3%	5,2%	7,1%	/
Computer gebruiken voor Word, etc.	0,9%	1,2%	1,4%	1,2%
Zaken opzoeken op internet	3,8%	3,6%	4,2%	/
E-mail raadplegen	2,4%	2,4%	3,0%	2,6%

Verschillende noden voor verschillende gebruikers

De cijfers in de bovenstaande tabel zijn geen pleidooi om het aanbod aan computers (en de bijhorende voorzieningen) terug te schroeven: de echte relevantie wordt pas duidelijk wanneer we het inkomen van de respondenten ook in rekenschap nemen. In de laagste inkomenscategorie (minder dan 1.300 euro) geeft bijvoorbeeld 11,8 procent van de gebruikers aan dat ze vaak hun e-mail raadplegen in de bibliotheek (bijna tien keer zoveel als die in de hogere inkomensgroepen). Ook toepassingen als Word blijken niet onbelangrijk voor deze groep gebruikers: 5,5 procent maakt er vaak gebruik van, in de drie hoogste inkomenscategorieën gaat het om minder dan 1 procent van de gebruikers.



Besluit

- Het ontlenen van boeken is nog steeds de belangrijkste publiekstrekker van de openbare bibliotheek.
- De lidkaart is hoofdzakelijk voor eigen gebruik, maar er wordt ook flink wat ontleend voor anderen, hoofdzakelijk partner en/of kinderen.
- De overgrote meerderheid van bezoekers komt maandelijks of vaker naar de bibliotheek, net als in 2004.
- 37 procent van de bibliotheekgebruikers brengt doorgaans meer dan een half uur door in de bibliotheek, een gevoelige stijging t.a.v. 2004.
- Men komt vaker naar de bibliotheek met een weldoordacht plan.
- Ongeveer de helft van de bibliotheekbezoekers wil geen verplaatsing maken naar een andere bibliotheek om daar materialen te ontlenen of aan een activiteit deel te nemen.
- Activiteiten in de bibliotheek wonnen flink aan populariteit en worden ook beter beoordeeld in vergelijking met 2004.
- De ouderwetse manieren van materialen te zoeken zijn nog steeds het populairst, maar de catalogus wordt ook veel vaker gebruikt.
- Computers worden relatief weinig gebruikt in de bibliotheek, maar lijken voor gebruikers in de laagste inkomenscategorie wel nog een belangrijke functie te vervullen.



4. Tevredenheid van de bibliotheekbezoeker

Inleiding

De tevredenheid van gebruikers staat centraal in dit hoofdstuk. We beginnen met uitgebreid stil te staan bij de *tevredenheid met de collectie en het aanbod*: wat vinden de bezoekers van de bibliotheek van Tienen van de aanwezige materialen? Vervolgens komt de *tevredenheid met de infrastructuur* aan bod, waarbij we eerst kijken naar hoe men de aanwezige computers beoordeelt en daarna naar voorzieningen zoals parkeergelegenheid, inrichting, signalisatie en heel wat andere zaken. Vervolgens staan we stil bij de *openingstijden* van de bibliotheek van Tienen. In *tevredenheid met de dienstverlening* wordt bekeken hoe men het personeel van de bibliotheek evalueert. Het onderdeel *tevredenheid met informatiekkanalen* spreekt voor zich: wat vinden de gebruikers van de website van de bibliotheek, de communicatie via nieuwsbrieven, enz.? Als laatste komen de kosten van het lidgeld en het boetesysteem aan bod in het onderdeel *varia*.

We vergelijken de bibliotheek van Tienen opnieuw met de scores van de cluster waartoe de bibliotheek van Tienen behoort (Cluster B), met de gemiddelde score van de Vlaamse bibliotheekbezoeker én met de resultaten van het gebruikersonderzoek in 2004 (waar mogelijk). In sommige bibliotheken waren bepaalde materialen niet aanwezig (in 2004 en/of 2018), waardoor er logischerwijs geen cijfers beschikbaar zijn voor die bepaalde materialen. In sommige bibliotheken was het aantal reacties erg beperkt voor bepaalde materialen (meestal games en e-boeken), in dat geval raden wij aan om de cijfers met de nodige voorzichtigheid te interpreteren.

4.1. Tevredenheid met de collectie en het aanbod

Hoe tevreden zijn de bezoekers over de uitleentermijn, de aanwezigheid van boeken in de rekken en het aantal dat uitgeleend kan worden? De scores in tabel 55 zijn de samengestelde percentages van personen die tevreden of zeer tevreden zijn. Uit deze tabel blijkt dat de Vlaamse bibliotheekbezoekers vooral tevreden zijn over het aantal dat men kan uitlenen en de uitleentermijn. Ook in 2004 haalden deze aspecten binnen de beoordeling van boeken de hoogste scores. Wanneer men de gemiddelde cijfers van beide onderzoeken vergelijkt, is de tevredenheid over alle aspecten gestegen. De grootste verbetering komt er i.v.m. de beschikbaarheid van nieuwe boeken: in 2004 was slechts 57,1 procent (niet in tabel) van alle gebruikers hierover tevreden, in 2018 gaat het om 72,9 procent. Niettemin blijft dit wel de laagste score van alle aspecten m.b.t. de beoordeling van boeken.

Hoe beoordelen de bezoekers van de bibliotheek van Tienen de boekencollectie?



Tabel 55: Beoordeling boeken (percentage tevreden + zeer tevreden)

	BIB Tienen	Cluster B	BIB2018	BIB Tienen 2004
	N = 491	N = 17337	N = 43621	N = 284
Aantal dat men kan uitlenen	94,9%	96,1%	95,6%	89,0%
Uitleentermijn	93,3%	91,1%	90,2%	90,8%
Aanwezigheid in de rekken	85,5%	86,2%	84,8%	77,4%
Vindbaarheid	85,0%	85,2%	82,9%	79,5%
Beschikbaarheid nieuwe boeken	70,7%	74,7%	72,9%	54,6%

Tevredenheid over boeken en leeftijd

In 2004 werd een duidelijk verschil vastgesteld tussen de leeftijdsgroepen m.b.t. de tevredenheid over het aanbod en de collectie: de tevredenheid steeg naarmate de leeftijd toenam. Hoewel de scores steevast het laagste zijn bij gebruikers in de jongste leeftijdscategorie (18 tot 29), zijn de verschillen minder groot dan in 2004.

Over het algemeen wordt ook het aanbod van strips anno 2018 beter beoordeeld dan in 2004. Net als bij de boeken scoort de beschikbaarheid van nieuwe strips het laagst.

Tabel 56: Beoordeling strips (percentage tevreden + zeer tevreden)

	BIB Tienen	Cluster B	BIB2018	BIB Tienen 2004
	N = 129	N = 4457	N = 11395	N = 65
Uitleentermijn	94,6%	93,0%	92,4%	83,1%
Aantal dat men kan uitlenen	95,3%	92,8%	92,1%	84,1%
Vindbaarheid	85,2%	86,3%	84,0%	84,1%
Aanwezigheid in de rekken	87,7%	82,6%	80,8%	69,8%
Beschikbaarheid nieuwe strips	69,8%	66,6%	64,0%	54,0%

Ook voor de tijdschriften en kranten (tabel 57) volgen de scores een stijgende lijn, de beschikbaarheid van nieuwe tijdschriften en kranten gaat maar liefst van 70,7 procent (niet in tabel) in 2004 naar 83,9 procent in 2018.

Tabel 57: Beoordeling tijdschriften en kranten (percentage tevreden + zeer tevreden)

	BIB Tienen N = 63	Cluster B N = 2622	BIB2018 N = 5519	BIB Tienen 2004 N = 50
Vindbaarheid	95,2%	91,1%	89,7%	80,0%
Beschikbaarheid nieuwe tijdschriften en kranten	95,2%	85,7%	83,9%	68,0%

Op Vlaams niveau scoort de cd-collectie (tabel 58) goed, met uitzondering van de beschikbaarheid van nieuwe cd's (62,1%). Minstens driekwart van de bezoekers zijn tevreden of zeer tevreden over alle aspecten van het muziekaanbod. Ook nu weer is er een gevoelige verbetering t.a.v. 2004, zelfs bij de beoordeling van de beschikbaarheid: van 41,0 procent (niet in tabel) in 2004 naar 62,1 procent in 2018.

Tabel 58: Beoordeling CD's (percentage tevreden + zeer tevreden)

	BIB Tienen N = 187	Cluster B N = 5531	BIB2018 N = 14463	BIB Tienen 2004 N = 137
Aantal dat men kan uitlenen	88,0%	91,9%	91,8%	80,6%
Uitleentermijn	77,5%	90,7%	90,1%	59,9%
Uitleenprijs	78,0%	84,5%	82,9%	69,9%
Aanwezigheid in de rekken	83,5%	78,8%	79,3%	65,2%
Vindbaarheid	76,0%	78,2%	75,8%	73,1%
Beschikbaarheid nieuwe CD's	60,9%	62,8%	62,1%	54,1%

Ook de beoordeling van de dvd-collectie (tabel 59) kent een gelijkaardige evolutie als de andere materialen: over de hele lijn stijgt de tevredenheid, vooral over het aantal dat kan worden uitgeleend is men erg tevreden (90,1 procent). De beschikbaarheid van nieuwe dvd's is ook nu weer het aspect waar veel bezoekers minder tevreden over zijn.



Tabel 59: Beoordeling DVD's (percentage tevreden + zeer tevreden)

	BIB Tienen	Cluster B	BIB2018	BIB Tienen 2004
	N = 210	N = 7647	N = 19042	N = 120
Aantal dat men kan uitlenen	89,7%	91,3%	90,1%	68,4%
Uitleentermijn	69,0%	84,8%	83,6%	50,0%
Uitleenprijs	70,1%	82,2%	81,3%	66,7%
Aanwezigheid in de rekken	78,4%	80,3%	77,0%	65,5%
Vindbaarheid	82,9%	80,0%	77,0%	74,6%
Beschikbaarheid nieuwe DVD's	61,8%	62,4%	59,0%	47,4%

We sluiten af met de twee materialen die minder vaak aangeboden worden door bibliotheken en daarom ook door aanzienlijk minder personen ontleend worden: games en e-boeken. Over het algemeen valt het op dat de tevredenheid hier soms lager ligt in vergelijking met boeken, strips, tijdschriften, kranten, cd's en dvd's. Zo is 'maar' 68,2 procent tevreden over de aanwezigheid van games in de rekken. Ook de beschikbaarheid van nieuwe games krijgt een tamelijk lage score: 54,4 procent.

Tabel 60: Beoordeling games (percentage tevreden + zeer tevreden)

	BIB Tienen	Cluster B	BIB2018
	N = 25	N = 298	N = 733
Aantal dat men kan uitlenen	80,0%	91,3%	81,4%
Uitleenprijs	100,0%	82,2%	83,0%
Uitleentermijn	80,0%	82,2%	81,2%
Vindbaarheid	100,0%	80,0%	81,9%
Aanwezigheid in de rekken	56,0%	73,6%	68,2%
Beschikbaarheid nieuwe games	100,0%	62,4%	54,4%

In totaal gaven 1.498 respondenten hun mening over e-boeken. Over de uitleentermijn, het aantal dat men kan uitlenen en de uitleenprijs zijn deze gebruikers doorgaans behoorlijk tevreden. Net als bij alle materialen, scoort de beschikbaarheid van nieuwe e-boeken het slechtst.

Tabel 61: Beoordeling e-boeken (percentage tevreden + zeer tevreden)

	BIB Tienen	Cluster B	BIB2018
	N = 35	N = 494	N = 1498
Uitleentermijn	60,0%	79,4%	80,4%
Uitleenprijs	91,7%	78,1%	79,3%
Aantal dat men kan uitlenen	77,1%	72,4%	72,4%
Vindbaarheid	82,4%	65,0%	63,6%
Beschikbaarheid nieuwe e-boeken	58,8%	53,0%	49,2%

4.2. Tevredenheid met de infrastructuur

In hoofdstuk 3 zagen we dat heel wat gebruikers weinig (of nooit) gebruik maken van de computers in de bibliotheek. Toch hebben heel veel respondenten hierover hun mening gegeven. Men zou kunnen denken dat dit weinig goeds belooft voor de beoordeling die de gebruikers geven, maar dat is niet echt het geval. Net als bij de materialen, zien we over het algemeen een stijging in de tevredenheid. Zowel de aanwezigheid als de toegankelijkheid wordt nu gemiddeld beter beoordeeld dan in 2004. Over de geïnstalleerde software (Word, Excel, en andere toepassingen) is men minder positief, slechts 61,4 procent is hierover tevreden. Aangezien dit aspect niet bevraagd werd in 2004, kunnen we hier jammer genoeg niet de vergelijking maken met vroeger.

Tabel 62: Beoordeling computers (percentage tevreden + zeer tevreden)

	BIB Tienen	Cluster B	BIB2018	BIB Tienen 2004
	N = 209	N = 7735	N = 21225	N = 35
Aanwezigheid	74,2%	77,7%	77,1%	42,9%
Toegankelijkheid (vaak bezet)	69,3%	73,9%	72,0%	33,3%
Geïnstalleerde software	55,0%	62,8%	61,4%	/

In tabel 63 ziet u hoe twaalf uiteenlopende aspecten m.b.t. de infrastructuur van de bibliotheek beoordeeld worden door de bezoekers. We rangschikten deze items van hoog naar laag: bovenaan ziet u het aspect waarvan de Vlaamse bibliotheekgebruiker het vaakst aangaf 'tevreden' of 'zeer tevreden' te zijn. Hierdoor ziet u of de algemene tendensen ook op uw bibliotheek van toepassing zijn. De toegankelijkheid en de bereikbaarheid van openbare bibliotheken worden zeer goed beoordeeld, net als in 2004. Over de parkeermogelijkheden en het aanwezige kopieer- en printapparatuur zijn de bibliotheekbezoekers dan weer minder tevreden. Het laatste item (kopieer- en printapparatuur) is ook het enige aspect waar we geen positieve evolutie vaststellen ten opzichte van 2004. Heel wat extra items werden bijkomend voor BIB2018 ontwikkeld, hiervoor kunnen we natuurlijk niet vergelijken met 2004.

Tabel 63: Beoordeling infrastructuur (percentage tevreden + zeer tevreden)

	BIB Tienen N = 515	Cluster B N = 17826	BIB2018 N = 44960	BIB Tienen 2004 N = 293
Toegankelijkheid gebouw	93,6%	95,7%	94,5%	96,2%
Bereikbaarheid gebouw	92,4%	94,8%	93,8%	93,4%
Het geautomatiseerd uitlenen/inleveren van materiaal	84,2%	89,3%	89,3%	/
Betaalmogelijkheden	67,9%	83,0%	84,5%	/
Inrichting van de bibliotheek	74,6%	82,6%	83,3%	80,7%
Leeszaal	73,9%	82,6%	80,4%	70,2%
Fietsstallingen	83,2%	85,2%	80,3%	74,9%
Signalisatie	78,0%	83,1%	79,8%	/
De aantrekkelijkheid van het gebouw	65,1%	82,3%	78,9%	/
Schikking van de collectie	78,0%	81,5%	78,5%	/
Parkeermogelijkheden	63,6%	77,4%	73,8%	50,4%
Kopieer- en printapparatuur	70,6%	65,5%	62,9%	69,9%

4.3. Tevredenheid met de openingsuren

Vlaamse openbare bibliotheken komen in alle maten en gewichten, en dat weerspiegelt zich ook in de openingsuren: de kleinste bibliotheek die deelnam aan BIB2018 is tien uur per week open, de grootste 58 uur. In tabel 64 zien we dat slechts 9,7 procent van alle bibliotheekgebruikers ontevreden zijn over de openingsuren van hun bibliotheek. Ook nu weer zien we een lichte verbetering t.a.v. 2004, toen gaf 11,8 procent (niet in tabel) aan 'ontevreden' te zijn en 14,6 procent (niet in tabel) 'tevreden, noch ontevreden'. Wanneer we de scores m.b.t. de openingsuren vergelijken in de verschillende clusters zien we dat de tevredenheid toeneemt naarmate het aantal openingsuren toeneemt. Cluster D is een apart geval: ondanks het feit dat de bibliotheken in cluster D doorgaans meer bezoekers ontvangen, zijn ze gemiddeld evenveel uren open als de bibliotheken in cluster C. Dit verklaart waarschijnlijk waarom de tevredenheid (76,5 procent) lager ligt dan in clusters B (78,8 procent) en C (81,7 procent),

Tabel 64: Tevredenheid openingstijden

	BIB Tienen	Cluster B	BIB2018	BIB Tienen 2004
Ontevreden	9,6%	9,8%	9,7%	11,6%
Neutraal	12,5%	11,4%	10,6%	15,1%
Tevreden	78,0%	78,8%	79,7%	73,3%
Totaal aantal (100%)	513	17820	44963	292

Openingsuren

Net als in 2004 komen we ook nu weer tot de vaststelling dat voornamelijk jongeren en hooggeschoolden ontevreden zijn over de openingsuren van de bibliotheek. Wanneer we de beroepstoestand in rekenschap nemen, valt het op dat gepensioneerden doorgaans veel tevredener zijn over de openingsuren dan bezoekers die werken.

Aan de respondenten die aangaven niet tevreden te zijn met de openingsuren van hun bibliotheek, stelden we de vraag op welk tijdstip de bibliotheek voor hen dan zeker wel open moet zijn. Ze mochten slechts één antwoord aanduiden. Tabel 65 geeft een overzicht van de reacties. Ook nu weer werden deze gerangschikt op basis van de populairste antwoorden over het gehele onderzoek. Daaruit blijkt dat men de bibliotheek vooral graag langer 's avonds in de week en meer avonden in de week open ziet. Ook is er vraag naar meer openingsuren in het weekend.

Geldt dit ook voor de bibliotheek van Tienen?



Tabel 65: Indien ontevreden, wanneer moet het dan zeker open zijn?

	BIB Tienen	Cluster B	BIB2018
Langer 's avonds in de week	23,6%	15,1%	18,9%
Meer avonden in de week	17,0%	15,5%	16,7%
Op zaterdagmiddag	20,8%	21,4%	15,6%
Op zondagvoormiddag	5,7%	13,1%	14,5%
In het weekend, 's avonds	13,2%	7,0%	9,0%
Meer namiddagen op weekdays	4,7%	10,1%	8,9%
Tussen de middag op weekdays	10,4%	11,2%	8,5%
Op zaterdagvoormiddag	1,9%	4,3%	4,2%
Op zaterdagnamiddag	2,8%	2,3%	3,7%
Totaal aantal (100%)	106	3734	8883

4.4. Tevredenheid met de dienstverlening

Over het algemeen is de Vlaamse bibliotheekbezoeker zeer tevreden over de dienstverlening in de bibliotheek. Ook hier zien we over het algemeen een lichte verbetering i.v.m. 2004, al werden toen ook al zeer hoge scores gegeven aan het personeel.

Tabel 66: Beoordeling dienstverlening (percentage tevreden + zeer tevreden)

	BIB Tienen N = 511	Cluster B N = 17501	BIB2018 N = 43813	BIB Tienen 2004 N = 293
Hulpvaardigheid personeel	97,3%	94,6%	92,5%	92,3%
Vriendelijkheid personeel	95,7%	93,9%	92,0%	93,4%
Snelheid dienstverlening	91,6%	92,8%	89,9%	91,8%
Bekwaamheid personeel	93,9%	93,2%	91,2%	94,3%
Beschikbaarheid personeel	94,9%	93,7%	90,7%	90,1%

Dienstverlening

Het valt op dat veel van de tendensen die in 2004 vastgesteld werden m.b.t. tevredenheid ook in 2018 nog van kracht zijn. Dat is niet anders wanneer we kijken naar de tevredenheid over de dienstverlening: die neemt ook in 2018 toe naarmate de leeftijd van een bezoeker stijgt. Er zijn ook weer geen noemenswaardige verschillen vast te stellen tussen mannen en vrouwen, en laaggeschoolden zijn over het algemeen vaker tevreden over de dienstverlening dan hooggeschoolden.

4.5. Tevredenheid met informatiekkanalen

Bij het ontwerpen van de vragenlijst voor BIB2018 werd in samenspraak met de vertegenwoordigers uit de bibliotheeksector besloten om voor dit onderzoek uitgebreider stil te staan bij informatiekkanalen en -strategieën. Tabel 67 geeft een overzicht van verschillende aspecten die betrekking hebben op hoe de bibliotheek communiceert met haar gebruikers. De toepassing Mijn Bibliotheek, de website en de catalogus scoren allemaal goed. De communicatie via nieuwsbrieven en vooral de aanwezigheid van de bibliotheek op sociale media worden dan weer minder goed beoordeeld.

In het volgende hoofdstuk staan we ook nog stil bij de voorkeuren van gebruikers m.b.t. de manier waarop de bibliotheek met hen contact opneemt.

Tabel 67: Beoordeling informatiekkanalen (percentage tevreden + zeer tevreden)

	BIB Tienen	Cluster B	BIB2018
	N = 452	N = 14909	N = 38183
Toepassing 'Mijn Bibliotheek'	87,9%	89,2%	88,5%
Website van de bibliotheek	86,1%	84,2%	83,6%
Gebbruiksvriendelijkheid catalogus	84,0%	83,4%	83,1%
Communicatie via nieuwsbrieven	82,1%	72,2%	70,9%
De bibliotheek op sociale media	59,5%	55,3%	53,2%

4.6. Tevredenheid varia

Tot slot bespreken we het lidgeld dat gebruikers (eventueel) moeten betalen en het boetesysteem dat de bibliotheek hanteert. Uit tabel 68 blijkt dat 1,7 procent van alle bibliotheekgebruikers ontevreden is over het lidgeld dat betaald moet worden, wederom een verbetering t.a.v. 2004, toen 3,1 procent aangaf ontevreden te zijn (niet in tabel). Tabel 69 toont een gelijkaardige evolutie m.b.t. het boetesysteem: van 11,8 procent in 2004 (niet in tabel) naar 8,2 procent in 2018. De ontevredenheid over de boetes ligt wel een stuk hoger dan die over het lidgeld.

Tabel 68: Tevredenheid lidgeld

	BIB Tienen	Cluster B	BIB2018	BIB Tienen 2004
Ontevreden	1,5%	1,4%	1,7%	9,2%
Neutraal	7,8%	6,5%	7,3%	21,3%
Tevreden	90,7%	92,1%	91,0%	69,5%
Totaal aantal (100%)	473	16112	40354	282

Tabel 69: Tevredenheid boetesysteem

	BIB Tienen	Cluster B	BIB2018	BIB Tienen 2004
Ontevreden	7,5%	7,0%	8,2%	15,1%
Neutraal	27,5%	29,2%	29,7%	40,1%
Tevreden	65,0%	63,9%	62,2%	44,9%
Totaal aantal (100%)	454	15819	40059	272

Lidgeld, boetes en inkomen

In tegenstelling tot wat men zou denken is het inkomen van de bezoeker niet zo bepalend of men wel of niet tevreden is over het lidgeld en de boetes. De respondenten in de laagste inkomenscategorie (minder dan 1.300 euro per maand) zijn zelfs iets vaker 'tevreden' of 'zeer tevreden' over het boetesysteem dan die in de hoogste inkomenscategorie (meer dan 5.200 euro per maand). Veel doorslaggevend is de leeftijd: 5,3 procent van alle gebruikers tussen 18 en 29 jaar is 'ontevreden' en 13,3 procent is 'neutraal' over het lidgeld, onder de oudere bezoekers (ouder dan 60 jaar) bedragen deze percentages respectievelijk 0,9 procent en 5,5 procent.



Besluit

- De tevredenheid steeg voor elk materiaaltype dat ook in 2004 werd bevestigd, wel blijft de Vlaamse bibliotheekgebruiker het minst tevreden over de beschikbaarheid van nieuwe materialen.
- Games en e-boeken moeten op veel plaatsen hun ingang nog maken en worden vaak nog niet erg intensief gebruikt, sluitende uitspraken doen over de tevredenheid m.b.t. deze materialen is daarom moeilijk.
- Over het algemeen is een grote meerderheid van de bezoekers tevreden over de dienstverlening en de communicatiekanalen die de bibliotheek hanteert (met uitzondering van het gebruik van sociale media).
- De gebruikers die aangeven niet tevreden te zijn over de openingsuren vragen het vaakst naar meer (en langere) avonden in de week.
- Ook de infrastructuur van de bibliotheek krijgt goede scores, het enige aspect dat op veel plaatsen minder goed beoordeeld wordt, is de aanwezige kopieer- en printapparatuur.
- Over het lidgeld zijn respondenten doorgaans positief, over het boetesysteem zijn ze wat minder tevreden.



5. Wensen en opvattingen van de bibliotheekbezoeker

Inleiding

In dit hoofdstuk komen twee zaken aan bod: enerzijds hebben we het over de *opvattingen* die gebruikers hebben over hun bibliotheek en bibliotheken in het algemeen, anderzijds bekijken we welke *wensen* ze hebben m.b.t. toekomstige dienstverlening. Binnen dat laatste onderdeel tonen we eerst welke voorkeuren ze hebben m.b.t. de manier waarop de bibliotheek hen (in de toekomst) contacteert, vervolgens geven we een overzicht van de antwoorden die respondenten gaven op een vraag waarbij hen verschillende soorten toekomstige dienstverleningen werden voorgelegd.

5.1. Opvattingen van bezoekers over de bibliotheek

Op basis van een aantal stellingen die we de respondenten voorlegden, proberen we meer zicht te krijgen op het imago van de bibliotheek. In tabellen 70, 71 en 72 ziet u welk percentage aangaf 'akkoord' of 'helemaal akkoord' te zijn met elke uitspraak. De uitspraken werden (net als in de vragenlijst) opgedeeld per thema.

Het eerste thema is *informatie en materialen in de bibliotheek*. Een eerste positieve vaststelling is dat nog meer mensen (in vergelijking met 2004) het gevoel hebben dat ze in de bibliotheek een antwoord kunnen vinden op vele vragen: we zien een stijging van 64,0 procent (niet in tabel) naar 68,8 procent gebruikers die akkoord gaan met deze uitspraak. Het meest markante cijfer komt er echter i.v.m. de stelling dat een bibliotheek hetzelfde is als een boekhandel (maar dan goedkoper): in 2004 was 19,9 procent (niet in tabel) van alle respondenten het eens met deze stelling, in 2018 is dat 25,5 procent. Aangaande de opvatting dat de bibliotheek werken moet aanbieden die elders niet (meer) te vinden zijn, is er weinig veranderd. Een andere opvallende stijging zien we bij de stelling over de hoogstaande werken, van 2,5 procent naar 16,3 procent (niet in tabel). Dit valt iets moeilijker te interpreteren: dit kan een waardeoordeel in positieve zin zijn (dat het aanbod in kwaliteit toenam), maar ook dat meer gebruikers het aanbod als elitair ervaren.



Tabel 70: Informatie en materialen in de bibliotheek (percentage 'Akkoord + 'Helemaal akkoord')

	BIB Tienen	Cluster B	BIB2018	BIB Tienen 2004
	N = 501	N = 17357	N = 43919	N = 288
Ik vind in de bibliotheek antwoord op vele vragen	67,4%	69,2%	68,8%	68,3%
Het zou goed zijn als leden van de bibliotheek meer inspraak hadden in de uitbreiding van de collectie	62,1%	60,6%	60,3%	/
Ik van dat de bibliotheek werken moet hebben die men elders niet (meer) vindt	55,3%	47,8%	52,0%	63,5%
Ik vind de bibliotheek hetzelfde als een boekhandel maar dan goedkoper	28,6%	26,4%	25,5%	22,1%
Ik vind dat de bibliotheek enkel hoogstaande werken aanbiedt	13,4%	16,1%	16,3%	2,1%

De stellingen in tabel 71 vallen onder het thema 'mensen in de bibliotheek'. Op dit gebied blijkt er weinig veranderd: anno 2018 vinden ongeveer evenveel gebruikers dat de bibliotheek een plek is voor verstandige mensen en dat de bibliotheek vooral geschikt is voor kinderen. Aangaande een stelling die voor dit onderzoek nieuw werd toegevoegd, zijn de meningen het meest eensgezind: maar liefst 93,9 procent van alle respondenten vindt dat kinderen de (werking van de) bibliotheek moeten leren kennen in de lagere school. Hieruit mogen we afleiden dat de bibliotheek als een belangrijk socialiserend cultureel instituut wordt gezien door haar gebruikers.

De bibliotheek: vooral iets voor kinderen?

Men zou verwachten dat een groot percentage van de respondenten die enkel naar de bibliotheek komen voor hun kinderen, ook van mening zijn dat de bibliotheek vooral voor kinderen geschikt is. Toch is 'maar' 15,2 procent van deze gebruikers die mening toegedaan.



Tabel 71: Mensen in de bibliotheek (percentage 'Akkoord + 'Helemaal akkoord')

	BIB Tienen	Cluster B	BIB2018	BIB Tienen 2004
	N = 510	N = 17646	N = 44662	N = 288
Elk kind moet (de werking van) de bibliotheek leren kennen op de lagere school	94,1%	94,1%	93,9%	/
De bibliotheek moet mensen kunnen helpen met praktische zaken, zoals het invullen van de belastingsaangifte	21,6%	15,7%	15,8%	/
Ik vind de bibliotheek iets voor verstandige mensen	6,9%	5,6%	6,4%	3,5%
Ik vind de bibliotheek eigenlijk vooral geschikt voor kinderen	5,7%	5,3%	5,2%	5,9%

Tabel 72 toont in welke mate bibliotheekbezoekers het eens zijn met stellingen over de bibliotheek als openbare ruimte. 73,5 procent van alle bezoekers vindt het belangrijk dat er in zijn of haar bibliotheek een ruimte is waar het altijd stil is, terwijl 59,8 procent het belangrijk vindt dat de bibliotheek een ontmoetingsplaats is. Iets minder dan de helft van alle bezoekers (46,5 procent) was 'akkoord' of 'helemaal akkoord' met beide uitspraken en zien in de bibliotheek dus zowel een plaats waar het op bepaalde plekken stil moet zijn als een plaats om vrienden of kennissen te ontmoeten. Zo'n één op vier bezoekers (26,9 procent) hecht dan schijnbaar weer meer belang aan stilte in hun bibliotheek (dan aan de aanwezigheid van een gezellige plek): zij gaan akkoord met de stelling over stilte, maar niet met die over de bibliotheek als ontmoetingsplaats. Een mooie vaststelling is dat de openbare bibliotheek anno 2018 blijkbaar meer uitnodigend is dan in 2004: toen was 55,8 procent (niet in tabel) het eens met de uitspraak dat de bibliotheek uitnodigt om binnen te stappen, nu gaat het om 66,4 procent van alle bezoekers dat hiermee akkoord gaat. Tot slot mogen we besluiten dat de overgrote meerderheid van de bezoekers de bibliotheek geen saai plek vindt.

Vinden de bezoekers van de bibliotheek van Tienen hun bibliotheek ook een uitnodigende plaats?



Tabel 72: De bibliotheek als openbare ruimte (percentage 'Akkoord + 'Helemaal akkoord')

	BIB Tienen	Cluster B	BIB2018	BIB Tienen 2004
	N = 508	N = 17600	N = 44438	N = 288
Ik vind het belangrijk dat er in mijn bibliotheek een ruimte is waar het altijd stil is	77,8%	71,6%	73,5%	/
Ik vind dat de bibliotheek uitnodigt om binnen te stappen	50,3%	67,2%	66,4%	52,7%
Ik vind het belangrijk dat mijn bibliotheek een ontmoetingsplaats is/Een ruimte heeft waar het gezellig is	54,6%	59,5%	59,8%	/
Ik vind het belangrijk dat er activiteiten en workshops in mijn bibliotheek worden georganiseerd	55,5%	51,2%	49,8%	/
Ik vind het belangrijk dat ik kan werken in mijn bibliotheek	36,1%	32,8%	35,6%	/
Ik vind de bibliotheek saai	4,9%	2,5%	2,9%	3,1%

5.2. Toekomstige dienstverlening

Het aantal kanalen waarlangs men contact kan opnemen met bezoekers, nam sinds enkele jaren sterk toe: sociale media deden hun intrede, en hoewel e-mail en sms natuurlijk ook al in 2004 bestonden, was het gebruik van deze communicatiemiddelen veel minder wijdverspreid en vanzelfsprekend dan nu. Het kan daarom moeilijk zijn om te weten wat tegenwoordig de meest aangewezen manier is om te communiceren met gebruikers. We vroegen daarom aan respondenten welke informatiekanalen hun voorkeur wegdragen. Ze mochten daarbij zoveel opties aanduiden als ze wilden.

De cijfers in tabel 73 hebben betrekking op '*persoonlijk contact*', bijvoorbeeld wanneer de bibliotheek een lener op de hoogte moet brengen dat de uitleent termijn van een bepaald materiaal overschreden is. Hier is de voorkeur duidelijk: 93,6 procent zegt via mail hierover gecontacteerd te willen worden.



Tabel 73: Voorkeuren m.b.t. persoonlijk contact

	BIB Tienen	Cluster B	BIB2018
	N = 515	N = 17881	N = 45146
E-mail	90,1%	93,4%	93,6%
SMS	17,5%	13,7%	14,0%
Brief in de post	15,0%	10,3%	10,5%
Telefonisch	10,7%	7,0%	6,5%
Wordt liever nooit persoonlijk gecontacteerd	1,0%	0,8%	0,9%

Wanneer het gaat om meer algemene zaken (tabel 74), zoals activiteiten die in de bibliotheek georganiseerd worden, draagt een nieuwsbrief per e-mail duidelijk de voorkeur weg van de meeste bibliotheekbezoekers. Opvallend is dat diezelfde nieuwsbrief aankrijgen via de post de minst populaire optie is. 11,1 procent geeft dan weer aan geen interesse te hebben in activiteiten die de bibliotheek organiseert. Sociale media blijken ook weinig populair, blijkbaar wil slechts 14,0 procent via Facebook, Twitter of Instagram informatie krijgen over dergelijke zaken.

Tabel 74: Voorkeuren m.b.t. informatie over activiteiten

	BIB Tienen	Cluster B	BIB2018
	N = 513	N = 17851	N = 45092
Via een nieuwsbrief per e-mail	84,4%	81,2%	80,5%
Door promotie in de bibliotheek zelf	32,9%	34,5%	34,7%
Via sociale media	13,5%	12,8%	14,0%
Ik heb geen interesse in dergelijke activiteiten	9,6%	10,6%	11,1%
Via een nieuwsbrief per post	8,2%	7,0%	7,0%



Contact met jongeren en ouderen

Het is niet zo dat ouderen liever via brief of telefonisch gecontacteerd worden, integendeel zelfs! Maar liefst 19,1 procent van 18- tot 29-jarigen wil gerust een brief in de post krijgen als een materiaal waarvan de uitleentermijn overschreden is, binnengebracht moet worden. In de categorie van bezoekers die ouder zijn dan 60 jaar, gaat het maar om 10,6 procent. Wel lopen de jongeren veel meer warm voor sociale media: 40,8 procent wil zo op de hoogte kunnen blijven van wat er allemaal in de bibliotheek te beleven valt. Onder de 45- tot 59-jarigen gaat het hier maar om 11,1 procent en bij de oudste leeftijdscategorie maar om 3,5 procent van alle bezoekers.

In de tabellen op de volgende twee pagina's worden een aantal diensten opgesomd die bibliotheken in de toekomst zouden kunnen aanbieden. Men kon antwoorden of men van deze dienst gebruik zou maken en of men er ook extra voor zou betalen. De percentages in tabel 75 zijn het aandeel mensen die van de opgesomde diensten in de toekomst gebruik willen maken. In tabel 76 wordt het percentage respondenten weergegeven die antwoordden dat ze voor die dienst extra zouden betalen.

Wat onmiddellijk opvalt is dat de dienst die de meeste mensen aanspreekt, een gepersonaliseerde nieuwsbrief, ook diegene is waar het laagste percentage van gebruikers extra voor zou betalen. Verder blijft de rangorde die we in tabel 75 zien grotendeels behouden in tabel 76. Er lijkt vooral vraag naar meer opties en flexibiliteit bij het uitlenen van materialen: zowel een dienst waarbij elk boek uit elke Vlaamse bibliotheek uitgeleend en teruggebracht kan worden in de eigen bibliotheek, als een universele lidkaart, als het kunnen raadplegen van volledige werken thuis blijken de bibliotheekbezoekers wel aan te spreken. Verder steeg de vraag zowel naar een dienst waarbij gereserveerde werken buiten de openingsuren opgehaald kunnen worden als naar meer databanken die men in de bibliotheek kan raadplegen.

Wanneer men in tabel 76 de cijfers uit 2004 vergelijkt met die van 2018, is het overduidelijk dat de bereidwilligheid om extra te betalen voor bepaalde diensten heel sterk gedaald is. Die daling kan niet verklaard worden door het feit dat de interesse in deze diensten gedaald is of omdat ouderen (die nu veel meer deelnamen dan in 2004) over het algemeen minder bereidwillig zijn om extra te betalen voor diensten, de daling valt immers te merken in alle leeftijdscategorieën.

In welke bijkomende diensten zijn de gebruikers van de bibliotheek van Tienen voornamelijk geïnteresseerd?



Tabel 75: Wil men gebruik maken van volgende diensten? (percentage 'ja')

	BIB Tienen N = 496	Cluster B N = 17126	BIB2018 N = 43352	BIB Tienen 2004 N = 290
Een nieuwsbrief met informatie uit de bibliotheek, aangepast volgens interesse en smaak	66,7%	68,0%	67,4%	65,6%
Een dienst waarbij ik elk boek uit elke Vlaamse bibliotheek kan lenen en terugbrengen in mijn bibliotheek	66,0%	65,5%	66,3%	56,0%
Een lidkaart die men kan gebruiken in elke Vlaamse bibliotheek	67,9%	64,1%	64,0%	64,1%
Het kunnen raadplegen van volledige boeken (thuis) via de computer, tablet, smartphone, e-reader	50,4%	53,1%	55,2%	45,9%
Een dienst waarbij gereserveerde werken buiten de openingsuren kunnen worden opgehaald	40,6%	38,9%	40,6%	24,3%
Een dienst waarbij aangevraagde boeken klaargezet worden om af te halen	42,2%	39,2%	39,8%	/
Meer databanken die men in de bibliotheek kan raadplegen	33,8%	33,3%	35,2%	27,1%
Een dienst waarbij boeken aan huis geleverd worden	29,1%	27,0%	27,8%	/



Tabel 76: Wil men extra betalen voor volgende diensten? (percentage 'ja')

	BIB Tienen N = 496	Cluster B N = 17126	BIB2018 N = 43352	BIB Tienen 2004 N = 290
Een dienst waarbij ik elk boek uit elke Vlaamse bibliotheek kan lenen en terugbrengen in mijn bibliotheek	23,9%	19,2%	19,9%	66,2%
Het kunnen raadplegen van volledige boeken (thuis) via de computer, tablet, smartphone, e-reader	15,1%	13,7%	14,5%	46,3%
Een dienst waarbij boeken aan huis geleverd worden	13,4%	10,9%	11,8%	/
Een lidkaart die men kan gebruiken in elke Vlaamse bibliotheek	13,3%	11,0%	10,9%	47,2%
Een dienst waarbij gereserveerde werken buiten de openingsuren kunnen worden opgehaald	8,5%	6,9%	7,7%	53,2%
Een dienst waarbij aangevraagde boeken klaargezet worden om af te halen	6,4%	4,7%	5,0%	/
Meer databanken die ik in de bibliotheek kan raadplegen	3,4%	3,2%	3,7%	29,2%
Een nieuwsbrief met informatie uit de bibliotheek, aangepast volgens interesse en smaak	3,9%	3,0%	3,0%	32,1%



Besluit

- Gebruikers geven aan dat ze in de bibliotheek antwoord vinden op vele vragen, maar zouden ook graag meer inspraak hebben in de uitbreiding van de collectie.
- Ook vinden zij het belangrijk dat kinderen de bibliotheek op de lagere school leren kennen, slechts een hele kleine minderheid vindt dan weer dat de bibliotheek vooral geschikt is voor kinderen.
- 66,4 procent van alle gebruikers vinden de bibliotheek een uitnodigende plek, verder blijken veel gebruikers een dubbele functie in de bibliotheek te zien: een plaats waar men zich in stilte met iets kan bezighouden, maar die ook als ontmoetingsplaats moet kunnen dienen.
- E-mails blijken hét communicatiemiddel bij uitstek voor de bibliotheekgebruiker, zowel om persoonlijk gecontacteerd te worden, als om via een nieuwsbrief op de hoogte te worden gebracht van wat er in de bibliotheek te beleven valt.
- Velen zouden die nieuwsbrief ook graag gepersonaliseerd zien, verder is er ook vraag naar meer flexibiliteit m.b.t. het uitlenen van materialen.
- De bereidwilligheid om voor dat soort nieuwe diensten extra te betalen, is over het algemeen laag en bovendien sterk gedaald in vergelijking met 2004.

NAWOORD

In dit rapport kreeg u een overzicht van de cijfers van de bibliotheek van Tienen. Als auteurs van dit rapport hopen wij uiteraard dat het inzichten biedt die waardevol zijn en dat het bijgevoegd een instrument wordt in het uitstippelen van het toekomstig beleid van uw bibliotheek. Op zich zijn daarvoor alle nodige elementen aanwezig: dit rapport bevat gedetailleerde informatie over een brede waaier aan thema's en vraagstukken en geeft een overzicht van belangrijke gedragingen, voorkeuren, wensen en meningen van uw bezoekers. Al deze gegevens moeten echter in de juiste, plaatselijke context gezien worden: zonder het unieke perspectief van iemand die de bibliotheek en haar bezoekerspubliek goed kent en zonder de ambitie om echt met deze informatie aan de slag te gaan, blijven het maar cijfers.

In het voorwoord werd terecht aangehaald dat er maar weinig cijfers bestaan over het gebruik van openbare bibliotheken in Vlaanderen. Het feit dat meer dan 100 bibliotheken op eigen initiatief besluiten om daar iets aan te doen en hiertoe een aanzienlijke investering maken en inspanning leveren, verdient dan ook lof en getuigt van een verlangen om de bezoeker zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn. De openbare bibliotheek wordt door sommigen onterecht afgedaan als een achterhaalde instelling. Op basis van ons onderzoek kunnen we echter gerust stellen dat de Vlaamse bibliotheken de voorbije decennia zeker niet aan relevantie hebben ingeboet, integendeel zelfs. We hopen dat dit onderzoek de nodige inzichten biedt om deze positieve evolutie verder te ondersteunen.

Ignace Glorieux & Dennis Mathysen
Onderzoeksgroep TOR (VUB)

BIJLAGE: GEBRUIKTE DATABANKEN

Hfst	Databank	Omschrijving	Type	Instelling	Regio	n	Info
1-5	BIB2004	Gebruikersonderzoek openbare bibliotheken 2004	Schriftelijke enquête	Onderzoeks-groep TOR	Vlaanderen, Brussel	32.041	(Glorieux, Van Thielen, 2003)
2	PaS 2014	Participatiesurvey	Face-to-face-interviews	Steunpunt Cultuur, Jeugd en Sport	Vlaanderen	3.965	http://www.participatiesurvey.be
2	CENSUS2011	Census	Administratieve databank	Statbel	België	10.865.304	http://census2011.fgov.be

OMGEVINGSANALYSE STAD TIENEN

2020-2025

BIJLAGE 3



BEVRAGING VRIJETIJSBESTEDING

VAN JONGEREN - 2015

Bijlagen

Bijlage 1: Visie van een kindvriendelijke gemeente

De visie achter het voeren van een kindvriendelijk beleid, VVJ (Vereniging Vlaamse Jeugddiensten vzw, vanaf 2019 Bataljong vzw) schreef hierover in 2018 het volgende:

Kinderen zijn (sociale) actor

Een kindvriendelijk beleid vertrekt vanuit de visie dat kinderen volwaardige medeburgers zijn van onze samenleving. Ze moeten de kans krijgen deel uit te maken van de hele stad of gemeente, er mee over na te denken, het mee vorm te geven... Kinderrechten mogen niet beperkt worden tot de juridische, eerder statische, betekenis van 'het hebben van rechten'. De betekenis van de kinderrechten gaat uit van de interactie tussen kinderen en hun omgeving: rechten als begin van dialoog. Het zijn geen absolute rechten die exclusief afdwingbaar zijn. Die omgeving heeft betrekking op de volledige leefwereld van kinderen en jongeren. Zo ook dus voor kindvriendelijkheid.

Het beleidsdoel is kinderen volwaardig te laten deelnemen aan de samenleving, in al hun levensdomeinen (onderwijs, mobiliteit, ruimtelijke planning, hulpverlening, gezondheid, milieu, ontspanning, sport, enz.). Daarenboven kan kindvriendelijkheid enkel samen met kinderen en jongeren vastgesteld worden. Het gaat immers over hun leefwereld.

Om te kunnen verzekeren dat kinderen en jongeren betrokken en gehoord worden in het creëren van een kindvriendelijke stad of gemeente, moet men zorgen voor volgende elementen:

- *Kinderen en jongeren moeten in een **veilige en inclusieve ruimte** (zowel fysiek als mentaal) hun eigen opinies kunnen vormen en duidelijk maken. Alle kinderen en jongeren worden mee aan boord genomen, ook de meest kwetsbare.*
- *Kinderen en jongeren moeten **ondersteund** worden in het vormen van een eigen mening door het geven van mogelijkheden tot inspraak, tijd en informatie.*
- *Wanneer kinderen en jongeren iets te vertellen hebben, moet hiernaar op een respectvolle manier **geluisterd** worden. Ze moeten de zekerheid hebben dat volwassenen die in de mogelijkheid zijn iets te doen met hun inbreng, hen serieus nemen.*
- *Met de inbreng van kinderen en jongeren moet **iets gebeuren**. Dit betekent niet dat al hun voorstellen meteen in concrete acties omgezet worden, maar alle inbreng moet overwogen worden en vertaald worden naar lokaal beleid. Kinderen en jongeren moeten bovendien geïnformeerd worden over welke beslissingen uiteindelijk gemaakt worden, en welke plek hun inbreng daarin heeft gehad.*

Kindvriendelijk beleid is transversaal en integraal

Kindvriendelijkheid gaat over alle levensdomeinen van kinderen en jongeren en heeft dus een consequentie voor alle beleidsdomeinen. Het leven van kinderen wordt beïnvloed door tal van beleidsdomeinen en dus hebben kinderen rechtmatige belangen in al deze domeinen.

Een kindvriendelijk beleid is met andere woorden een horizontaal beleid en werkt integraal.

Kindvriendelijkheid is een kwaliteit van de hele stad of gemeente in al haar aspecten. Kindvriendelijk beleid is per definitie dan ook goed te linken aan de bestuurlijke logica van de gemeentelijke meerjarenplanning.

Kinderrechten zijn rechten die ingevuld worden in gedeelde verantwoordelijkheid van iedereen in de stad of gemeente. Ook van kinderen en jongeren.

Kindvriendelijkheid is geen doel, wel een proces

De implementatie van kinderrechten is geen doel op zich, wel kunnen ze gehanteerd worden als hefboom voor verandering. Daarenboven moeten kinderrechten steeds binnen de reële context gezien worden. Kindvriendelijkheid is dan een dynamisch, veranderlijk proces waaraan steeds nieuwe evoluties, aspecten en uitdagingen worden toegevoegd. Een stad of gemeente 'is' nooit kindvriendelijk, maar kan kindvriendelijkheid nastreven in de wens een leefbare, aangename stad of gemeente te zijn.

Kindvriendelijkheid als barometer voor goed lokaal beleid

Kindvriendelijkheid kan gehanteerd worden als barometer voor goed lokaal beleid dat de leefbaarheid voor iedereen verhoogt. De lat voor beleid leggen op niveau van de meest kwetsbare burgers, o.a. kinderen, maakt dat je beleid iedereen in ogenschouw neemt.

Kindvriendelijkheid als toets voor een toegankelijke en open samenleving. Of zoals de VN het benoemt "the well-being of children is the ultimate indicator of a healthy habitat, a democratic society and of good governance"

Waarom als stad kiezen om in te zetten op kindvriendelijkheid?

- België is een bindend engagement aangegaan voor de implementatie van de rechten van het kind. Het **Kinderrechtenverdrag** definieert 'kinderen' als de leeftijdsgroep van nul tot achttien jaar. Het gaat dus zowel over kinderen als over jongeren.
- Naast een vergrijzing, komt er ook een **vergroening** op ons af. We moeten instaan voor het welbevinden van alle burgers, dus ook van deze groeiende maar te vaak onmondige groep van kinderen en jongeren.
- 'Kindvriendelijk' blijkt vaak ook gewoon '**mensvriendelijk**' te zijn: veilige wegen om je te verplaatsen, zuivere lucht, voldoende onderwijs- en opvangmogelijkheden. Een beleid afgestemd op kinderen en jongeren komt ten goede van iedereen.
- Daarenboven willen steden en gemeenten graag **gezinnen met kinderen** houden. Ze kunnen mee zorgen voor een frisse, dynamische, creatieve en duurzame omgeving.

Ook in de visietekst van VVJ (2017) over goed lokaal beleid voor kinderen en jongeren wordt er sterk gefocust op het belang van de stem van kinderen en jongeren in alle beleidsdomeinen. Een sterk beleid begint bij het welbevinden van kinderen en jongeren en dit vraagt een integrale benadering.

De categoriale jeugdreflex

Jeugdbeleid omvat alle beleidsmaatregelen van een overheid voor kinderen en jongeren. Jeugdwerkbeleid, het beleid dat de gemeente voert om jeugdwerk in de gemeente te ondersteunen, is er een aspect van. Jeugdbeleid raakt alle levenssferen van kinderen en jongeren.

Jeugdbeleid is een categoriaal beleidsthema, het is beleid gericht op een categorie van de bevolking: kinderen en jongeren. Het gaat ruimer dan een vrijetijdsbeleid voor kinderen en jongeren. Het doorkruist sectorale beleidsdomeinen zoals sportbeleid, cultuurbeleid, sociaal beleid, ruimtelijke planning ...

De jeugddienst ondersteunt en adviseert het gemeentebestuur bij het vorm geven en het uitvoeren van het jeugdbeleid. Heel wat beleidsterreinen hebben een impact op de leefwereld van kinderen en jongeren. Een integraal jeugdbeleid houdt hier rekening mee.



Inhoud

Regio	3
Geslacht	3
Leeftijd	4
Studierichting	4
VRAAG I: Tijdsbesteding op vrijdag & zaterdag avond	5
Andere tijdsbestedingen	6
VRAAG II: Wat zijn jouw hobby's/passies	7
VRAAG III: waar steek je buiten de schooluren het meeste tijd in	8
VRAAG IV: Toekomstperspectieven van de Tiense jeugd	9
VRAAG V: Wat is jouw favoriete plekje in Tienen	10
VRAAG VI: weekendwerk en vakantiejob	12
VRAAG VII: Hoeveel zakgeld krijg je per week en wat doe je hiermee	13

Regio

	frequentie	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
andere	54	27,0	27,0	27,0
Bost	8	4,0	4,0	31,0
Goetsenhoven	7	3,5	3,5	34,5
Hakendover	5	2,5	2,5	37,0
Hoegaarden	10	5,0	5,0	42,0
Kumtich	4	2,0	2,0	44,0
Oorbeek	1	,5	,5	44,5
Oplinter	10	5,0	5,0	49,5
Sint-Margrite Houtem	1	,5	,5	50,0
Tienen	99	49,5	49,5	99,5
Vissenaken	1	,5	,5	100,0
Totaal	200	100,0	100,0	

50% van de deelnemers uit de analyse geven aan uit Tienen centrum te komen. Omdat de definitie van Tienen centrum verwarrend kan zijn en sommige deelnemers misschien centrum ipv hun eigen regio (bv. Bost of hakendover) hebben opgeschreven maakt de rest van de analyse telkens gebruik van de cumulatieve deelnemers uit de volgende regio's: Tienen, Bost, Goetsenhoven, Hakendover, Kumtich, Oorbeek, Oplinter, Sint-Margrite Houtem, & Vissenaken. Alle andere regio's vallen onder de noemer 'andere'. **Het cumulatieve percentage van de deelnemers in groot Tienen is 68%.**

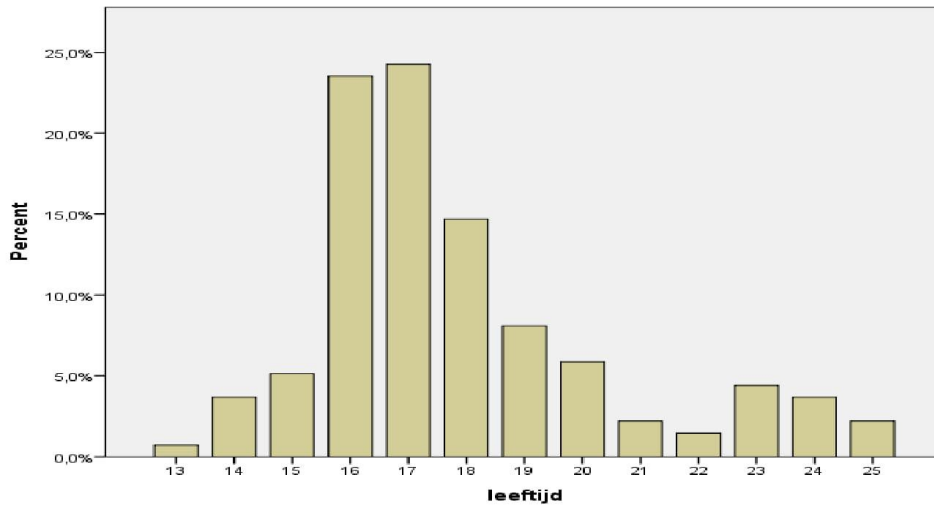
Voor de resterende analyse wordt voornamelijk gebruik gemaakt van de deelnemers binnen regio groot Tienen, tenzij anders vermeld!

Geslacht

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Man	61	44,9	44,9	44,9
Valid Vrouw	75	55,1	55,1	100,0
Totaal	136	100,0	100,0	

Van alle deelnemers geeft 44.9% aan van het mannelijk geslacht te zijn en 55.1% van het vrouwelijk vrouwelijke geslacht.

Leeftijd



Het grootste aantal deelnemers bevindt zich tussen de 16 - 18 jaar. Om de analyse makkelijker te maken worden de leeftijden opgedeeld in groepen.

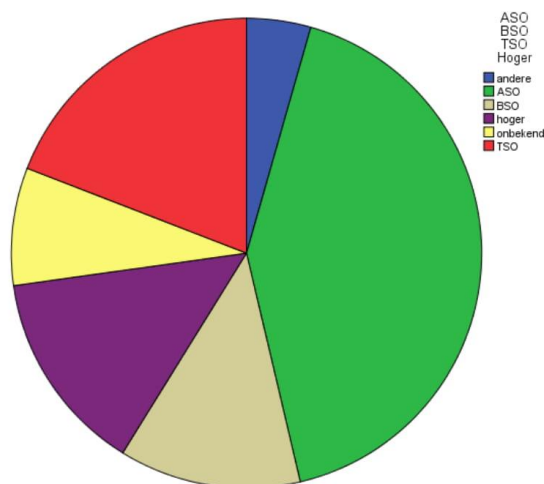
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 15 of jonger	13	9,6	9,6	9,6
Valid 16 - 18	85	62,5	62,5	72,1
Valid 19 - 21	22	16,2	16,2	88,2
Valid 22 en ouder	16	11,8	11,8	100,0
Totaal	136	100,0	100,0	

Het gros van de deelnemers (62.5%) heeft een leeftijd rond de **16 - 18 jaar in het jaar 2015**. De rest is ongeveer gelijk verdeeld over de andere categorieën.

Studierichting

De deelnemers zijn verdeeld over zeer diverse studierichtingen. Zie het Excel bestand voor meer details. Om de richtingen overzichtelijk te maken zijn deze onderverdeeld in de klassieke richtingen ASO, BSO, TSO, Hoger onderwijs en onbekend. Onbekend geeft aan dat er geen antwoord is gegeven of dat de deelnemers aangaven vast te werken of op zoek te zijn naar vast werk. Dit is voornamelijk het geval bij de oudere deelnemers.

- 41% ASO (groen)
- 12.5% BSO (grijs)
- 19.1% TSO (rood)
- 14% Hoger (paars)
- 12.5% een andere richting of onbekend (blauw & geel)



Het merendeel van de deelnemers volgt een ASO richting. TSO is de tweede meest populaire richting bij de ondervraagde jeugd. 24.5% geeft aan in het hoger onderwijs te zitten of werk te zoeken. Gezien 28% van de deelnemers boven de 18 jaar is kunnen we uitgaan dat 3.5% van alle deelnemers een 7de jaar volgt of een andere niet specifieke opleiding volgt (bv. een leertraject bij Syntra)

VRAAG I: Tijdsbesteding op vrijdag & zaterdag avond

Tijdsbesteding op vrijdag en zaterdagavond Frequencies

	Responses		Percent of Cases
	N	Percent	
Uitgaan	50	30,7%	46,7%
iets gaan drinken	25	15,3%	23,4%
computer	11	6,7%	10,3%
met vrienden weg gaan	26	16,0%	24,3%
thuis blijven	17	10,4%	15,9%
gsm	2	1,2%	1,9%
film kijken	27	16,6%	25,2%
lief	3	1,8%	2,8%
schoolwerk	2	1,2%	1,9%
Totaal	163	100,0%	152,3%

Uitgaan is het meest populair bij de deelnemers. Deze tabel bekijkt alle deelnemers. Op de volgende pagina vindt u een tabel terug met de verdeling volgens de leeftijdsgroepen.

Tijdsbesteding op vrijdag & zaterdagavond

	iedereen		- 16 jaar		16 - 18 jaar		19 - 21 jaar		+ 21 jaar	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Uitgaan	50	30,7%	2	11.8%	31	34.4%	12	37.5%	5	20.8%
iets gaan drinken	25	15,3%	2	16.7%	7	7.8%	8	25.0%	8	33.3%
computer	11	6,7%	1	8.3%	10	11.1%				
met vrienden weg gaan	26	16,0%	1	8.3%	10	11.1%	9	28.1%	6	25.0%
thuis blijven	17	10,4%	5	41.7%	10	11.1%			2	8.3%
gsm	2	1,2%			2	2.2%				
film kijken	27	16,6%	6	50.0%	16	17.8%	3	9.4%	2	8.3
lief	3	1,8%			2	2.2%			1	4.2%
schoolwerk	2	1,2%			2	2.2%				
Total	163	100,0%	17	100.0%	90	100.0%	32	100.0%	24	100.0%

De jongeren onder 16 jaar hebben als voornaamste tijdsbesteding het kijken van films/tv en thuis blijven. Vanaf 16 jaar staat uitgaan bovenaan. Tv/film kijken blijft de tweede meest populaire bezigheid op vrijdag en zaterdag avond. Bij de +18 jarigen zien we een verschuiving. Iets gaan drinken, met vrienden weggaan en uitgaan zijn bij deze leeftijden het meest populair.

Andere tijdsbestedingen

Andere tijdsbestedingen die enkele malen vermeld worden zijn: zwemmen, zingen, fotobewerking, beauty, zaalvoetbal, winkelen, werken, volleybal, voetballen, trainen, tekenschool, sporten, slapen, schaatsen, rondhangen, paardrijden, optreden, muziekschool, lezen, jeugdbeweging, hobby, fietsen, familie, dansen, concert, brommers repareren, AFS activiteiten.

VRAAG II: Wat zijn jouw hobby's/passies

Wat zijn jouw hobby's/passies			
	Responses		Percent of Cases
	N	Percent	
2.jeugdbeweging	15	10,7%	15,8%
2.sport in clubverband	54	38,6%	56,8%
2.sport zelfstandig	12	8,6%	12,6%
2.muziekschool	24	17,1%	25,3%
2.muziek zelfstandig	10	7,1%	10,5%
2.tekenacademie	2	1,4%	2,1%
2.dansen	9	6,4%	9,5%
2.muziek luisteren	5	3,6%	5,3%
2.shoppen	6	4,3%	6,3%
2.film kijken	3	2,1%	3,2%
Totaal	140	100,0%	147,4%

De Tiense jeugd heeft een passie voor sporten in clubverband/groepsverband. Hieronder komt voetballen het meeste naar voren. De beoefening van muziek komt als tweede pijler naar boven, gevolgd door het actief zijn in een jeugdbeweging.

Andere hobby's en passies die vermeld worden zijn: zwemmen met mensen met een beperking, zingen, beauty, yoga, winkelen, Voor mijn broer zorgen, voetballen, verhaaltjes schrijven, tv-series, tuning, toneel, stikken-naaien, schaatsen, petanque, Paardrijden, nagels zetten, naaien, motor, moestuin, met vrienden afspreken, met auto's werken, lezen, knutselen, in de tuin werken, Honden, fietsen, fotografie, gamen, duiken, diepzee duiken, paardrijden, dieren, Dansen, carnaval, Brommers repareren, AFS

Als we de hobby's en passies bekijken per leeftijdsgroep krijgen we de tabel op volgende pagina.

Hobbys en passies per leeftijdsgroep

	- 16 jaar		16 - 18 jaar		19 - 21 jaar		+ 21 jaar	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent	N	Percent
2.jeugdbeweging	2	18.2%	8	8.5%	4	19.0%	1	7.1%
2.sport in clubverband	2	18.2%	38	40.4%	10	47.6%	4	28.6%
2.sport zelfstandig	1	9.1%	7	7.4%	3	14.3%	1	7.1%
2.muziekschool	3	27.3%	18	19.1%	1	4.8%	2	14.3%
2.muziek zelfstandig			9	9.6%			1	7.1%
2.tekenacademie			2	2.1%				
2.dansen	3	27.3%	5	5.3%	1	4.8%		
2.muziek luisteren			1	1.1%	1	4.8%	3	21.4%
2.shoppen			5	5.3%			1	7.1%
2.film kijken			1	1.1%	1	4.8%	1	7.1%
Totaal	11	100.0%	94	100.0%	21	100.0%	14	100.0%

Sport in clubverband/groepsverband scoort hoog bij alle leeftijden buiten de jongste. Muziekschool is nummer 2 tot 18 jaar. Popmerkelijk is dat jeugdbeweging een dipje kent tussen de leeftijd van 16 en 18 jaar, maar piekmomenten vertoont op -16 en +18 om weer te dalen vanaf 21+.

VRAAG III: waar steek je buiten de schooluren het meeste tijd in

	Responses		Percent of Cases
	N	Percent	
3.huiswerk	26	22,4%	27,1%
3.jeugdbeweging	4	3,4%	4,2%
3.computer	15	12,9%	15,6%
3.tv kijken	11	9,5%	11,5%
3.vrienden	35	30,2%	36,5%
3.gsm	4	3,4%	4,2%
3.lief	3	2,6%	3,1%
3.werken	2	1,7%	2,1%
3.sport	16	13,8%	16,7%
Totaal	116	100,0%	120,8%

Gezien sport in groepsverband het meest populair als hobby is, lijkt het logisch dat hier veel tijd in kruipt. Vrienden krijgen het meeste uren tijd, gevolgd door huiswerk en sport.

Waar steek je buiten de schooluren het meeste tijd in

	- 16 jaar		16 - 18 jaar		19 - 21 jaar		+ 21 jaar	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent	N	Percent
3.huiswerk	4	33.3%	16	22.2%	5	26.3%	1	7.7%
3.jeugdbeweging			3	4.2%			1	7.7%
3.computer			12	16.7%	2	10.5%	1	7.7%
3.tv kijken	1	8.3%	7	9.7%	1	5.3%	2	15.4%
3.vrienden	6	50.0%	17	23.6%	7	36.8%	5	38.5%
3.gsm	1	8.3%	3	4.2%				
3.lief			2	2.8%	1	5.3%		
3.werken			1	1.4%	1	5.3%		
3.sport			11	15.3%	2	10.5%	3	23.1%
Totaal	12	100.0%	72	100.0%		100.0%		100.0%

Over alle leeftijden heen krijgen vrienden veel tijd. Huiswerk blijft een naast vrienden ook een zeer tijdsintensieve post voor de Tiense jeugd. Toch neemt dit af vanaf +21 jaar. Voor de +21 jarigen neemt sport de plaats van het huiswerk over.

VRAAG IV: Toekomstperspectieven van de Tiense jeugd

Bij de vraag 'waar zie je jezelf binnen 5 jaar' gaven de Tiense jongeren de volgende antwoorden.

toekomstperspectief

	Responses		Percent of Cases
	N	Percent	
4.hogeschool/universiteit	65	50,8%	50,8%
4.werken	31	24,2%	24,2%
4.zelfstandige	4	3,1%	3,1%
Andere toekomst	28	21,9%	21,9%
Totaal	128	100,0%	100,0%

Bij de vraag naar hun toekomst geeft 50.8% aan het idee te hebben hun studie te vervolgen met een hogeschool opleiding of een universitaire opleiding. Slechts 3.1% geeft aan een toekomst als zelfstandige voor ogen te hebben. Als we deze gegevens vergelijken met de studierichtingen die de jongeren nu hebben krijgen we de volgende gegevens.

Toekomstperspectief per schoolrichting

	ASO		TSO		BSO		TOTAAL	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent	N	Percent
4.hogeschool/universiteit	49	87,5%			5	31,2%	65	50,8%
4.werken	2	3,6%	2	22,2%	5	31,2%	31	24,2%
4.zelfstandige					3	18,8%	4	3,1%
Andere toekomst	5	8,9%	7	77,8%	3	18,8%	28	21,9%
TOTAAL	56	100,0%	9	100,0%	16	100,0%	128	100,0%

Hierin merken we dat voornamelijk jongeren uit een ASO richting een toekomstperspectief hebben richting de hogeschool/universiteit. Jongeren uit het BSO zijn verdeeld over verder studeren en werken. Jongeren uit een TSO richting geven voornamelijk aan iets anders te willen dan verder studeren of te werken. Onderstaande voorkeuren komen hieruit naar voren:

voetballer bij Chelsea, verhuisd, veel rijker en gelukkiger, tussen de paarden, studeren op de politie school, reizen, op een speciale dansschool in New York, op een fuif, op de schaatsbaan, muzikale carrière, millionaire, Liefst een goede job in de regie, kindjes, job, in Pakistan, in het ziekenhuis, in het leger, in een andere stad gaan wonen, in een andere kebabzaak, in de thuiszorg, in de goot, iets in de muziekwereld, iets creatief met computer of theate, hopelijk afgestudeerd, gelukkig, ergens op een podium, eigen huis, dat weet ik nog niet, buiten tienen, bij dolfijnen zwemmen, bij de rode duivels spelen, als topvoetballer, een gezin hebbe , alleen wonen.

VRAAG V: Wat is jouw favoriete plekje in Tienen

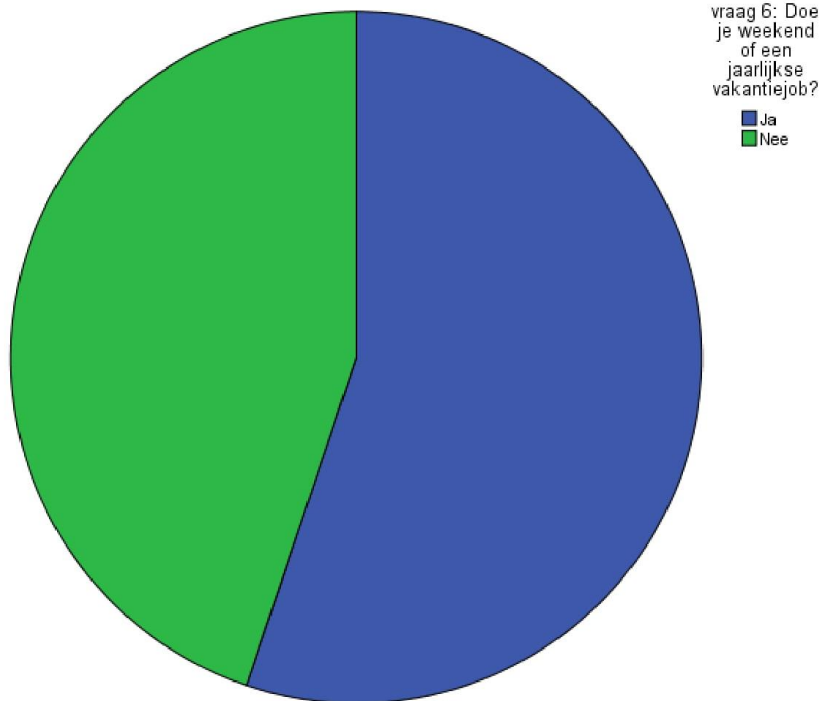
Op volgende pagina staan de locatievoorkeuren van de Tiense jongeren. Het stadspark is de meest populaire plek bij uitstek met 21.3%.De grote markt en de veemarkt vervolledigen de top drie van de populairste locaties in Tienen. De andere jongeren zijn verdeeld over meerdere diverse locaties in de Tiense omgeving.

Opvallend is dat 20% aangeeft geen voorkeur de hebben voor een speciaal plekje.

Vraag 5: Wat is jouw favoriete plekje in Tienen?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
park	29	21,3	21,3	21,3
geen voorkeur	27	19,9	19,9	41,2
grote markt	13	9,6	9,6	50,7
veemarkt	10	7,4	7,4	58,1
bibliotheek	8	5,9	5,9	64,0
houtenveld	8	5,9	5,9	69,9
steentjesplein	7	5,1	5,1	75,0
thuis	5	3,7	3,7	78,7
viander	3	2,2	2,2	80,9
wezenhuis	3	2,2	2,2	83,1
jeugdbeweging	2	1,5	1,5	84,6
muziekschool	2	1,5	1,5	86,0
pimkie	2	1,5	1,5	87,5
geen voorkeur	1	,7	,7	88,2
de cafe's	1	,7	,7	89,0
gallerij	1	,7	,7	89,7
graaf	1	,7	,7	90,4
Het wit paard / Bibliotheek	1	,7	,7	91,2
jeugddienst	1	,7	,7	91,9
kloosterhof	1	,7	,7	92,6
lunch garden	1	,7	,7	93,4
manege	1	,7	,7	94,1
school	1	,7	,7	94,9
slachthuisstraat	1	,7	,7	95,6
t zwak moment	1	,7	,7	96,3
theatercafe	1	,7	,7	97,1
theatercafé	1	,7	,7	97,8
watertoren	1	,7	,7	98,5
winkelstraat	1	,7	,7	99,3
zwembad	1	,7	,7	100,0
Total	136	100,0	100,0	

VRAAG VI: weekendwerk en vakantiejob



Bij de vraag of men weekendwerk of een vakantiejob doet geeft 55.1% van de jongeren aan van wel. Deze verdeling is ongeveer gelijk over alle leeftijden heen. Zie het Excel bestand voor een opsomming van de vakantiejobs en het weekendwerk dat de jongeren doen.

VRAAG VII: Hoeveel zakgeld krijg je per week en wat doe je hiermee

Zakgeld per leeftijdsgroep

	- 16 jaar		16 - 18 jaar		19 - 21 jaar		+ 21 jaar	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent	N	Percent
1 - 10 euro	3	23,1%	35	41,2%	6	27,3%	5	31,3%
11 - 20 euro			14	16,5%	4	18,2%	2	12,5%
21- 30 euro	1	7,7%	4	4,7%	1	4,5%		
31 - 40 euro			1	1,2%	2	9,1%		
41- 50 euro			4	4,7%	1	4,5%	1	6,3%
hangt ervan af	3	23,1%	4	4,7%	1	4,5%	1	6,3%
meer dan 50 euro	1	7,7%	2	2,4%	1	4,5%		
Niets	5	38,5%	21	24,7%	6	27,3%	7	43,8%
Totaal	13	100,0%	85	100,0%	22	100,0%	16	100,0%

Als we iedereen bekijken krijgt de Tiense jeugd het volgende zakgeld:

(hoe groter de Std, hoe meer verspreid het bedrag is tussen de jongeren onderling. 50% van de jongeren ligt tussen het standaard bedrag + de Std en -de Std)

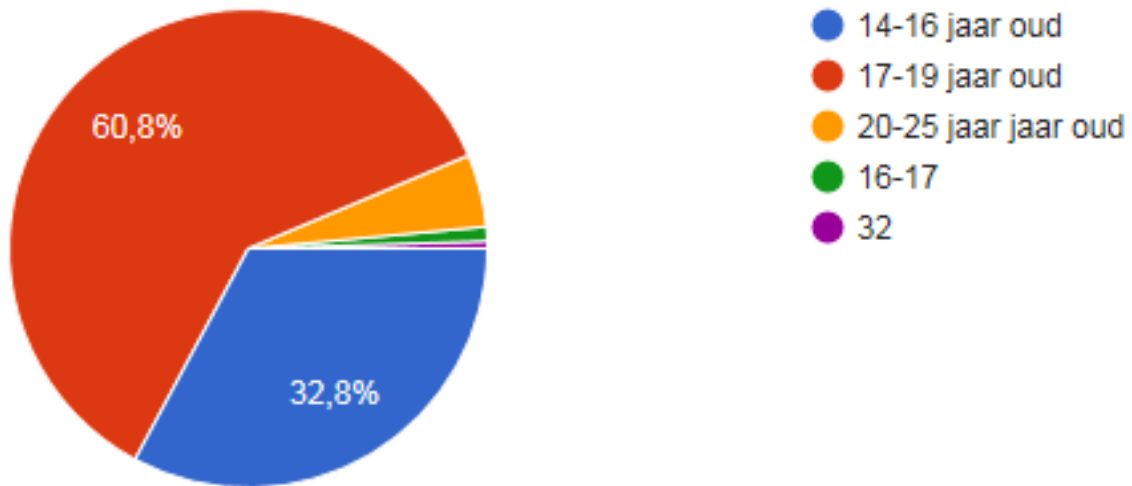
- De -16 jarigen krijgen gemiddeld 12.00€ zakgeld met een Std van 16,193.
- De 16 - 18 jarigen hun budget schommelt voornamelijk rond de 9.88€ per week met een Std van 12,722.
- Bij de 19 - 21 jarigen valt dit bedrag rond de 13.33€ met een Std van 15.679.
- De plus 21 jarigen vallen terug op 6.67€ met een Std van 11.751.

Als we enkel de jongeren die zakgeld krijgen bekijken is dit het budget dat deze krijgen:

- De -16 jarigen krijgen gemiddeld 17.50€ zakgeld met een Std van 5.000.
- De 16 - 18 jarigen hun budget schommelt voornamelijk rond de 12,07€ per week met een Std van 11.395.
- Bij de 19 - 21 jarigen valt dit bedrag rond de 16.43€ met een Std van 13.506.
- De plus 21 jarigen vallen terug op 12.50€ met een Std van 13,887.

DEELNEMERS

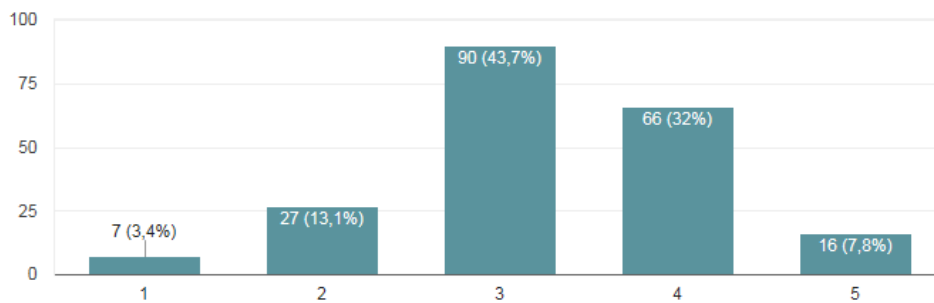
206 Tiense jongeren vulden de bevraging in.



VEILIGHEID

Ik voel me veilig als ik door de straten van Tienen wandel.

206 reacties



1= heel onveilig

5= heel veilig

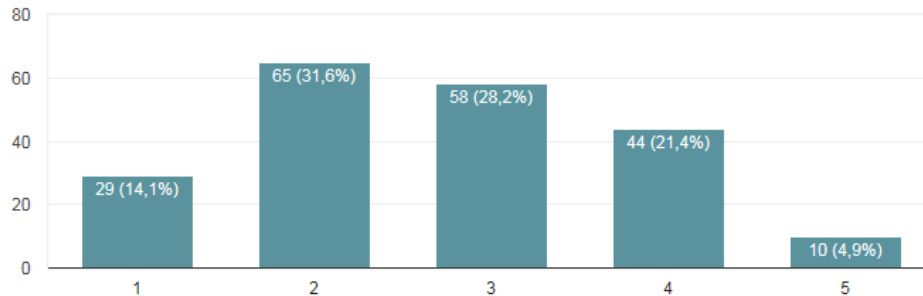
Wat heeft Tienen volgens jou nog nodig? - reacties uit de bevraging:

- *Beleid tegen drugs (stadspark + steentjesplein)= onveilig*
- *Zorgen dat iedereen zich veilig voelt op de straat want tegenwoordig voel ik mij nooit heel safe, ik hoop dat daar iets aan gedaan kan worden.*

VRIJE TIJD

Er is genoeg in Tienen om uit te gaan: fuiven, café's ...

206 reacties



1= ruim onvoldoende

5= ruim voldoende

Wat heeft Tienen volgens jou nog nodig? - reacties uit de bevraging:

Uitgaan:

- Cinema (12)
- Jeugdhuis (7)
- Jeugdclub, waar jongeren gewoon kunnen chillen.
- Jeugdhuis (zoals Nieuwhuys, optredens, fuiven, workshops).
- Fuifzaal/zalen (6)
- 'kleine' fuifzaal/evenementenzaal in het centrum
- Goedkopere, minder grote fuifzaal
- Een toffe fuifzaal (de Manège voldoet niet)
- Meer cafés voor jongeren
- Iets gezellig zoals collegebar maar permanent
- Meer feestjes (2)
- Verschillende soorten fuiven enz. organiseren, meer variatie, min. leeftijd
- Een kleiner alternatief op Manège als fuifzaal
- Koffiebar

Aanbod uit de stad:

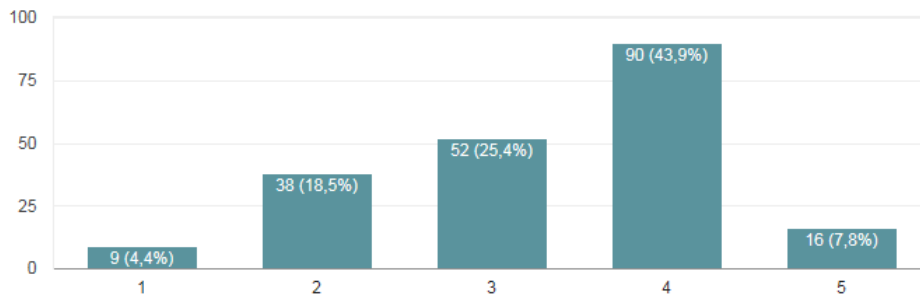
- Meer activiteiten zoals het foodtruckfestival of iets anders wat de mensen samenbrengt
- Vaker iets zoals de schaatsbaan bij kerst
- Meer activiteiten (5)
- Meer beleving voor jonge mensen, meer jonge inwoners aantrekken
- Kunstprojecten
- Terugbrengen winkels/bioscoop = het ontspannende voor de jeugd
- Veel meer voor de jeugd
- Meer evenementen voor jongeren
- Meer dingen te doen in Tienen zoals op de Grote Markt
-

Winkelen:

- Meer kledingwinkels (voor jeugd) (6)
- Action, Albert Heijn
- Meer (grote) winkels (6)

Er zijn voldoende sportclubs, jeugdverenigingen ... in Tienen.

205 reacties



1= ruim onvoldoende

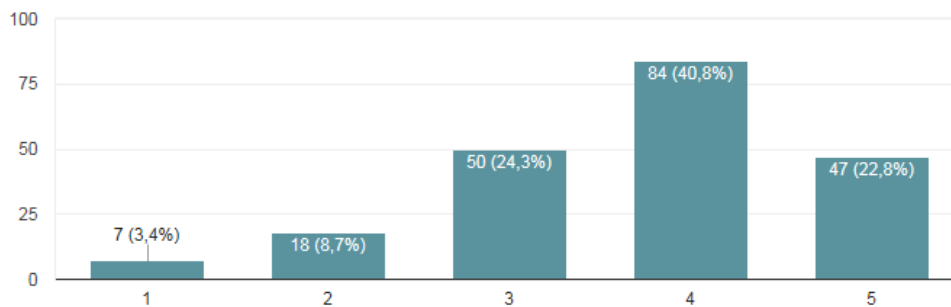
5= ruim voldoende

Wat heeft Tienen volgens jou nog nodig? - reacties uit de bevraging:

- Meer sportaccommodatie. Outdoor fitness Viander. Finse piste sporthal
- meer sportmogelijkheid om te gaan joggen
- iets meer sport.
- verminderen prijs zwembad voor mensen uit omgeving
- nieuwe KSA lokalen
- Met 3 verschillende scoutsen in 1 lokaal zitten is niet te doen. Er moet hier dringend een oplossing voor komen. Want zo werkt het niet.

Er zijn voldoende eetgelegenheden in Tienen (frituur, pizzeria, broodjesbar ...).

206 reacties



1= ruim onvoldoende

5= ruim voldoende

Wat heeft Tienen volgens jou nog nodig? - reacties uit de bevraging:

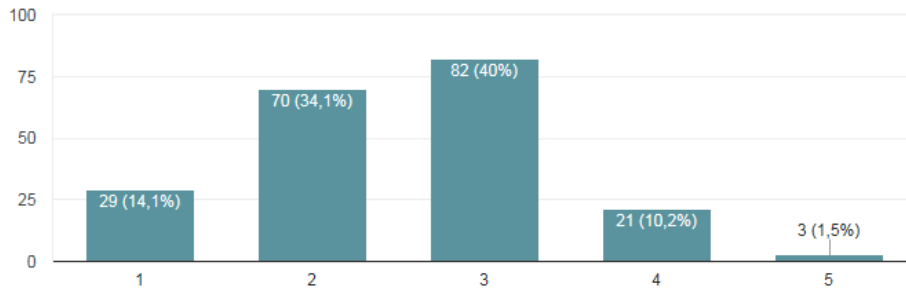
- McDonalds (6)
- Quick
- Domino's op de Grote Markt
- Meer eetplaatsen, -gelegenheden (3)

- *Burger King*
- *Fastfoodrestaurant*
- *Gezonde en vegetarische restaurants*

JEUGDRUIMTE

Er zijn voldoende leuke plaatsen in Tienen (stadspark, Heldenland, skatepark ...)

205 reacties



1= ruim onvoldoende

5= ruim voldoende

Wat heeft Tienen volgens jou nog nodig? Reacties uit de bevraging:

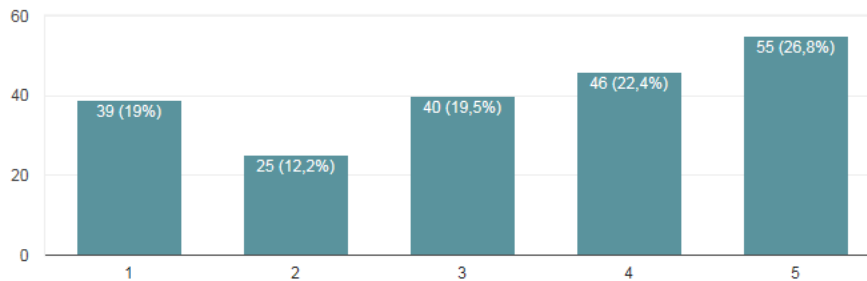
- *Er zijn vrij veel parken maar zijn allemaal geconcentreerd.*
- *Waarom niets voor jongeren (vanaf 18 jaar op heldenland, basketbalring of skatepark, zitbank, bbq plaats ...*
- *Skatepark en basketbalveld*
- *meer parken (skatepark, basket) om af te spreken,*
- *meer voor jongeren (2)*
- *Grote Markt met zithoekjes, bomen.*
- *Plaats zoals oud-college met pop-ups, kleine winkels = gezellige plaats.*
- *Groter skatepark*
- *Een soort van skate of basketbalparkje in het centrum*
- *Een autovrije marktplaats en bankjes op de markt*
- *Water, meer park (speeltuintjes) voor kinderen*
- *Park, natuur*
- *Jeugdpleintje (of iets in die aard)*
- *Gezellige plek voor iedereen - jong/oud*
- *Speelgelegenheden en activiteiten voor kinderen*
- *Nieuwe banken in het stadspark*

- *Ook nieuwe bouwprojecten in de stad zijn nodig*
- *gebouwen renoveren*

VERKEER

Ik fiets vaak in Tienen.

205 reacties



1= zelden

5= heel vaak

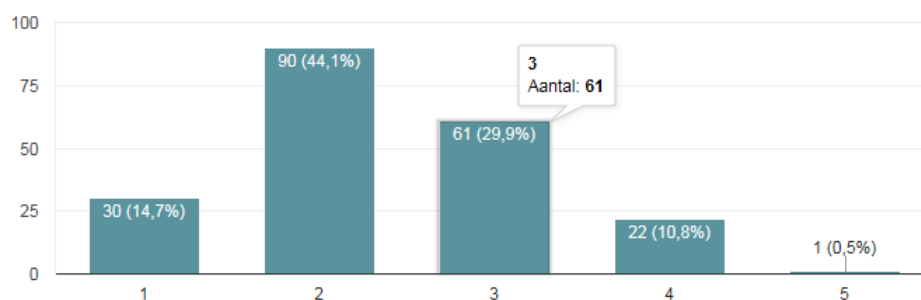
Wat heeft Tienen volgens jou nog nodig? Reacties uit de bevraging:

- *Betere verbindingen openbaar vervoer, meer gebruik van groene energie, propere straten, minder werken aan de ring*
- *De werken sneller afronden*
- *Betere planning (werken), meer informatie*
- *Sommige stukken weg moeten best terug opnieuw aangelegd worden.*
- *rondpunten i.p.v. kruispunten op de vesten*
- *Minder werken aan straten (van Vissenaken naar Tienen met bus of fiets)*
- *Minder file! Van Vissenaken naar Tienen + veiligere schoolomgeving*
- *Nieuwe stoepen, straten, nieuwe stoep*
- *Deftige voetpaden*
- *Meer onderhoud van de straten en veiliger verkeer aan de scholen en voor fietsers*
- *Een ring waar er niet constant file is*
- *Veilige fietspaden, een Schoolstraat op de Waaiberg, een afgewerkt station*
- *Degelijk voetpaden en camera's in de stad*
- *Mensen die hun auto kunnen besturen*
- *Veiligheid in het verkeer*
- *Betere fietspaden voor de fietsers...*

GROEN EN PROPER TIENEN

Tienen ligt er netjes en proper bij.

204 reacties



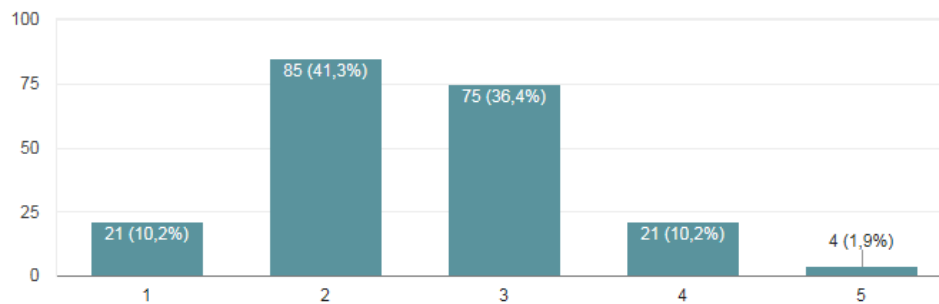
1= helemaal niet
5= heel netjes en proper

Wat heeft Tienen volgens jou nog nodig? Reacties uit de bevraging:

- Meer vuilbakken

Er is voldoende groen in Tienen.

206 reacties



1= helemaal niet
5= heel zeker

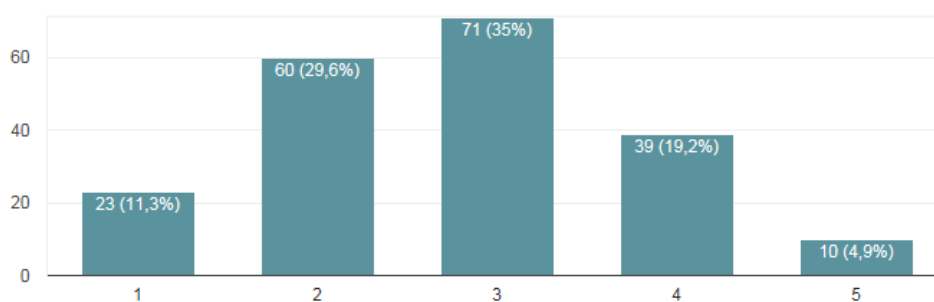
Wat heeft Tienen volgens jou nog nodig? Reacties uit de bevraging:

- Meer groen/natuur (7)
- Het groen in Tienen moet beter onderhouden worden
- Meer rustige plekken waar je even kan ontspannen en tot rust komen

COMMUNICATIE

Vind je dat je voldoende op de hoogte wordt gehouden van wat er in Tienen gebeurt

203 reacties



1= helemaal niet
5= heel zeker

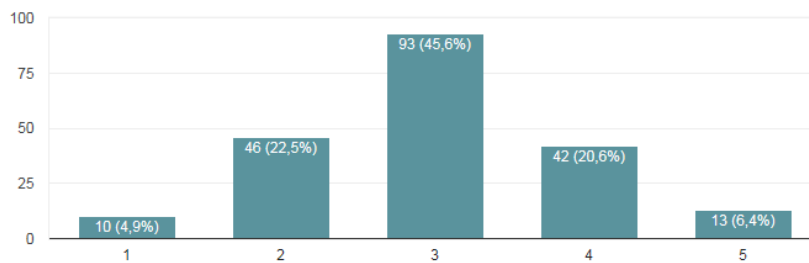
Wat heeft Tienen volgens jou nog nodig? Reacties uit de bevraging:

- *Ik zie wel dat er dingen te doen zijn, maar als ik het dan zie, is het al voorbij en dat vind ik wel jammer!*
- *Betere communicatie bij evenementen en projecten*

AANDACHT VOOR ALLE BURGERS

De stad Tienen houdt rekening met alle burgers: jong, oud, mensen met een handicap, andere culturen ...

204 reacties



1= helemaal niet
5= heel zeker

Wat heeft Tienen volgens jou nog nodig? Reacties uit de bevraging:

- *Rolstoeltoegankelijke ruimtes, wandelpaden, ... (2)*
- *Rolstoel toegankelijke voetpaden*
- *De wegen moeten toegankelijker gemaakt worden voor mensen met een rolstoel*
- *maak de stad toegankelijker voor rolstoelgebruikers*
- *Proberen meer jeugd de inspraak te geven om ideeën te geven*
- *Meer geld voor sociale woningen*

OMGEVINGSANALYSE STAD TIENEN 2020-2025

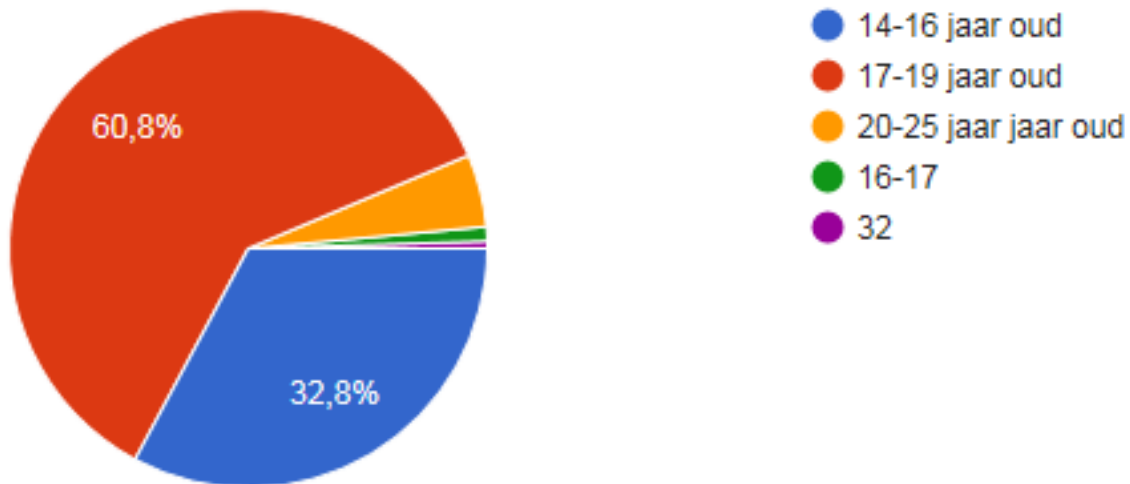
BIJLAGE 4



BEVRAGING JONGEREN DEBATTLE- 2018

DEELNEMERS

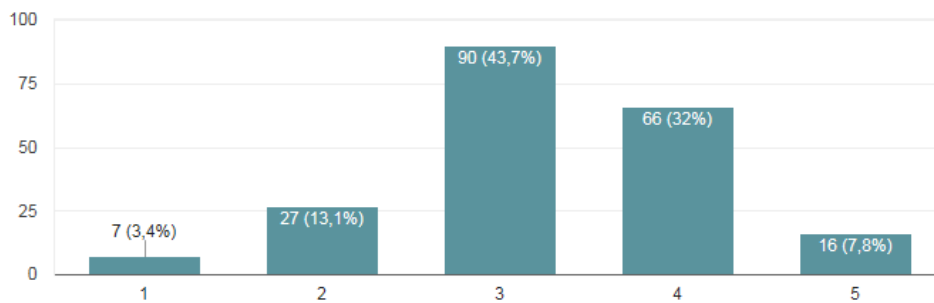
206 Tiense jongeren vulden de bevraging in.



VEILIGHEID

Ik voel me veilig als ik door de straten van Tienen wandel.

206 reacties



1= heel onveilig

5= heel veilig

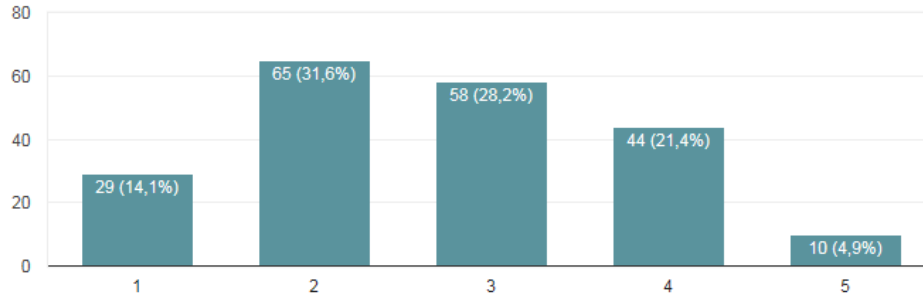
Wat heeft Tienen volgens jou nog nodig? - reacties uit de bevraging:

- *Beleid tegen drugs (stadspark + steentjesplein)= onveilig*
- *Zorgen dat iedereen zich veilig voelt op de straat want tegenwoordig voel ik mij nooit heel safe, ik hoop dat daar iets aan gedaan kan worden.*

VRIJE TIJD

Er is genoeg in Tienen om uit te gaan: fuiven, café's ...

206 reacties



1= ruim onvoldoende

5= ruim voldoende

Wat heeft Tienen volgens jou nog nodig? - reacties uit de bevraging:

Uitgaan:

- Cinema (12)
- Jeugdhuis (7)
- Jeugdclub, waar jongeren gewoon kunnen chillen.
- Jeugdhuis (zoals Nieuwhuys, optredens, fuiven, workshops).
- Fuifzaal/zalen (6)
- 'kleine' fuifzaal/evenementenzaal in het centrum
- Goedkopere, minder grote fuifzaal
- Een toffe fuifzaal (de Manège voldoet niet)
- Meer cafés voor jongeren
- Iets gezellig zoals collegebar maar permanent
- Meer feestjes (2)
- Verschillende soorten fuiven enz. organiseren, meer variatie, min. leeftijd
- Een kleiner alternatief op Manège als fuifzaal
- Koffiebar

Aanbod uit de stad:

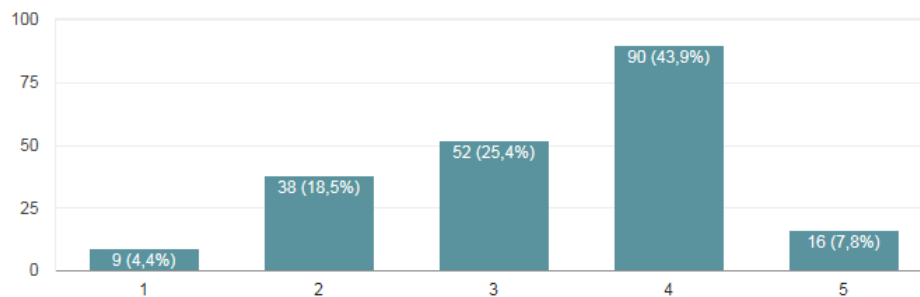
- Meer activiteiten zoals het foodtruckfestival of iets anders wat de mensen samenbrengt
- Vaker iets zoals de schaatsbaan bij kerst
- Meer activiteiten (5)
- Meer beleving voor jonge mensen, meer jonge inwoners aantrekken
- Kunstprojecten
- Terugbrengen winkels/bioscoop = het ontspannende voor de jeugd
- Veel meer voor de jeugd
- Meer evenementen voor jongeren
- Meer dingen te doen in Tienen zoals op de Grote Markt
-

Winkelen:

- Meer kledingwinkels (voor jeugd) (6)
- Action, Albert Heijn
- Meer (grote) winkels (6)

Er zijn voldoende sportclubs, jeugdverenigingen ... in Tienen.

205 reacties



1= ruim onvoldoende

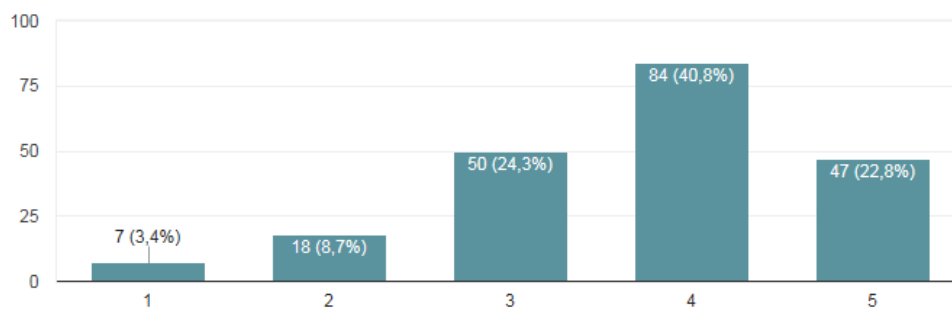
5= ruim voldoende

Wat heeft Tienen volgens jou nog nodig? - reacties uit de bevraging:

- Meer sportaccommodatie. Outdoor fitness Viander. Finse piste sporthal
- meer sportmogelijkheid om te gaan joggen
- iets meer sport.
- verminderen prijs zwembad voor mensen uit omgeving
- nieuwe KSA lokalen
- Met 3 verschillende scoutsen in 1 lokaal zitten is niet te doen. Er moet hier dringend een oplossing voor komen. Want zo werkt het niet.

Er zijn voldoende eetgelegenheden in Tienen (frituur, pizzeria, broodjesbar ...).

206 reacties



1= ruim onvoldoende

5= ruim voldoende

Wat heeft Tienen volgens jou nog nodig? - reacties uit de bevraging:

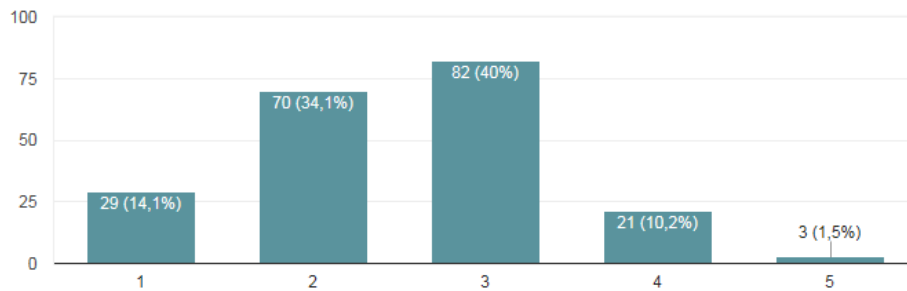
- McDonalds (6)
- Quick
- Domino's op de Grote Markt
- Meer eetplaatsen, -gelegenheden (3)

- *Burger King*
- *Fastfoodrestaurant*
- *Gezonde en vegetarische restaurants*

JEUGDRUIMTE

Er zijn voldoende leuke plaatsen in Tienen (stadspark, Heldenland, skatepark ...)

205 reacties



1= ruim onvoldoende

5= ruim voldoende

Wat heeft Tienen volgens jou nog nodig? Reacties uit de bevraging:

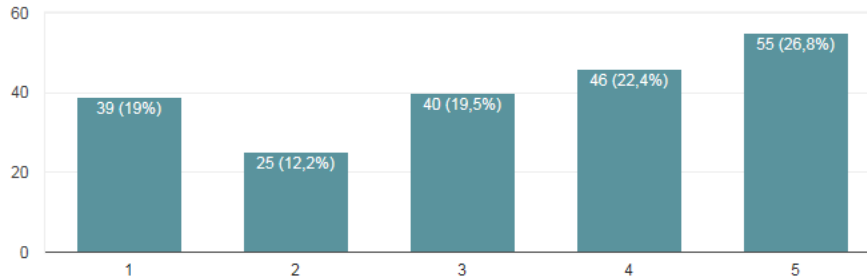
- *Er zijn vrij veel parken maar zijn allemaal geconcentreerd.*
- *Waarom niets voor jongeren (vanaf 18 jaar op heldenland, basketbalring of skatepark, zitbank, bbq plaats ...*
- *Skatepark en basketbalveld*
- *meer parken (skatepark, basket) om af te spreken,*
- *meer voor jongeren (2)*
- *Grote Markt met zithoekjes, bomen.*
- *Plaats zoals oud-college met pop-ups, kleine winkels = gezellige plaats.*
- *Groter skatepark*
- *Een soort van skate of basketbalparkje in het centrum*
- *Een autovrije marktplaats en bankjes op de markt*
- *Water, meer park (speeltuintjes) voor kinderen*
- *Park, natuur*
- *Jeugdpleintje (of iets in die aard)*
- *Gezellige plek voor iedereen - jong/oud*
- *Speelgelegenheden en activiteiten voor kinderen*
- *Nieuwe banken in het stadspark*

- *Ook nieuwe bouwprojecten in de stad zijn nodig*
- *gebouwen renoveren*

VERKEER

Ik fiets vaak in Tienen.

205 reacties



1= zelden

5= heel vaak

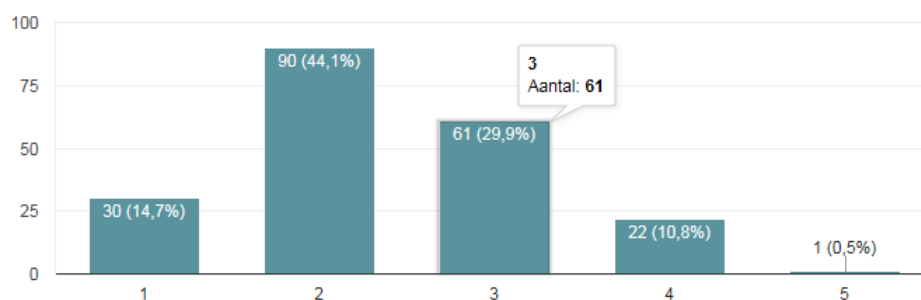
Wat heeft Tienen volgens jou nog nodig? Reacties uit de bevraging:

- *Betere verbindingen openbaar vervoer, meer gebruik van groene energie, propere straten, minder werken aan de ring*
- *De werken sneller afronden*
- *Betere planning (werken), meer informatie*
- *Sommige stukken weg moeten best terug opnieuw aangelegd worden.*
- *rondpunten i.p.v. kruispunten op de vesten*
- *Minder werken aan straten (van Vissenaken naar Tienen met bus of fiets)*
- *Minder file! Van Vissenaken naar Tienen + veiligere schoolomgeving*
- *Nieuwe stoepen, straten, nieuwe stoep*
- *Deftige voetpaden*
- *Meer onderhoud van de straten en veiliger verkeer aan de scholen en voor fietsers*
- *Een ring waar er niet constant file is*
- *Veilige fietspaden, een Schoolstraat op de Waaiberg, een afgewerkt station*
- *Degelijk voetpaden en camera's in de stad*
- *Mensen die hun auto kunnen besturen*
- *Veiligheid in het verkeer*
- *Betere fietspaden voor de fietsers...*

GROEN EN PROPER TIENEN

Tienen ligt er netjes en proper bij.

204 reacties



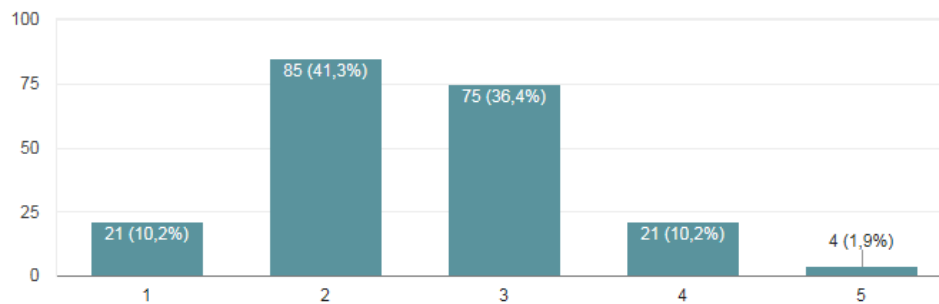
1= helemaal niet
5= heel netjes en proper

Wat heeft Tienen volgens jou nog nodig? Reacties uit de bevraging:

- Meer vuilbakken

Er is voldoende groen in Tienen.

206 reacties



1= helemaal niet
5= heel zeker

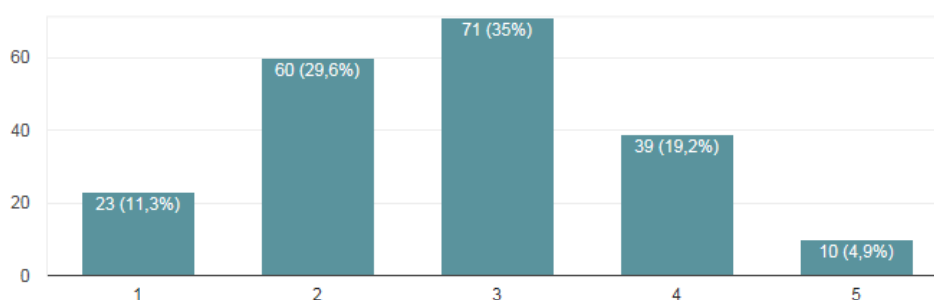
Wat heeft Tienen volgens jou nog nodig? Reacties uit de bevraging:

- Meer groen/natuur (7)
- Het groen in Tienen moet beter onderhouden worden
- Meer rustige plekken waar je even kan ontspannen en tot rust komen

COMMUNICATIE

Vind je dat je voldoende op de hoogte wordt gehouden van wat er in Tienen gebeurt

203 reacties



1= helemaal niet

5= heel zeker

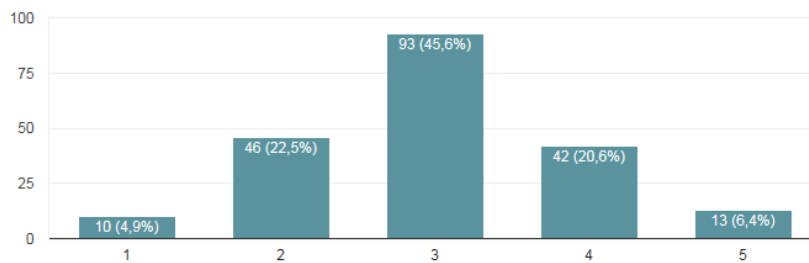
Wat heeft Tienen volgens jou nog nodig? Reacties uit de bevraging:

- *Ik zie wel dat er dingen te doen zijn, maar als ik het dan zie, is het al voorbij en dat vind ik wel jammer!*
- *Betere communicatie bij evenementen en projecten*

AANDACHT VOOR ALLE BURGERS

De stad Tienen houdt rekening met alle burgers: jong, oud, mensen met een handicap, andere culturen ...

204 reacties



1= helemaal niet

5= heel zeker

Wat heeft Tienen volgens jou nog nodig? Reacties uit de bevraging:

- *Rolstoeltoegankelijke ruimtes, wandelpaden, ... (2)*
- *Rolstoel toegankelijke voetpaden*
- *De wegen moeten toegankelijker gemaakt worden voor mensen met een rolstoel*
- *maak de stad toegankelijker voor rolstoelgebruikers*
- *Proberen meer jeugd de inspraak te geven om ideeën te geven*
- *Meer geld voor sociale woningen*

OMGEVINGSANALYSE STAD TIENEN 2020-2025

BIJLAGE 5



OVERZICHT EVENEMENTEN PERIODE 2016-2018

OMGEVINGSANALYSE STRATEGISCH MEERJARENPLAN (2020 – 2025) SECTOR VRIJE TIJD STAD TIENEN

OVERZICHT EVENEMENTEN

De bevoegdheid voor evenementen werd in het najaar toegevoegd aan de toenmalige dienst toerisme en erfgoed. In eerste instantie werd Eva Vansteene die als commercieel medewerker voor de dienst toerisme en erfgoed gerelateerde evenementen coördineerde aangesteld als halftijds evenementencoördinator.

Dit werd al snel een voltijdse functie waardoor de dienst werd uitgebreid tot dienst toerisme, erfgoed en evenementen. Eind 2017 werd deze dienst weer omgevormd naar dienst toerisme en evenementen.

De organisatie van evenementen naar een extern publiek behelst evenementen waarbij de stad initiatiefnemer of een van de initiatiefnemers is.

Heel concreet coördineert of organiseert of ondersteunt de dienst toerisme en evenementen alle evenementen die kaderen binnen:

- zomerprogrammatie 'Tienen feest'
- Wintermagie

De dienst toerisme en evenementen coördineert of ondersteunt:

- Grotere jaarlijks terugkerende dienstoverschrijdende evenementen zoals Back2school, Tienen Proeft, Kweikersdag, Intrede van de sint
- Occasionele dienstoverschrijdende evenementen zoals (2018): Opening Heldenland, Seniorenfeesten, Bevrijdingsfeesten, Opening tumuli

Bij de organisatie van externe evenementen wordt er waar mogelijk maximaal rekening gehouden met de lokale horeca en handel en middenstand.

2016

Data	Benaming	Organiserende dienst(en)	Omschrijving
6 februari – 14 februari	Krokuskriebels	Toerisme en erfgoed	Workshops voor kinderen tijdens de krokusvakantie.
Februari/maart	Visuels Paardenprocessie Hakendover	Toerisme en erfgoed	Er werden spandoeken gemaakt i.f.v. de Paardenprocessie Hakendover om deze meer in de kijker te plaatsen.
17 april	Bloesemdag	Dienst toerisme	Bloesemdag in Oplinter
24 april 2016	Erfgoeddag	Dienst toerisme en erfgoed, jeugdendienst	In Tienen stond de beiaard centraal. Het programma omvatte drie beiaardconcerten waaronder een 'Carillon Jam': een combinatie van dj Courtasock met beiaardier Jan Verheyen die de eeuwenoude beiaardkunst combineert met de jonge kunst van het scratchen. De concerten werden live uitgezonden op groot ledscherm op de Veemarkt. Verder waren er workshops en straat –en kinderanimatie. Daarnaast werd een tijdelijke tentoonstelling opgebouwd in en rond de Sint-Germinuskerk

			(bv. achter vensterbanken) over de Tiense beiaard, aangevuld met foto's en tekeningen. Deze tijdelijke tentoonstelling liep tot 31 augustus (laatste beiaardconcert).
3 en 4 mei 2016	BIZZ'ART	ART	Groot evenement op het Sint-Jorisplein op 3 en 4 mei 2016 met lerarenoptreden, 24-uurspoging pianospelen, optreden van leerlingen die afstuderen aan de academie, verschillende workshops beeldende kunst en heel wat optredens.
6 mei 2016	1000 km van KOTK	Sportdienst i.s.m. vrijetijdsdiensten	1000 km, dat is samen met duizenden zielsgenoten trappen tegen kanker! En dat vier dagen lang! De totale afstand wordt onderverdeeld in acht etappes van 125 km, dus twee etappes per dag. Die etappes worden gereden in peloton, en telkens rijdt één lid van het team een etappe. Tienen is op 6 mei middagstad en ontvangt de renners. Daarnaast werd héél wat randanimatie voorzien.
29 mei 2016	Dag van het park	Jeugddienst en dienst leefmilieu	De dag van het park vond plaats in het Vianderdomein en gaat gepaard met de opening van de BEBAT educatieve buitenklas, en het nieuwe avontuurlijk speelgedeelte.
5 juni	Tienen fietst i.s.m. Open kerken	Dienst toerisme en erfgoed	Koppeling tussen de traditionele fietstochten en de open kerkdagen
17 juni 2016	Lancering zomerevents 'Tienen feest'	Vrijetijdsdiensten	De stad kon voor de zomer van 2016 een sterk programma voorleggen onder de naam Tienen feest! Het programma werd op 17 juni bekend gemaakt in combinatie met de start van de juniekermis en wordt ganse week op groot scherm geprojecteerd (6m ²) dat deels gebruikt wordt om het EK uit te zenden i.s.m. KVK en Opera bar
3 juli 2016	Ketnet zomertour	Jeugddienst en dienst evenementen	Ketnet kwam met haar zomertour naar Tienen op 3 juli 2016. Dit concept omvatte héél wat kinderaanimatorie, BV's en optredens etc.
10 juli 2016	11 juliviering (Vlaanderen feest)	Toerisme en erfgoed i.s.m. Patria en Opera Bar	Vermits Patria en Opera Bar tijdens het weekend van 8 - 9 juli het Sweet Cityfestival organiseren op de Grote Markt en op 10 juli om 21.00u de finale van het EK willen uitzenden is het opportuun dat we samenwerken. De 11 juli viering verhuist naar de Grote Markt met op het podium de regionale groep Quasiland en als hoofdact Pieter Embrechts. Via het talentenplatform vi.be werd met Tine Truwant & Trosduif een Nederlandstalig voorprogramma toegevoegd.
15 - 17 juli 2016	HAP foodtruckfestival	Dienst cultuur	Mobiele keukentjes toverden het stadspark om tot één groot sfeerol openluchtrestaurant. We serveren het lekkerste eten in een super gezellige setting waar tip-top muzikanten

			zorgen voor overheerlijk muzikaal genot. Gezellige zithoekjes, picknick dekentjes, sfeerverlichting, ... zorgen er voor dat het festival een broedplaats wordt voor sociaal contact. Een feest voor jong en oud, een hotspot waar mensen bij elkaar komen.
24 juli 2016	Paterskerk	Sector vrije tijd	Rustieke animatie (zang, poëzie) in het mooie decor van de Paterskerk met kleine foto-opstelling over de verwoestende brand in 1976.
5 augustus	Dwars door het Hageland	Sport en evenementen	Wielenkoers
13, 20 en 27 augustus 2016	Vlamo muziekoptredens	Sector vrije tijd	Viander (13-08) en Grote Markt op 20 en 27 augustus (deze laatste in combinatie met Tienen Zingt)
13 - 14 augustus 2016	Vianderfeesten	Dienst evenementen	Een upgrade van de traditionele Vianderfeesten met optredens van The Advantage, The Belpop 4 en Laura Tesoro.
20 augustus	Tienen zingt	Ondersteuning door dienst evenementen	Podium + WC-container
28 augustus	Movies open air (i.k.v. Parklife)	Jeugddienst en evenementen	Openluchtfilm in het stadspark
31 augustus	Belaard + DJ	evenementen	Herhaling van het concept van de erfgoeddag.
24 september 2016	Streekbierenmarkt / Boerderij in de stad / Dag van de klant	Toerisme en erfgoed, landbouw, Hagelandse Biergenieters, UNIZO en Horeca Hageland	Verderzetting van de succesvolle streekbierenmarkt in combinatie met streekproducten, Boerderij in de stad op de Dag van de klant. Het event vindt plaats op het ceremonieplein en eventueel met uitbreiding de Kalkmarkt.
10 oktober	Kweikersdag	Toerisme en evenementen	Eerste editie van de Tiense feestdag rond de Sint-Germanuskerk
31 oktober 2016	Halloween	Jeugddienst en dienst cultuur	In cultuurcentrum De Kruisboog werden griezelige rondleidingen achter de schermen gehouden en een vuurshow op het Theaterplein
19 november 2016	Intrede sint	Jeugddienst en toerisme en erfgoed	Intrede van de sint en zijn pieten in de binnenstad, gevolgd door een toespraak van de sint op het balkon van het stadhuis
09 december 2016 - 8 januari 2017	Wintermagie Tienen	Toerisme en erfgoed, ART, bibliotheek	Kerstmarkt + animatie gedurende twee weekends op de pleintjes + voorgevel aan de erfgoedsite, bib en de muziekschool met een schaatsbaan.
2016	Aanstelling stadsartiest en opdrachten i.f.v. evenementen	Sector vrije tijd	Budget voor de aanstelling van de stadsartiest en inzet van deze bij evenementen
2016	Bevlagging	Communicatie	Bevlagging in en rond de stad

2017

Data	Benaming	Organiserende dienst(en)	Omschrijving
6 januari	Personeelsdag	Personeel i.s.m. evenementen	Nieuwjaarsevent voor het personeel
8 januari	Tienen klinkt	Stad Tienen	Bevolkingsreceptie
31 maart - 17 april	Reuzenrad	Lions club Tienen + evenementen	Lions Club Tienen bestond in 2017 50 jaar en bracht om dit te vieren het reuzenrad opnieuw naar Tienen. Dit werd aangevuld met tal van evenementen in samenwerking met de stad Tienen.
23 april	Erfgoeddag & kunstloods	Dienst toerisme en erfgoed + ART	Erfgoeddag in MPI Delacroix, Grauwzusters en Kapel broeders Alexianen
29 en 30 april	Bloesemweekend	Toerisme	Bloesemweekend op het domein van Reynaerts
28 mei	Baloise tour	Sportdienst	Start slotrit Tienen - Tongeren
16 juni 2016	Personeelsdag	Dienst personeel en evenementen	Personeelsdag in het Vianderdomein.
2 juli	Feest op het Plein	Evenementen	Grote liveshow rond De Romeo's én 2 special guests (tevens het event in het kader van Vlaanderen feest)
9 juli	Kruimels in het park	evenementen	Vertel en straattheaterfestival in het stadspark
14 - 16 juli	HAP foodtruck festival	Evenementen	Mobiele keukentjes toveren het stadspark om tot één groot sfeervol openluchtrestaurant.
21 juli	Music & Moments (Paterskerk)	Evenementen	Optredens van BAM, Maarten Stragier en Anton Walgrave in het mooie decor van de Paterskerk
5 augustus	Mini-criterium	Sport	Fietsmanifestatie doorheen het centrum met ex-prof wielrenners en wielertoeristen
12- 14 augustus	Vianderfeesten	Evenementen	Vianderfeesten met optredens van Bart Kaëll.
19 augustus	Jazz around the clock	Evenementen	Jazzoptreden op het Apostelenhof
26 augustus	Tienen sport	Sport	Diverse sportverenigingen stellen zich voor
26 augustus	Tienen zingt	Evenementen	Jaarlijks zangevenement
27 augustus	Movie open air	Jeugdendienst en evenementen	Openluchtfilm in het stadspark
2 september	Back2School	Sector vrije tijd	Optredens, workshops, voorstelling aanbod VTZ
3 september	ZomerToren	3300bpm en evenementen	Lounge event met drank en foodtrucks op het Torekesplein
17 september	Autovrije zondag	evenementen	Activiteiten in het stadscentrum
24 september	Tirlemonde	RISO met steun stad Tienen	Wereldfeest
30 september	Tienen proeft	Hagelandse biergenieters, dienst landbouw en evenementen	Verderzetting van de succesvolle streekbierenmarkt in combinatie met streekproducten, Boerderij in de stad
10 oktober	Kweikersdag	opgewekTienen en sector VTZ	Tiense feestdag op het stationsplein met animatie, workshops en de feestelijke intrede van de Tiense reuzen
20 oktober	PISO city run	Sport en dienst evenementen	Loopwedstrijd door gebouwen in Tienen

31 oktober	Halloween	Dienst erfgoed	Griezelen in het museum en de bib
18 november	Intrede van de sint	Toerisme en jeugddienst	
8 december tot 7 januari 2018	Wintermagie tien	Evenementen	Schaatsbaan + skibar + kerstmarkt + Glazen Huis

2018

Data	Benaming	Organiserende dienst(en)	Omschrijving
VARIA	Algemene kosten	Events	Klein materiaal
5 januari	Personeelsdag	personeel + evenementen	Nieuwjaarsevent voor het personeel
7 januari	Tien klinkt	Secretariaat + evenementen	Bevolkingsreceptie
19 februari - 30 april	Anne Frank-tentoonstelling	Lions Club Tienen, Dienst erfgoed i.s.m. vrijetijdssector	Première van nieuwe reizende tentoonstelling 'Laat me mezelf zijn' + nevenactiviteiten zoals filmvoorstellingen, lezingen,...
17 maart	Lenteschoonmaak	Dienst leefmilieu	Schoonmaakactie
22 april	Erfgoeddag + Bloesemterras	Dienst erfgoed & dienst toerisme en evenementen i.s.m. Tiense Suiker, RLZH	Erfgoeddag rond Tiense suiker en spoorwegverleden op IJzerenwegroute (inhuldiging bietenwagon Tiense suiker) + koppeling met Bloesemterras ter hoogte van Boschellehoeve
20 mei	Opening Heldenland	Evenementen + jeugddienst + openbare werken + communicatie	Opening van het Heldenland op het Martelarenplein
24 mei	Seniorenevent	Evenementen & OCMW	Infobeurs & muziekoptreden Frank Galan
15 juni	Opening juniekermis	budget kermissen	Opening van de juniekermis met optreden van Sam Gooris
23 juni	Tirlemonde	RISO met ondersteuning stad Tienen	wereldfeest
1 juli	Vlaams muziekfeest	Dienst Evenementen	Grote show met Christoff én 5 gastartiesten
8 juli	Kruimels in het park (Vlaanderen feest)	Dienst Evenementen	Van 16u00 - 19u00: vertellers, straattheater, volksspelen in het stadspark, 19u00: overgangsprogrammatie tieners 20u30 - 22u00: optreden Yevgueni
13 - 15 juli	HAP foodtruckfestival	Dienst evenementen	Mobiele keukentjes toveren het stadspark om tot één groot sfeervol openluchtrestaurant.
21 juli	Music & Moments	Dienst evenementen	Optredens van iCE KiNG, The Fuckuleles en Mathieu & Guillaume in het mooie decor van de Paterskerk

5 augustus	Movies Open Air	Events & Jeugd	Filmvertoning op groot scherm aan helderland en in het thema van De Helden
12 augustus	Vianderfeesten	Dienst evenementen	Feeëriek animatie op en rond de vijver
25 augustus	Vlaanderen zingt	Dienst evenementen	Vlaanderen zingt: meezingevenement met een (gelegenheids)koor, het publiek wordt opgewarmd door een liveband.
26 augustus	Derny Matexi	Dienst sport	wielerkoers
31 augustus	Aperotime	Dienst evenementen	Afterworkevent op de Grote Markt met dj's
2 september	Zomertoren	3300 bpm vzw (toelage speciale projecten JD)	Event met foodtrucks, drinks en muziek op het Torekesplein en het MozARTplein
8 september	Dag van de vrije tijd	Sector VTZ	Jongerevenement rond de start van het nieuwe schooljaar. Dit gecombineerd met Tienen sport waarbij verschillende sportverenigingen hun disciplines en werking aan het publiek voorstellen.
9 september	Opening tumuli (OpenMonument enDag)	Dienst Erfgoed & Openbare Werken & Portiva	Openingsfeest
13 - 15 september	Bevrijdingsfeesten einde WOI	Cultuurraad i.s.m. stad Tienen	WOI-gerelateerde tentoonstelling met animatie op 14 en 15 september in het vrijetijdscentrum, muzikale battle op de Grote Markt op 14/9
16 september	Autovrije zondag	Dienst leefmilieu	Activiteiten in het stadscentrum
29 september	Tienen Proeft (Streekbierenmarkt / Boerderij in de stad / Dag van de klant)	Toerisme en evenementen, Hagelandse Biergenieters, UNIZO en Horeca Hageland	Verderzetting van de succesvolle streekbierenmarkt (10 ^{de} editie) in combinatie met streekproducten, Boerderij in de stad op de Dag van de klant. Het event vindt plaats op het ceremonieplein en wordt gecombineerd met de Dag van de Natuurvrienden
10 oktober	Kweikersdag	Sector VTZ i.s.m. OpgewekTienen	Tiense feestdag, locatie 2018: Potterijwijk met de Lazuur (ludieke loopwedstrijd) en de Feestelijke intrede van de reuzen.
19 oktober	PISO Tienen City Run	PISO, sport, budget dienst evenementen	Loopwedstrijd doorheen de stad en gebouwen
24 november	Intrede sint	Jeugddienst en toerisme en evenementen	Intrede van de sint en zijn pieten in de binnenstad, gevolgd door een toespraak van de sint op het balkon van het stadhuis
7 december tot 6 januari	Wintermagie	Dienst evenementen	Schaatsbaan met kerstattracties, kerstmarkt, kerstbrocante,

OMGEVINGSANALYSE STAD TIENEN 2020-2025

BIJLAGE 6



ENQUÊTE AFDELING BEELD - 2018

Omgevingsanalyse Academie Regio Tienen

Inspraak en participatie

- **Adviescommissie**

De academie organiseerde de afgelopen jaren jaarlijks vergaderingen met de adviescommissie. Het bestaan van deze commissie is geen wettelijke verplichting, doch het werd gebruikt als overlegorgaan met de verschillende schepenen en actoren van de regio's waarin de Academie Regio Tienen actief is. De voorzitter was steeds de schepenen van deeltijds kunstonderwijs van de stad Tienen.

In de praktijk zit de directie van de academie jaarlijks verschillende malen afzonderlijk rond de tafel met de verschillende schepenen. Dit lijkt op dit moment een veel efficiëntere manier om overleg te plegen waardoor de adviescommissie in vraag gesteld dient te worden. Naar aanleiding van de nieuwe legislatuur stelt de academie voor om de adviescommissie op te heffen.

- **Bevraging**

Dmv. enquête's.

De afdeling beeld organiseerde in november-december 2018, in functie van de verruiming van haar aanbod, een enquête. Een bevraging aan de bevolking, leerlingen, ouders en oud-leerlingen. Op deze manier wil zij te weten komen wat er leeft in de stad rond het verlangen naar kunstonderwijs.

161 mensen reageerden op de enquête

Vraag 1: Ken je de Academie Regio Tienen?

96,2% ja

3,8% nee

Vraag 2: Hoe heb je de Academie Regio Tienen leren kennen?

Reactie zijn uiteenlopend: Vrienden, opendeur, activiteiten, zelf les gevolgd, familie, folder, via podiumkunsten, social media, stadsinfo, ...

Vraag 3: Heb je al eerder in onze academie les gevolgd?

42,5% neen,

Vraag 4: Tot welke leeftijdscategorie behoor je?

8,8% 6-8 j., 8,1% 26-35j, 18,8% 51-60j., 19,4% 60+, 23,8% 36-45j...

Vraag 5: Op welke dag zou je het liefst les volgen?

Maandag 34,2%,

Dinsdag 39,9%,

Woensdag 44,9%,

Donderdag 41,8%,

Vrijdag 24,7%,

Zaterdag 31,6%

Zondag 12,7%

Vraag 6: Wat is voor jou een goed startuur van de lessen?

Voormiddag 39%

Namiddag 31,4%

18.00 uur: 30,8%

19.00 uur 22%

Vraag 7: Zijn 2 lesmomenten van 4 uur, gespreid over twee lesdagen, haalbaar voor jou?

Nee: 56,6%

JA: 43,4%

Vraag 8: Is 1 lesmoment van 4 uur haalbaar voor jou?

Ja: 81,9%

Nee: 18,1%

Vraag 9: Wat verwacht je inhoudelijk van een atelier?

Algemene techniek m.b.t. hetgekozen ateliers: 84%

Ambachtelijke technieken: 51,9%

Experiment: 57,1%

Waarneming, kleur vorm: 60,9%

Modeltekenen: 39,1%

Cross-over met andere ateliers: 44,2%

Geïntegreerde kunstgeschiedenis: 28,2%

Geralateerde uitstappen: 34%

Digitale toepassingen: 30,8%

Vraag 10: Welke andere verwachtingen heb je nog t.o.v. het atelier?

- Enthousiaste en positieve lesgevers. Geen voorkennis vereist.
 - Eens een dag met je kind komen
 - Workshops gebaseerd op verschillende interesses
 - Stimuleren van creativiteit zonder strak stramien van regeltjes
 - een deel les en een deel thuiswerk + vrijheid in onderwerpbepaling
 - Ik vind het leuk om nu bij de start te proeven van allerlei - zou leuk zijn als je nadien iets gerichter kan kiezen. 1 avond van 4u is ideaal, maar begint nu om 18u en dat is amper combineerbaar met werk/gezin. Moest het om 19u kunnen starten zou voor meer mensen haalbaar zijn.
 - moeilijk toegankelijk om als volwassenen les te volgen in combinatie van full-time werk
 - fotografie & sounddesign
 - Professionele lesgevers
 - Meer modulair. Zodat je eventueel enkele module kunt volgen die je aanspreken.
 - uitdagen en grenzen verleggen
 - vrij uitwerken van persoonlijk werk
 - betere opslagmogelijkheden van de gerief
 - Doorgedreven technische vorming als basis voor creatief moment
 - Ik zou graag hebben dat men een vervolg breidt aan de oriëntatiejaren, omdat deze opleiding zeer breed is en het aanbod van de verschillende technieken zo boeiend zijn.
 - Goede mix tussen techniek en expressie. Voldoende feedback van de docent maar ook van de medestudenten.
 - momenteel is er enkel in Boutersem een lagere graad. Graag ook een middelbare graad in Boutersem en niet enkel in Tienen?
 - Meer wekelijkse flexibiliteit . Meer les in de namiddag tijdens de week.
 - wedstrijden/ tentoonstellingen
 - Geen, ik ben momenteel héél tevreden met het aanbod!
 - ervaringsgericht leren + uitdaging + inspelen op interesse
 - goede begeleiding bij het werken
 - Op maat en niveau van de leerling
 - aanbod van workshops los van vaste lessenreeks
- Fotografie
- Ik mis kunstgeschiedenis
 - Technische vaardigheden aanleren en toepassen is het belangrijkste.
 - Suggesties en advies mbt het niveau, het talent en bekwaamheid van de student
- ONTWIKKELEN CREATIVITEIT
- TECHNISCHE EN KUNSTZINNIGE VAARDIGHEDEN
- Beeldhouwwerken (monumentale kunst) - fotografie
 - Eens een kunstenaar uitnodigen met een appartement techniek Samenwerking en uitwisseling met andere academies of kunstkringen
 - Bij schilderkunst zou er meer oefening en technische uitleg mogen zijn ivm de verschillende stijlen. (abstract, expressionisme, realisme, futurisme, modernisme, etc...)
 - Opmvolgingscursus na beëindigen van een atelier.
 - Dat het nog mag groeien en daarvoor de nodige steun krijgt
 - Meerdere keuzemomenten (#tijdsblokken) voor de lessen (ev.mits in te schrijven op voorhand)

- Jullie doen het prima!
- misschien de afgestudeerden af en toe samenbrengen.
- minder aantal leerlingen per lestijd ... Nu te weinig tijd om elke leerling op te volgen en bij te sturen
- meer begeleiding
- Evolutie naar een artistiek oeuvre.
- Tekenen in een rustige (stille) sfeer
- vrije student blijven
- lagere kostprijs voor volwassenen
- Oriëntatiegraad was super door lesgever (Peter is top) en elke les andere technieken, materialen, opdrachten. Iets gelijkaardigs in hogere graad was leuk geweest.
- vreugde vindt in het maken van werkstukken.
- Aquarelleren
- goed uitgeruste werkplek en opbergmogelijkheden voor het materiaal en toebehoren.
- Lessen gedurende dezelfde dag
- Een tempo dat geschikt en vol te houden is voor ouders met jonge kinderen.
- Muziek: ook groep opstarten die niet academisch hoeft te werken, enkel voor ontspanning
- Persoonlijk groeiproces

Vraag 11: In welk atelier zou je je graag inschrijven?

KLASSIEKE ATELIERS

Beeldhouwen: 31,6%

Keramiek: 30,1

Crossover: 22,8

Tekenkunst dag: 13,2%

Tekenkunst Avond: 19,1%

Grafiek dag 11%

Grafiek Avond 15%

Model 15,4%

DIGITALE ATELIERS: kansamengesteld worden als een digitaal atelier.

Digitale kunst volwassenen 21,3%

Fotografie: 33,8%

Grafische vormgeving 17,6%

Animatie: 6,6%

Sound design: 5,1%

Filmvideo 3,7%

Illustratie 5,1%

Beeldende en audiovisuele +18: 13,2%

Vraag 12: Welke andere disciplines zou je graag in de Academie aangeboden krijgen?

Juweelkunst

Aquarel

Kunstgeschiedenis

Ambachten in workshops

Glaskunst

Vraag 13: Suggesties

- Een website losgekoppeld van stedelijke site
- ook middelbare graad in Boutersem organiseren, niet enkel in Tienen
- Mijn complimenten voor de algemene goede werksfeer, soepele leerkrachten, flexibiliteit en openheid naar vernieuwing en ontwikkelen van een eigen jong karakter van de school. Minpunt is in het gebouw zelf: de schilders zijn slecht behuist (geen ventilatie), weinig plaats voor de plaasterbeelden, slechte belichting in modelklas. Het gebouw zelf is een prachtig prestigeproject maar weinig praktisch ingesteld. Kan bv de schilderklas niet omgewisseld worden met een vergaderruimte op dezelfde verdieping?
- zeker een afdeling beeldhouwen zou interessant zijn. Zoiets is er niet in de regio (behalve Mechelen) en er is blijkbaar veel vraag naar.
- Groepsaankoop aanbieden van # materiaal aan interessantere prijs dan individueel? (ook voor ex-studenten - via mailinglijst)
- Opleiding keramiek 4 uur/week

- voor ouders met kinderen aan ART: een aantal gezamenlijke sessies

ARTdropbox

2 maal per wordt de 'ART DROP je idee BOX' in de academie geplaatst waar iedereen zijn wensen, wroevens in kan droppen. Dit resulteerde in het plaatsen van bijkomende akoestische panelen, uitbreiding van de rust- en koffieruimte voor leerlingen, aanwezigheid, zichtbaarheid in de inkomhal en een afvalbeleid.

- **Leerlingenparticipatie**

De afdeling beeldende kunst is getart met leerlingen participatie mbt evaluatie van eindwerken 3de graad en 4de graad BAK

Besluit

Het is de overweging waard om in de toekomst opnieuw een participatieorgaan op te richten, ditmaal met ouders, leerlingen en betrokken actoren (bv. delegatie uit lokale muziekverenigingen). Het nieuwe decreet betreffende het deeltijds kunstonderwijs (1 september 2018) maakt een dergelijk orgaan mogelijk, doch niet verplichtend.

KUNST = DE DIALOOG VAN MENS EN WERELD, voortdurende verkenning van wat het betekent om in de wereld te zijn

OMGEVINGSANALYSE STAD TIENEN

2020-2025

BIJLAGE 7



RAPPORT ARMOEDE EN KWETSBAARHEID

IN GEMEENTE TIENEN



Rapport Armoede en Kwetsbaarheid in gemeente Tienen

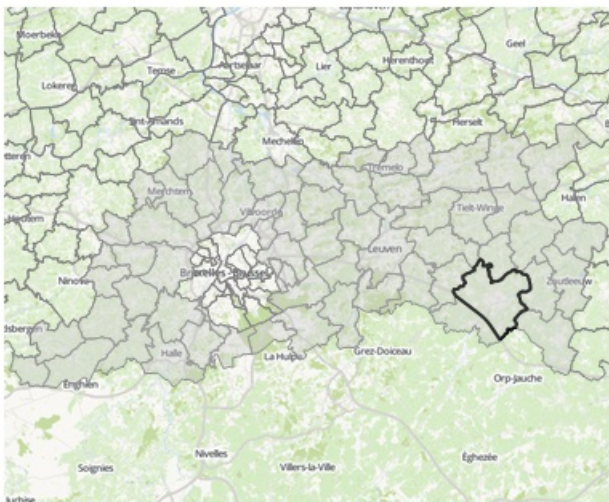
Inhoud

Dit rapport brengt de bevolking in beeld die zich voor kortere of langere duur in een kwetsbare positie bevindt in **gemeente Tienen**. In een eerste deel worden een reeks indicatoren op een rijtje gezet die wijzen op een beperkte financiële armslag. In een tweede deel worden een aantal groepen afgebakend die een verhoogd risico kennen op armoede of sociale uitsluiting.

Het rapport vergelijkt Tienen met de door u gekozen vergelijkingsgebieden. Via de wijzig knop kunt u andere gebieden en vergelijkingsgebieden kiezen. U kunt kiezen voor een of meerdere gemeenten of provincies. Wanneer u twee gebieden kiest, dan worden deze met elkaar vergeleken. Kiest u drie of meer gebieden, dan worden deze als één geheel beschouwd. U kunt ook gebieden selecteren via kaart. Dit rapport is aangemaakt op basis van de data die we op 29-11-2018 ter beschikking hebben.

Om de leesbaarheid van sommige tabellen en grafieken te bevorderen, zijn de betreffende figuren interactief gemaakt. Wat betekent dat de bijhorende waarden af te lezen zijn wanneer men met de cursor over de figuur loopt.

Voor het opvragen van meer gedetailleerde gegevens of bijkomende informatie kunt u steeds terecht bij de Steunpunten Data & Analyse van elke provincie.



Inhoudstafel

- [1. Demografische context](#)
- [2. Indicatoren voor een laag inkomen](#)
 - [2.1 Fiscale inkomens](#)
 - [2.2 Verhoogde tegemoetkoming in de ziekteverzekering](#)
 - [2.3 Leefloon](#)
- [3. Indicatoren voor een verhoogd armoederisico](#)
 - [3.1 Gezinstypes: eenoudergezinnen en alleenwonenden](#)
 - [3.2 Herkomst](#)
 - [3.3 Betalingsmoeilijkheden](#)
 - [3.4 Woonsituatie](#)
 - [3.5 Gezondheid](#)
 - [3.6 Werkloosheid](#)
 - [3.7 Risicokenmerken van leerlingen](#)
 - [3.8 Opleidingsniveau](#)

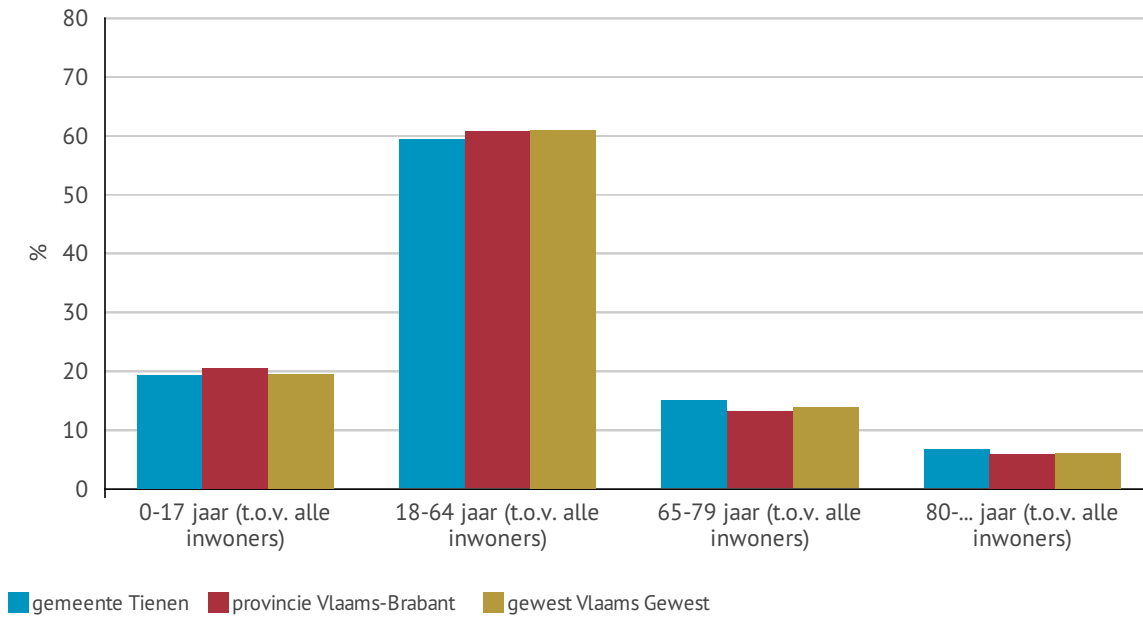
1. Demografische context

Voor een uitgebreide selectie gegevens over dit thema, verwijzen we naar [de Steekkaart Demografie](#)

In **gemeente Tienen** wonen in totaal **34.424** mensen (2017). Zij vormen **15.075** private huishoudens. Daarnaast wonen **555** inwoners in collectieve huishoudens, zoals rusthuizen, instellingen, gevangenissen, enz.

In **gemeente Tienen** zijn **6.628** inwoners (2017) jonger dan 18 jaar (19,3%). Er wonen 20.392 personen uit de leeftijdscategorie 18-64 jaar (59,2%). 5.139 inwoners zijn tussen 65 en 79 jaar en 2.265 inwoners zijn ouder dan 80 jaar.

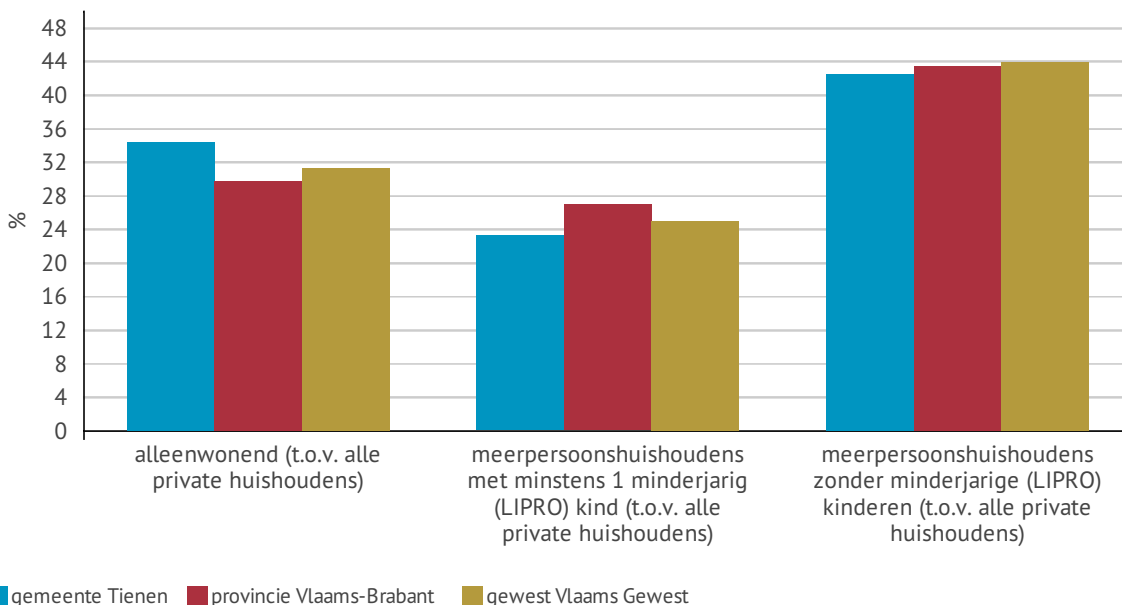
Figuur 1 | Bevolking naar leeftijd (2017)



Bron: Rijksregister | Provincies in Cijfers

In **gemeente Tienen** bestaat **34,3%** van de huishoudens uit een alleenwonende persoon. 23,2% van de huishoudens zijn meerpersoonshuishoudens met minstens 1 minderjarig kind (als kind van de referentiepersoon van het gezin geregistreerd). 42,4% van de huishoudens bestaan uit meer dan 1 persoon, maar zonder minderjarige kinderen.

Figuur 2 | Hoofdindeling huishoudens (2017)



Bron: Rijksregister | Provincies in Cijfers

2. Indicatoren voor een laag inkomen

Hoewel armoede een multidimensionele problematiek is, en vele oorzaken kan hebben, is het toch vooral een tekort aan economische middelen dat leidt tot problemen en uitsluiting op andere gebieden. In dit eerste deel verzamelen we daarom indicatoren die rechtstreeks wijzen op een beperkt inkomen.

2.1 Fiscale inkomens

De fiscale gegevens geven een beeld van het inkomen dat gezinnen ter beschikking hebben. Het gaat natuurlijk alleen om de inkomens die aan de fiscus worden doorgegeven. Zo ontbreken vaak de inkomsten uit roerend goed, zoals spaarboekjes en beleggingen.

De tabel geeft het gemiddeld netto belastbaar inkomen gedeeld door het aantal inwoners, en het mediaan inkomen per aangifte. Het mediaan inkomen is de waarde van de aangifte waarvoor geldt dat de helft lager ligt, en de helft hoger. Dit is dus de "doorsnee aangifte". Dit geeft een betere maatstaf dan het gemiddelde, omdat die waarde sterk verhoogd kan worden door slechts enkele extreem hoge inkomens.

Het mediaan inkomen in **gemeente Tienen** is *lager* dan in Vlaams-Brabant.

De laatste kolom toont het aandeel aangiften van 20.000 euro of minder. Het percentage ligt in **gemeente Tienen** *hoger* dan in Vlaams-Brabant.

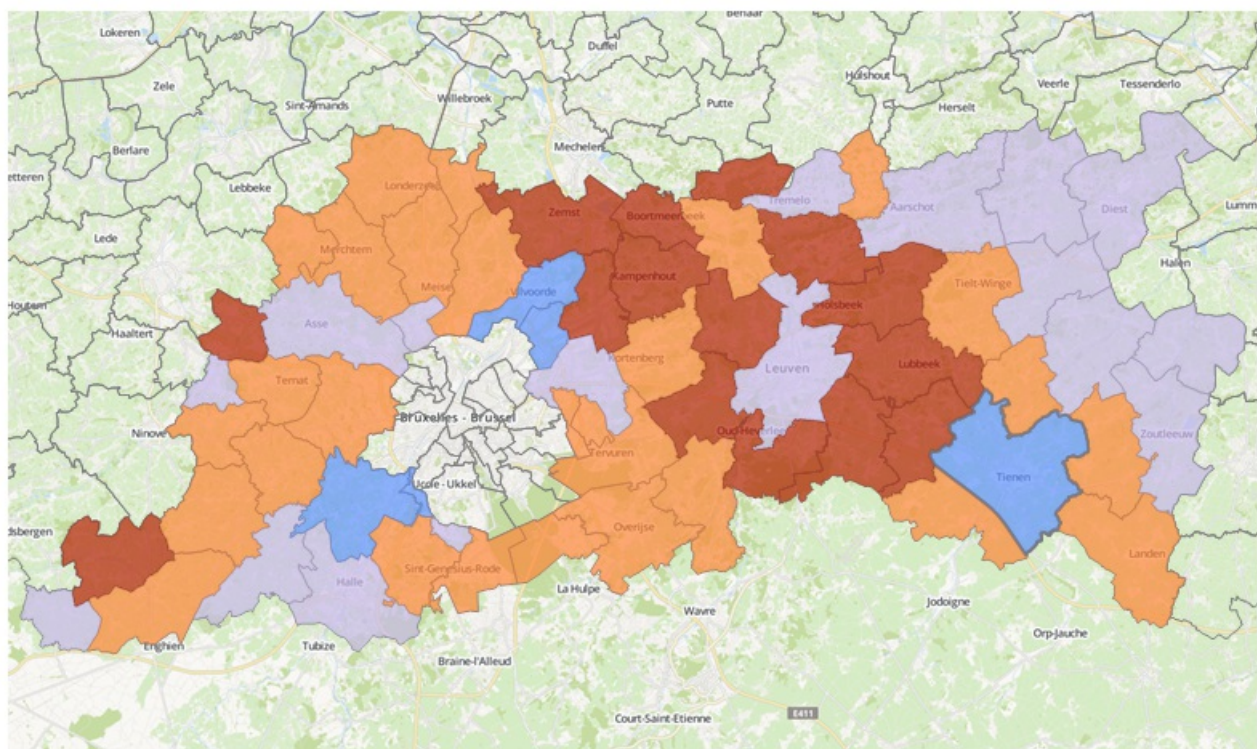
Tabel 1 | Fiscale inkomsten (2015)

	gemeente Tienen	provincie Vlaams-Brabant	gewest Vlaams Gewest
gemiddeld inkomen per inwoner	19.164	20.805	18.970
mediaaninkomen per aangifte	25.130	27.160	25.412
aangiften < 20.000 EUR (t.o.v. alle aangiften)	37,3	34,2	37,1

Bron: Statbel - Fiscale inkomens | Provincies in Cijfers

We geven hier het mediaaninkomen weer als z-score. Deze gestandaardiseerde maat geeft aan hoeveel de waarde van een gebied afwijkt van het gemiddelde van het vergelijkingsgebied.

Figuur 3 | Mediaaninkomen, z-scores (2015)



■ Veel lager
 ■ Lager
 ■ Gemiddeld
 ■ Hoger
 ■ Veel hoger
 ■ provincie Vlaams-Brabant: 1,60
 ■ Tienen: -0,57

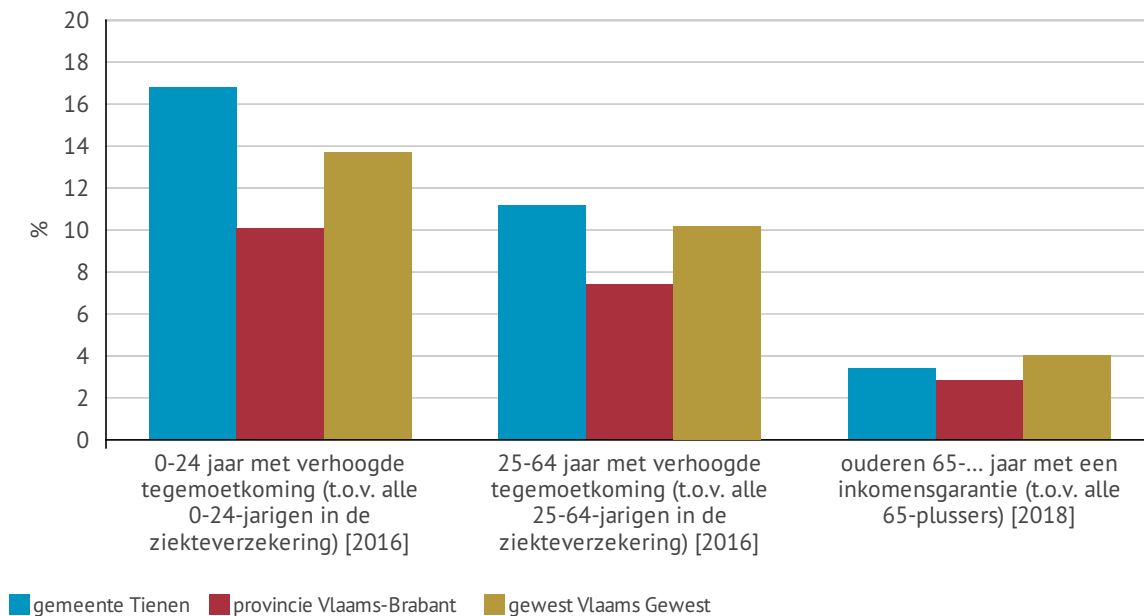
Bron: Statbel - Fiscale inkomens | Provincies in Cijfers

2.2 Verhoogde tegemoetkoming in de ziekteverzekering

De verhoogde tegemoetkoming in de ziekteverzekering maakt de gezondheidszorg goedkoper voor personen met een laag inkomen. Het aantal rechthebbenden op deze tegemoetkoming, en de personen die daarvan ten laste vallen, is dus een goede indicator om een inschatting te maken van de groep met een laag inkomen. Bij de oudere bevolking is dit minder het geval omdat het netto belastbaar inkomen bij 65-plussers niet altijd goed overeenkomt met het reëel beschikbaar inkomen (er wordt geen rekening gehouden met aanvullende pensioenen, roerende inkomsten en het kadastraal inkomen). Voor deze oudere leeftijdsgroep gebruiken we daarom de Inkomensgarantie voor ouderen (IGO), een uitkering die toegekend wordt aan 65-plussers die niet over voldoende financiële middelen beschikken.

Onderstaande grafiek geeft voor drie leeftijdsgroepen de inkomensgerelateerde indicatoren.

Figuur 4 | Verhoogde tegemoetkoming bij min-65-jarigen (2016) en IGO bij 65-plussers (2018)



Bron: InterMutualistisch Agentschap | Provincies in Cijfers, Federale Pensioendienst | Provincies in Cijfers

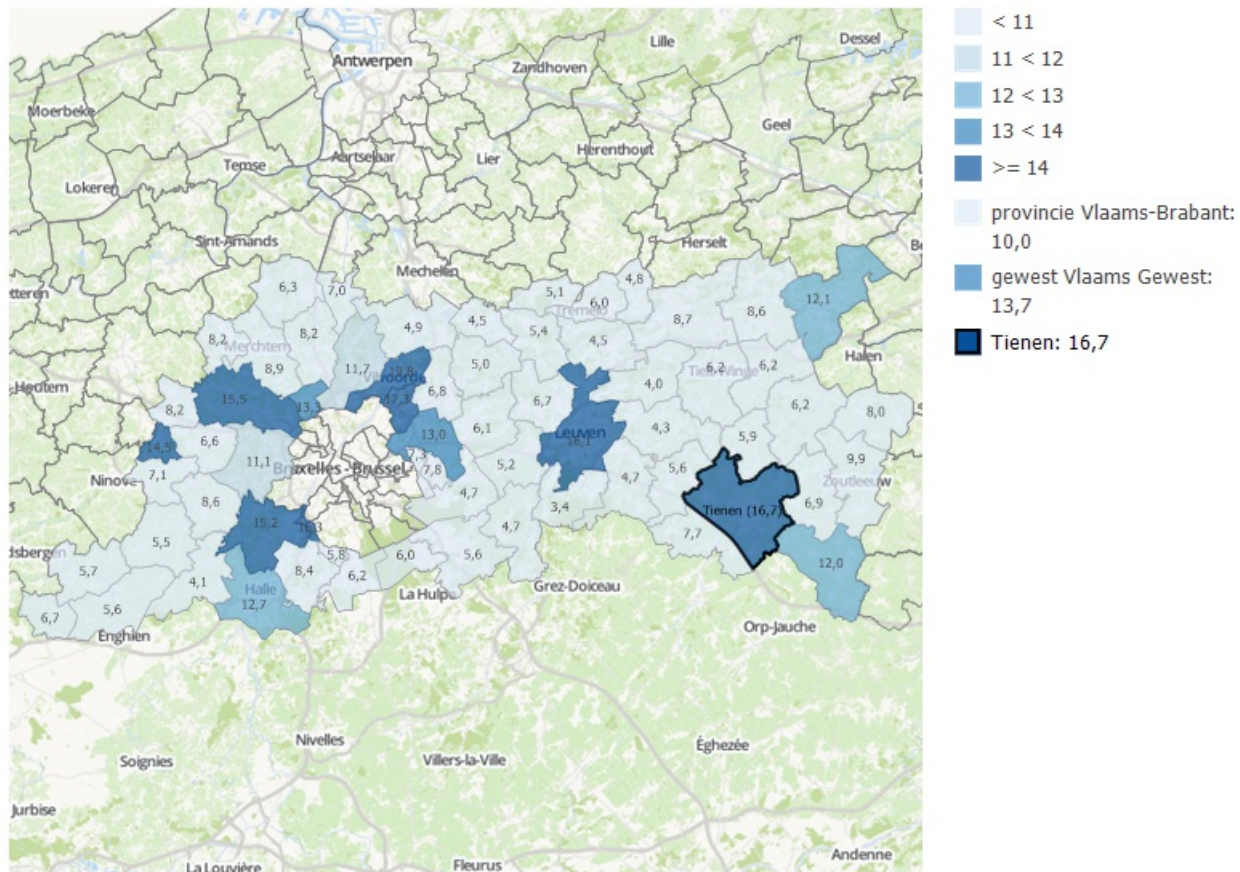
Onderstaande tabel geeft het aantal en aandeel kinderen en jongeren (0-24 jaar) met een verhoogde tegemoetkoming in de ziekteverzekering. In **gemeente Tienen** ligt het aandeel op **16,7%**, wat *hoger* is dan in Vlaams-Brabant.

Tabel 2 | 0-24 jarigen met verhoogde tegemoetkoming (2016)

	0-24 jaar met verhoogde tegemoetkoming	0-24 jaar met verhoogde tegemoetkoming (t.o.v. alle 0-24-jarigen in de ziekteverzekering)
gemeente Tienen	1.475	16,7
provincie Vlaams-Brabant	31.368	10,0
gewest Vlaams Gewest	239.754	13,7

Bron: InterMutualistisch Agentschap | Provincies in Cijfers

Figuur 5 | Aandeel 0-24 jarigen met verhoogde tegemoetkoming (2016)



Bron: InterMutualistisch Agentschap | Provincies in Cijfers

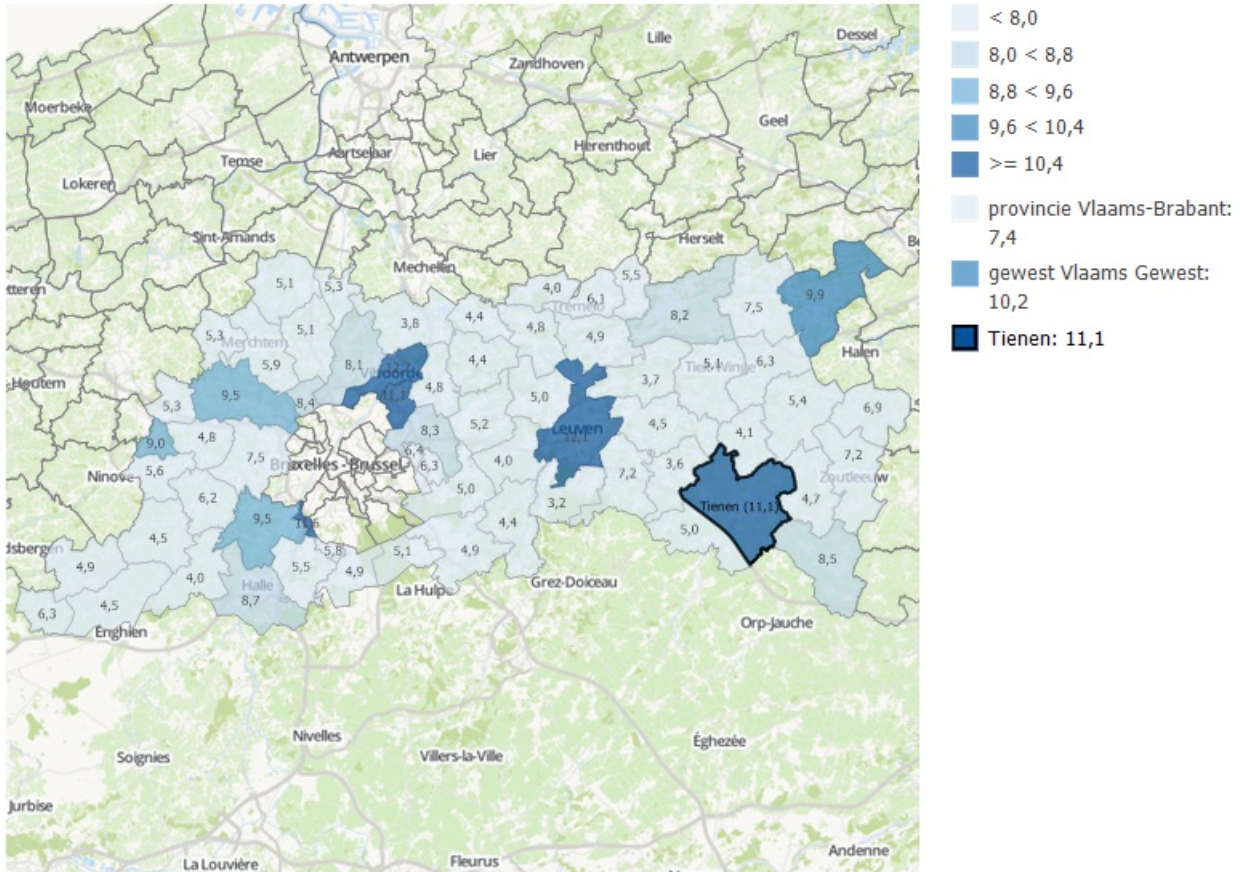
Voor de leeftijdsgroep van 25 tot 64 jaar zijn er in **gemeente Tienen 1.992** inwoners die ofwel zelf de verhoogde tegemoetkoming krijgen ofwel ten laste zijn van iemand met een verhoogde tegemoetkoming. Dit is **11,1%** van de inwoners uit die leeftijdsklasse die aangesloten zijn bij de ziekteverzekering.

Tabel 3 | 25-64 jarigen met verhoogde tegemoetkoming (2016)

	25-64 jaar met verhoogde tegemoetkoming	25-64 jaar met verhoogde tegemoetkoming (t.o.v. alle 25-64-jarigen in de ziekteverzekering)
gemeente Tienen	1.992	11,1
provincie Vlaams-Brabant	42.057	7,4
gewest Vlaams Gewest	340.011	10,2

Bron: InterMutualistisch Agentschap | Provincies in Cijfers

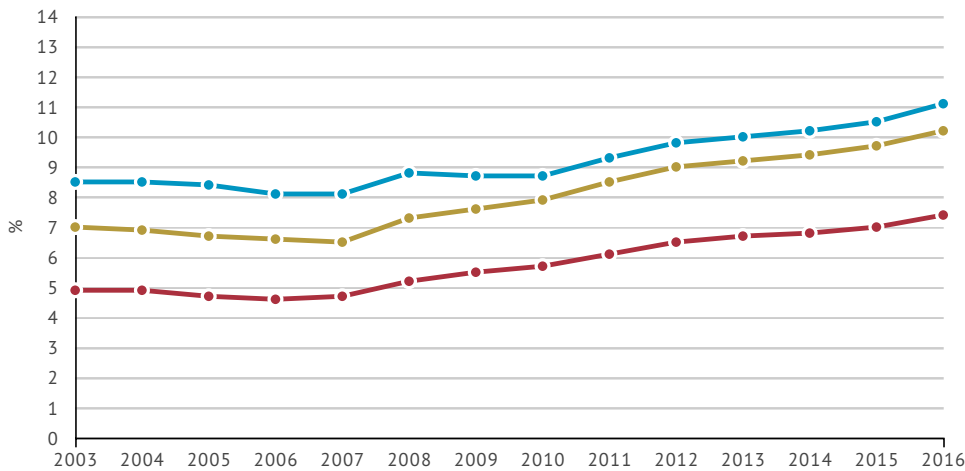
Figuur 6 | Aandeel 25-64 jarigen met verhoogde tegemoetkoming (2016)



Bron: InterMutualistisch Agentschap | Provincies in Cijfers

Voor dezelfde leeftijdsgroep geeft de volgende figuur de evolutie sinds 2003. In de meeste gemeenten is er een stijging van het aandeel inwoners met een verhoogde tegemoetkoming.

Figuur 7 | Evolutie van het aandeel 25-64 jarigen met een verhoogde tegemoetkoming (2003-2016)



— gemeente Tienen — provincie Vlaams-Brabant — gewest Vlaams Gewest

Bron: InterMutualistisch Agentschap | Provincies in Cijfers

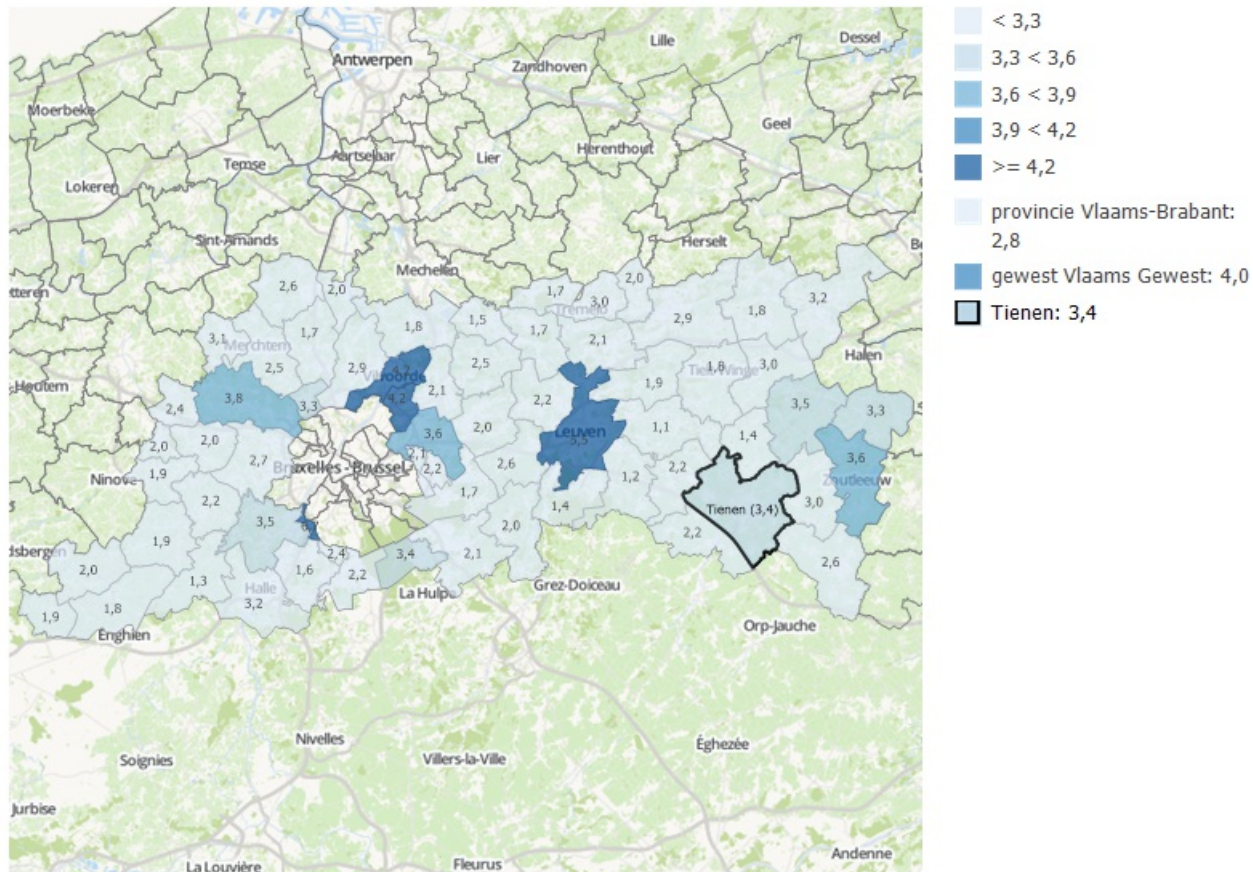
In **gemeente Tienen** maken **254** 65-plussers gebruik van de Inkomensgarantie voor ouderen. Dit is **3,4%** van de 65-plussers.

Tabel 4 | Ouderen met een inkomensgarantie (2018)

	ouderen met een inkomensgarantie (IGO+GIB)	ouderen 65... jaar met een inkomensgarantie (t.o.v. alle 65-plussers)
gemeente Tienen	254	3,4
provincie Vlaams-Brabant	6.070	2,8
gewest Vlaams Gewest	52.009	4,0

Bron: Federale Pensioendienst | Provincies in Cijfers

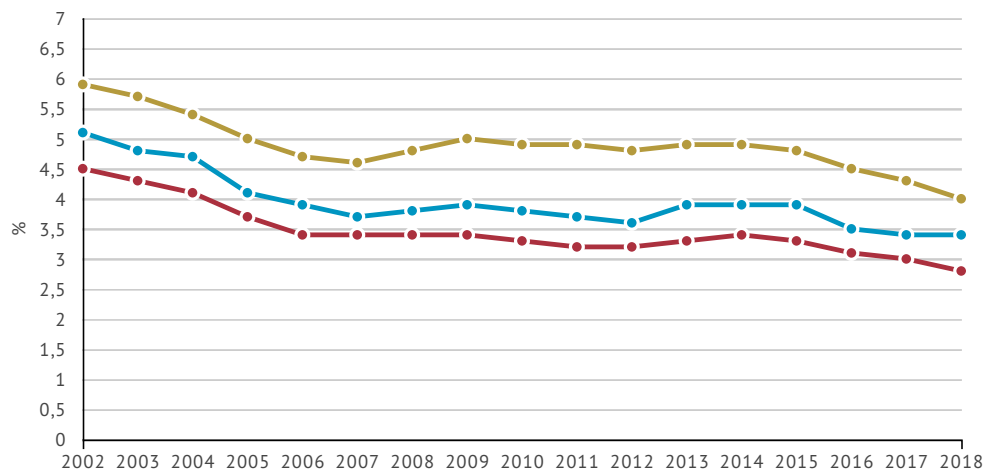
Figuur 8 | Aandeel ouderen met een inkomensgarantie (2018)



Bron: Federale Pensioendienst | Provincies in Cijfers

De laatste jaren was er algemeen een sterke daling van het aandeel lage pensioenen (o.a. door de verhoging van de minimumpensioenen en de toenemende participatie van vrouwen aan de arbeidsmarkt). Het aandeel ouderen met een IGO is daardoor de laatste jaren gedaald in de meeste gemeenten.

Figuur 9 | Evolutie van het aandeel ouderen met een inkomensgarantie (2002-2018)



— gemeente Tienen — provincie Vlaams-Brabant — gewest Vlaams Gewest

Bron: Federale Pensioendienst | Provincies in Cijfers

2.3 Leefloon

Het leefloon wordt toegekend door een OCMW en is een 'minimuminkomen voor wie niet over toereikende bestaansmiddelen beschikt'. Het equivalent leefloon is financiële steun voor personen die geen recht hebben op een leefloon, maar die in België verblijven in een vergelijkbare noodsituatie. Het gaat vooral om niet-Belgen in het vreemdelingen- of wachtregister.

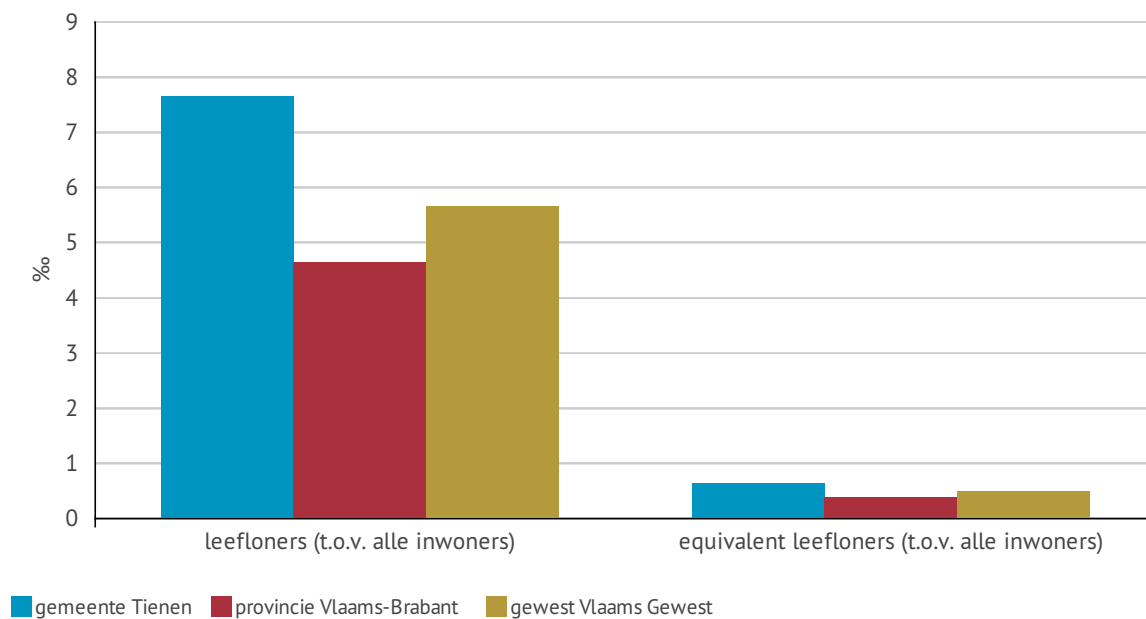
Per 1.000 inwoners telt **gemeente Tienen 7,63** leefloners en **0,63** equivalent leefloners. Het gaat dus om een relatief kleine groep op de bevolking.

Tabel 5 | Leefloners en equivalent leefloners (2017)

	leefloners	leefloners (t.o.v. alle inwoners)	equivalent leefloners	equivalent leefloners (t.o.v. alle inwoners)
gemeente Tienen	262	7,63	22	0,63
provincie Vlaams-Brabant	5.213	4,63	425	0,38
gewest Vlaams Gewest	36.674	5,64	3.155	0,49

Bron: POD Maatschappelijke integratie, Armoedebestrijding, Sociale Economie en Grootstedenbeleid

Figuur 10 | Aandeel leefloners en equivalent leefloners (2017)



Bron: POD Maatschappelijke integratie, Armoedebestrijding, Sociale Economie en Grootstedenbeleid

3. Indicatoren voor een verhoogd armoederisico

Specifieke bevolkingsgroepen lopen meer risico dan andere om in armoede terecht te komen. Zo zijn eenoudergezinnen kwetsbaarder dan gezinnen met twee volwassenen en twee kinderen, is er een duidelijke kloof tussen huurders en eigenaars, en hebben laagopgeleiden het moeilijker op de arbeidsmarkt dan hoogopgeleiden. De gezinssamenstelling, het opleidingsniveau, gezondheidsproblemen, de woonsituatie en het hebben van schulden zijn factoren die zowel gevolg als oorzaak kunnen zijn van de armoedesituatie, en ze hangen vaak ook samen. Toch gaat het hier steeds om gemiddelde kansen, en is het niet zo dat iemand met een slechte gezondheid of een lage opleiding per definitie in armoede belandt.

Waar mogelijk brengen we in dit hoofdstuk de groepen met een verhoogde kwetsbaarheid in beeld.

3.1 Gezinstypes: eenoudergezinnen en alleenwonenden

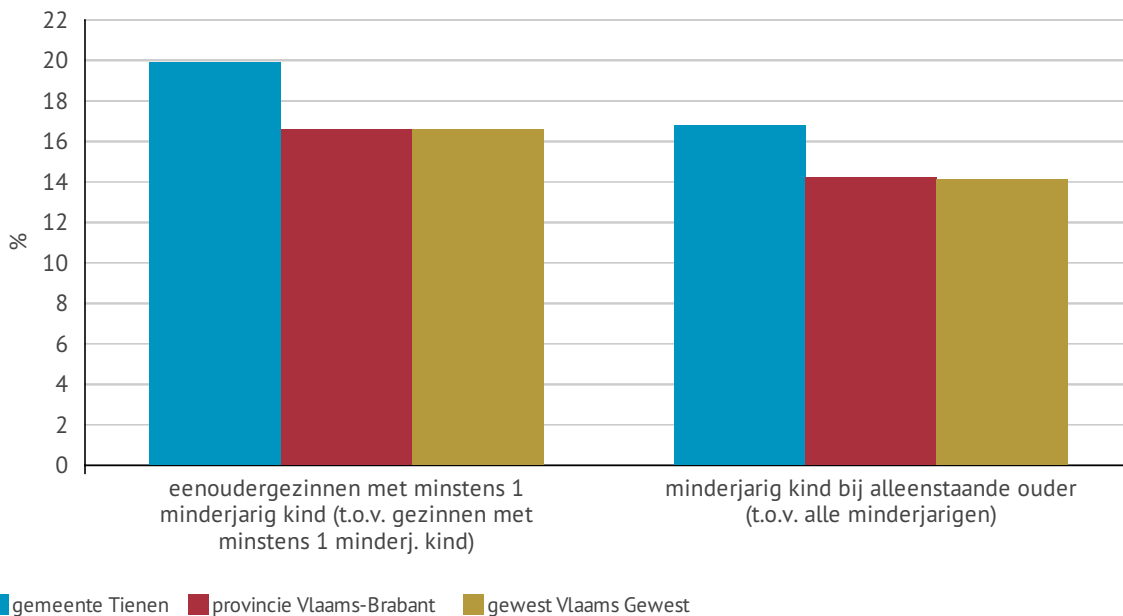
Eenoudergezinnen hebben een veel groter armoederisico dan gezinnen met twee volwassenen en afhankelijke kinderen. In **gemeente Tienen** ligt het aandeel eenoudergezinnen (met minderjarige kinderen) ten opzichte van het totaal aantal gezinnen met minderjarige kinderen *hoger* dan in Vlaams-Brabant. **16,8%** van de minderjarigen is er kind in een eenoudergezin.

Tabel 6 | Alleenstaande ouders (2017)

	alleenstaande ouder met minstens 1 minderjarig (LIPRO) kind	eenoudergezinnen met minstens 1 minderjarig kind (t.o.v. gezinnen met minstens 1 minderj. kind)	minderjarig kind bij alleenstaande ouder	minderjarig kind bij alleenstaande ouder (t.o.v. alle minderjarigen)
gemeente Tienen	696	19,9	1.111	16,8
provincie Vlaams-Brabant	20.707	16,6	32.824	14,2
gewest Vlaams Gewest	114.202	16,6	178.868	14,1

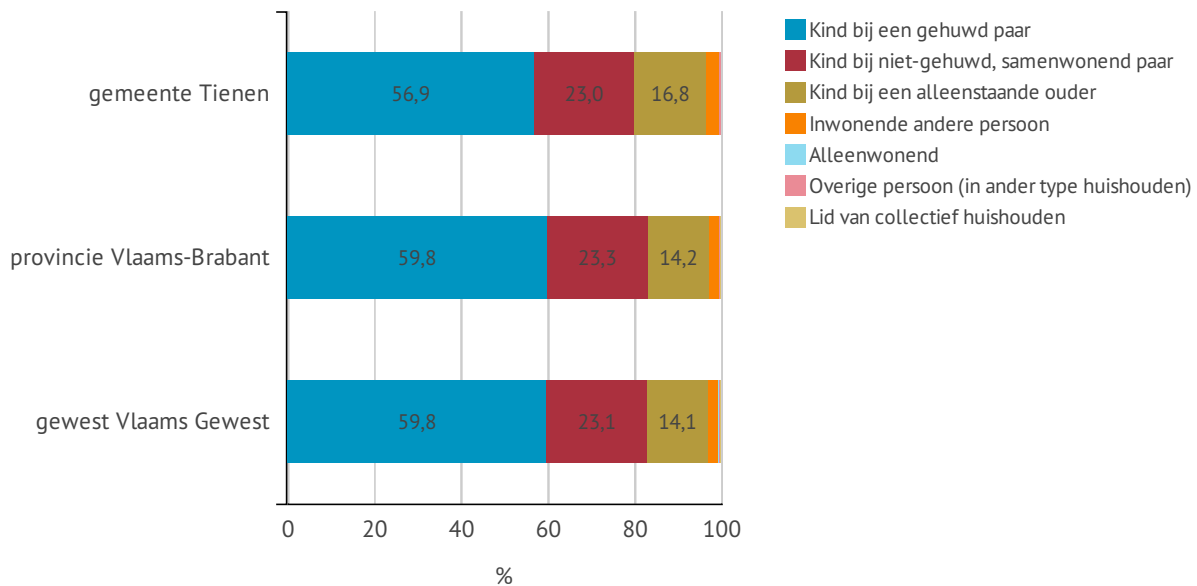
Bron: Rijksregister | Provincies in Cijfers

Figuur 11 | Eenoudergezinnen (t.o.v. gezinnen met minstens 1 minderj. kind) en minderjarige kinderen bij een alleenstaande ouder (t.o.v. alle minderjarigen) (2017)



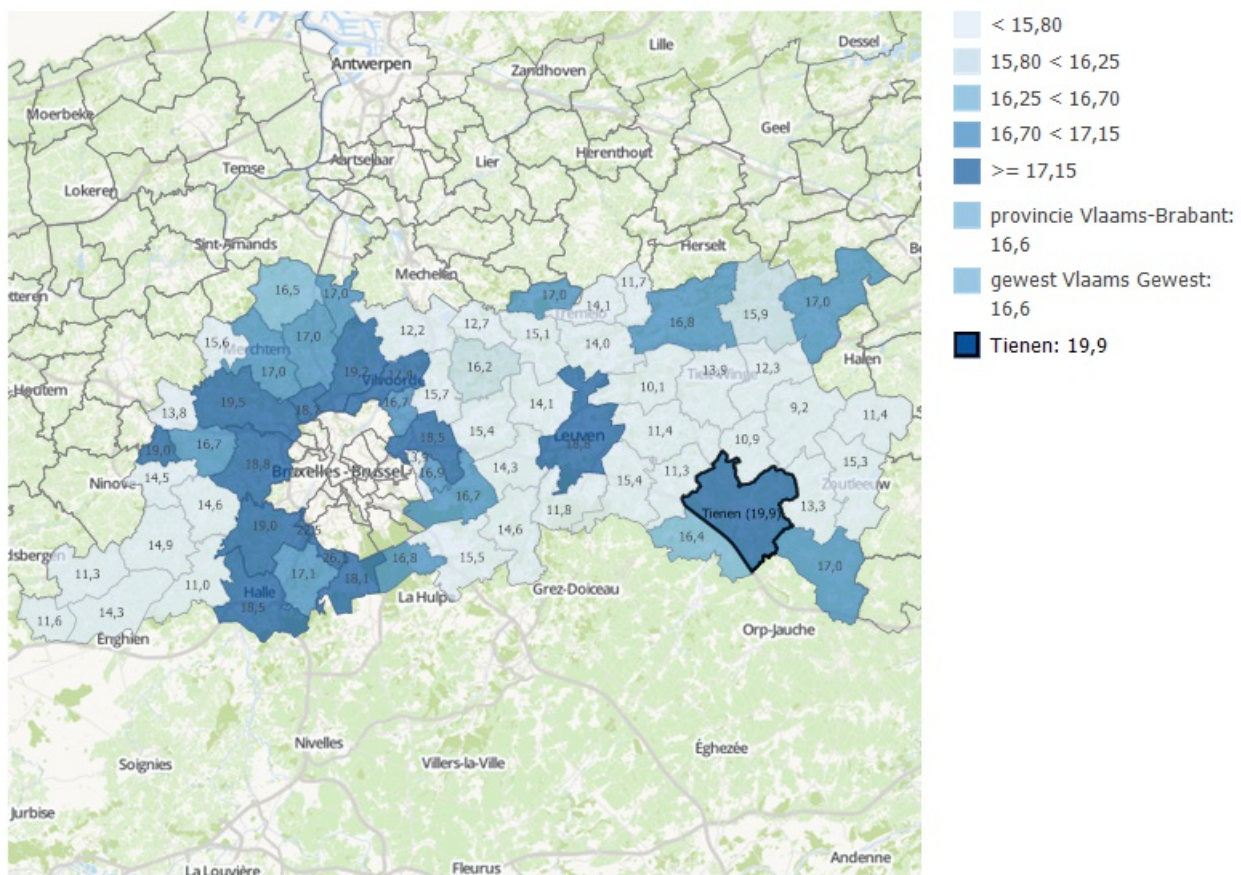
Bron: Rijksregister | Provincies in Cijfers

Figuur 12 | Minderjarigen naar gezinspositie (2017)



Bron: Rijksregister | Provincies in Cijfers

Figuur 13 | Aandeel alleenstaande ouders (2017)



Bron: Rijksregister | Provincies in Cijfers

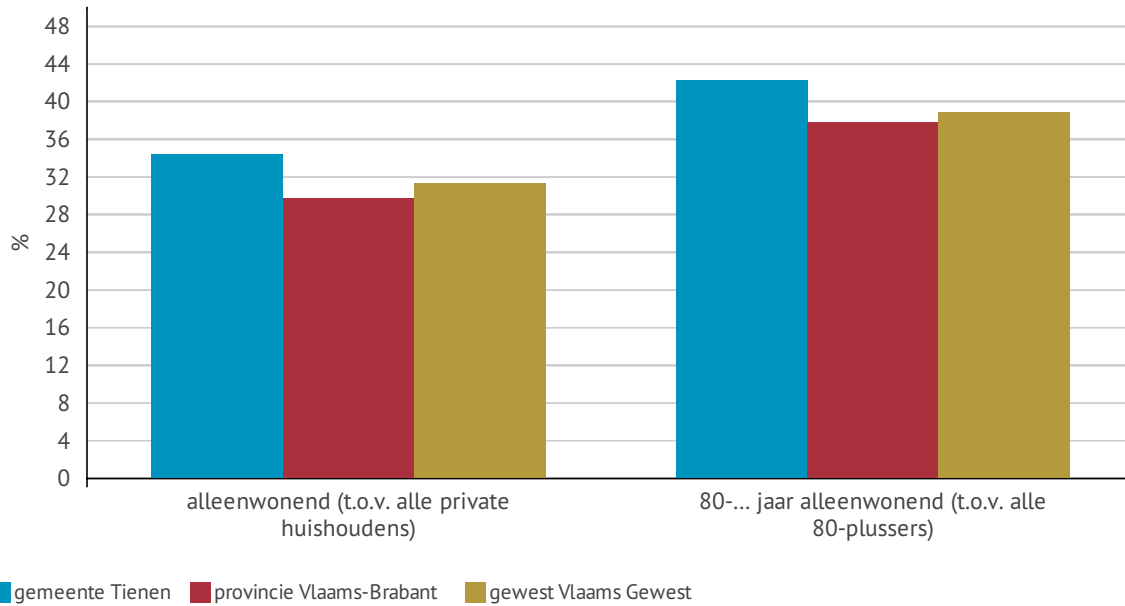
Alleenwonenden kunnen slechts rekenen op 1 inkomen, terwijl heel wat vaste kosten even hoog blijven, waardoor ook zij een hoger risico hebben om in een armoedesituatie terecht te komen. In **gemeente Tienen** zijn er relatief gezien *meer* alleenwonenden dan gemiddeld in Vlaams-Brabant. Ouderen op zich kunnen niet meer gezien worden als een groep met een verhoogd armoederisico. Mensen boven 80 jaar die alleen wonen, vormen wel op het vlak van zorg een meer kwetsbare groep. In **gemeente Tienen** zijn er **956** alleenwonende ouderen, dit is **42,2%** van de 80-plussers.

Tabel 7 | Alleenwonenden (2017)

	alleenwonend	alleenwonend (t.o.v. alle private huishoudens)	80 en ouder alleenwonend	80... jaar alleenwonend (t.o.v. alle 80-plussers)
gemeente Tienen	5.177	34,3	956	42,2
provincie Vlaams-Brabant	138.240	29,7	24.997	37,8
gewest Vlaams Gewest	864.040	31,2	151.246	38,8

Bron: Rijksregister | Provincies in Cijfers

Figuur 14 | Aandeel alleenwonenden (2017)

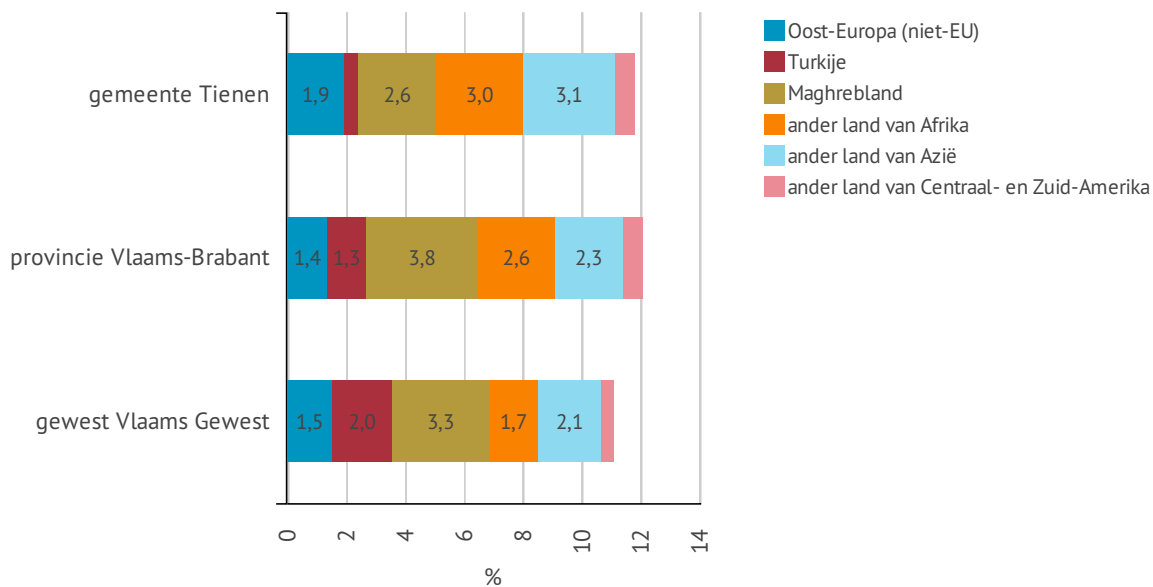


Bron: Rijksregister | Provincies in Cijfers

3.2 Herkomst

Het armoederisico van volwassenen die geboren zijn buiten de EU is 4 keer hoger dan dat van volwassenen die in België geboren zijn (EU-SILC). De figuur geeft het aandeel inwoners met een herkomst van buiten de EU en buiten de rijke OESO-landen (Australië, Canada, Chili, Fiji, IJsland, Japan, Korea, Nieuw-Zeeland, Noorwegen, USA en Zwitserland), opgesplitst in een aantal groepen. Met een herkomst uit deze landen bedoelen we hier dat deze personen bij de geboorte niet de Belgische nationaliteit bezaten of dat minstens één van de ouders bij de geboorte niet de Belgische nationaliteit bezat.

Figuur 15 | Aandeel met herkomst van buiten EU en rijke OESO-landen naar groep van herkomstlanden (2017)



Bron: Rijksregister | Provincies in Cijfers

De kaart geeft het aandeel van de mensen met een origine uit landen van buiten de EU die ook geen rijk OESO-land zijn ten opzichte van alle inwoners van het gebied.

3.3 Betalingsmoeilijkheden

Een toenemende groep mensen wordt geconfronteerd met betalingsmoeilijkheden. Afbetaling van schulden leidt er vaak toe dat het overblijvende inkomen van een gezin daalt tot onder de armoedegrens. De Nationale Bank registreert de openstaande betalingsachterstanden bij lopende kredietovereenkomsten.

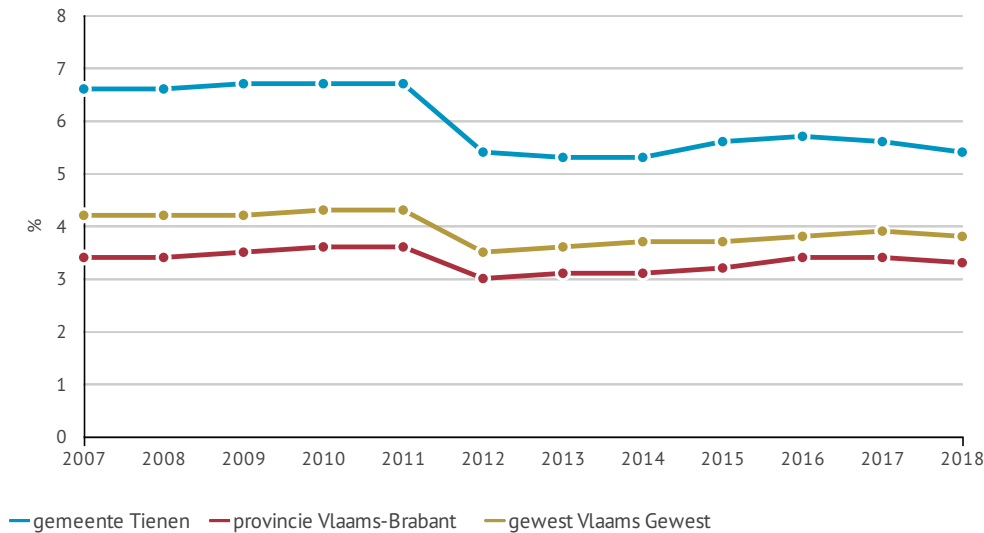
In **gemeente Tienen** zijn er **1.055** kredietnemers met minstens één achterstallig krediet. Dit is **5,4%** van de kredietnemers. Bij de leningen op afbetaling bedraagt de betalingsachterstand **7,2%** en bij de hypothecaire kredieten **1,3%**.

Tabel 8 | Achterstallige kredieten (2018)

	gemeente Tienen	provincie Vlaams-Brabant	gewest Vlaams Gewest
kredietnemers met minstens één achterstallig krediet	1.055	20.818	135.850
aandeel kredietnemers met minstens één achterstallig krediet	5,4	3,3	3,8
kredietnemers met minstens één achterstallige lening op afbetaling	518	10.338	69.741
aandeel kredietnemers met minstens één achterstallige lening op afbetaling	7,2	5,6	6,2
kredietnemers met minstens één achterstallig hypothecair krediet	133	2.612	16.731
aandeel kredietnemers met minstens één achterstallig hypothecair krediet	1,3	0,8	0,9

Bron: Nationale Bank van België - Kredietcentrale | Provincies in Cijfers

Figuur 17 | Evolutie van het aandeel achterstallige kredieten (2007-2018)



Bron: Nationale Bank van België - Kredietcentrale | Provincies in Cijfers

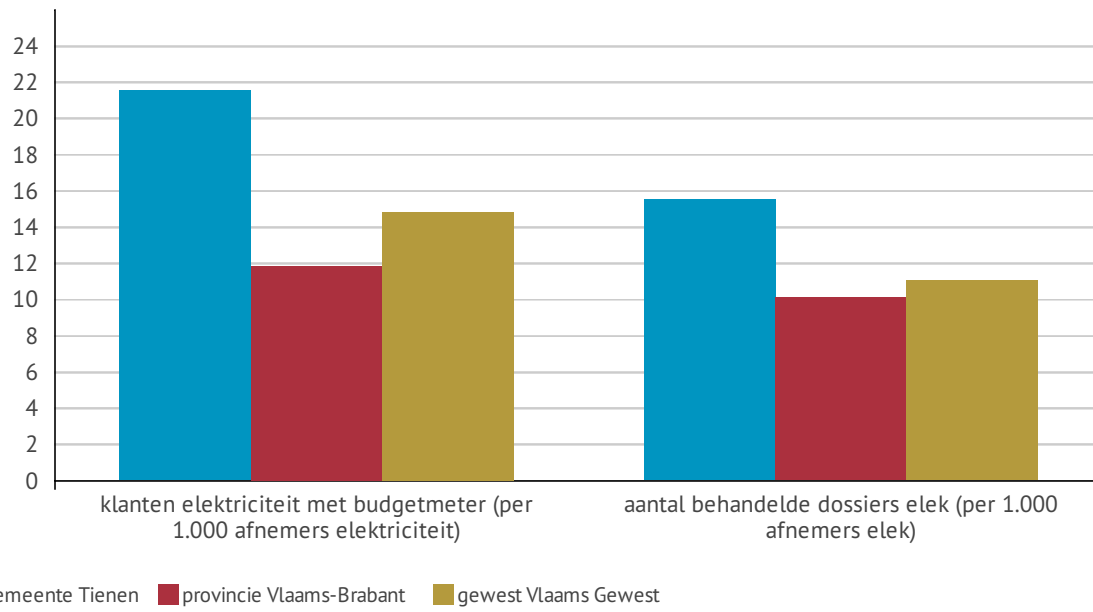
Een laag inkomen, slechte woonomstandigheden en hoge energieprijzen leiden vaak tot energie-armoede, wat wil zeggen dat een gezin moeilijkheden ondervindt om zich te voorzien van de energie die nodig is om de elementaire noden te bevredigen. De energiekosten zijn de laatste jaren sterk gestegen, wat de kans op betalingsachterstanden vergroot. Bij afnemers die er niet in slagen hun energierekeningen te betalen, kan een budgetmeter geplaatst worden. De tabel geeft de actieve budgetmeters voor elektriciteit. In **gemeente Tienen** zijn dat er **323** of **21,5 per 1.000 afnemers** van elektriciteit. De Lokale Adviescommissie (LAC) behandelt de aanvragen voor afsluiting van de elektriciteits- en/of gastoevoer. In Tienen werden er **233** dossiers behandeld in 2017.

Tabel 9 | Betalingsproblemen met elektriciteit (2017)

	klanten elektriciteit met budgetmeter	klanten elektriciteit met budgetmeter (per 1.000 afnemers elektriciteit)	aantal behandelde dossiers elektriciteit	aantal behandelde dossiers elek (per 1.000 afnemers elek)
gemeente Tienen	323	21,5	233	15,5
provincie Vlaams-Brabant	5.391	11,8	4.607	10,1
gewest Vlaams Gewest	40.764	14,8	30.349	11,0

Bron: Vlaamse regulator van de elektriciteits- en gasmarkt (VREG) | Provincies in Cijfers

Figuur 18 | Aandeel met betalingsproblemen met elektriciteit (2017)



Bron: Vlaamse regulator van de elektriciteits- en gasmarkt (VREG) | Provincies in Cijfers

3.4 Woonsituatie

Huisvesting is een mensenrecht. Wie geen vaste woonplek heeft, of het risico loopt de vaste woonst te verliezen, bevindt zich in een bijzonder kwetsbare positie. Maar ook het hebben van een woning met een te hoge woonkost zorgt ervoor dat mensen kwetsbaar zijn. Een te hoog deel van het beschikbaar inkomen wordt dan aan huisvesting gependend, waardoor er geen ruimte meer is voor andere noodzakelijke dingen. Huurders op de private huurmarkt zijn het meest kwetsbaar. Ze hebben vaker een zwak socio-economisch profiel en een onstabiele gezinssituatie, en lopen een hoger risico hun woning te verliezen door huisuitzetting. Gegevens over het aandeel huurwoningen zijn echter voorlopig niet beschikbaar.

Het aanbod aan sociale huisvesting volstaat niet om aan gezinnen met een laag inkomen een alternatief te bieden, waardoor heel wat gezinnen op de wachtlijst staan voor een sociale huurwoning.

In **gemeente Tienen** zijn er **712** unieke gezinnen op de wachtlijst van sociale huisvestingsmaatschappijen, wat **5,1%** van het totaal aantal gezinnen bedraagt.

Tabel 10 | Gezinnen op wachtlijst sociale woningen (2017)

	gemeente Tienen	provincie Vlaams-Brabant	gewest Vlaams Gewest
unieke gezinnen op wachtlijst van sociale huisvestingsmaatschappijen [2018]	712	14.362	132.282
unieke gezinnen op wachtlijst sociale huisvestingsmaatschappijen (t.o.v. particuliere hh) [2017]	5,1	3,1	4,8

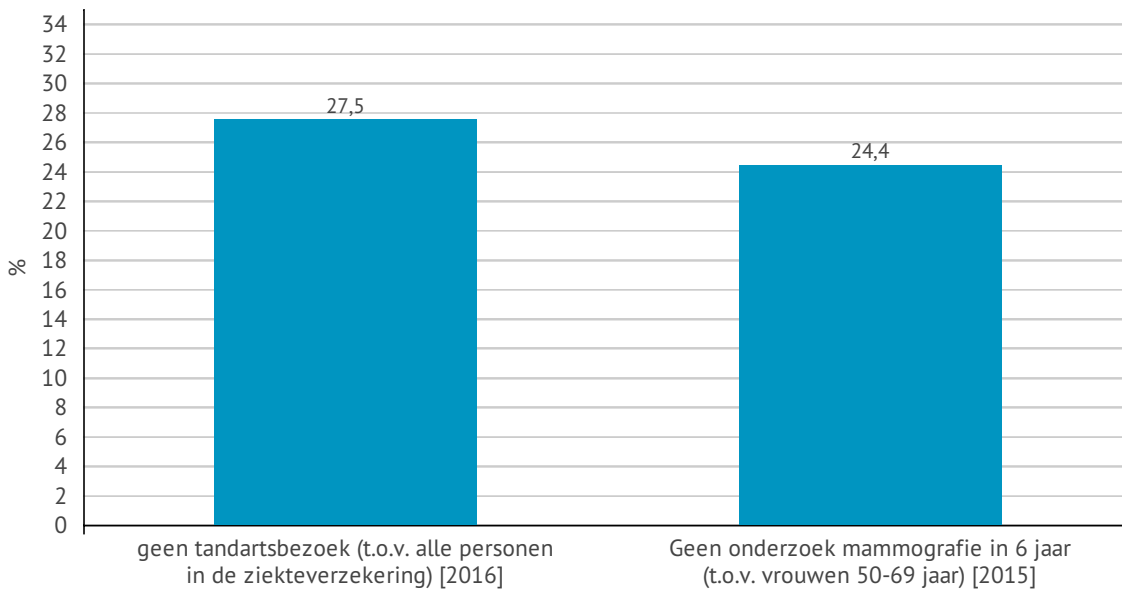
Bron: Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen | Provincies in Cijfers

3.5 Gezondheid

Maatschappelijk kwetsbare groepen hebben meer kans op langdurige ziektes en beperkingen, en hebben minder vaak een goede algemene gezondheid dan mensen die zich hoger op de sociale ladder bevinden. De gezondheidsverschillen kunnen worden verklaard door de verschillen in levensomstandigheden, die dan weer afhangen van factoren als inkomen, opleiding, woonomgeving, gezinssamenstelling, persoonlijke competenties. Mensen met een lagere sociale status hebben ook een verminderde toegang tot gezondheidszorg en nemen minder deel aan preventieve gezondheidsacties (screeningsacties, controlebezoeken bij huisarts en tandarts...).

Onderstaande figuur geeft voor enkele preventieve gezondheidsacties aan welk aandeel hieraan **niet** participeert. We tonen het aandeel dat over drie jaar heen geen bezoek aan de tandarts bracht, en het aandeel van de vrouwen tussen 50 en 70 jaar dat geen mammografie liet uitvoeren.

Figuur 19 | Aandeel dat niet participeert aan preventieve gezondheidsacties (2016)



Bron: InterMutualistisch Agentschap | Provincies in Cijfers

Langdurig zieken hebben meer kans uitgesloten te worden uit de maatschappij. Er zijn de hoge medische kosten, die het moeilijk maken volwaardig te participeren. Ziek zijn, het zich niet goed voelen, zorgt dat mensen zich isoleren van het maatschappelijk gebeuren, met negatieve psychologische gevoelens en eenzaamheid tot gevolg. In **gemeente Tienen** heeft **5,1%** van de mensen met een ziekteverzekering het statuut van rechthebbende met een chronische aandoening (2016)

[Meer info over het meetinstrument voor chronische aandoeningen.](#)

Ook het netwerk (de mantelzorgers) rondom een persoon met een slechte gezondheidssituatie, kan onder druk staan. Het opnemen van de zorg slurpt vaak zoveel tijd en energie op, dat ook de mantelzorgers geïsoleerd geraakt.

De zorgverzekering geeft financiële steun aan zwaar zorgbehoevende personen die thuis verzorgd worden en aan personen die verblijven in een erkend woonzorgcentrum, rust- en verzorgingstehuis of psychiatrisch verzorgingstehuis. De zorgverzekering biedt een maandelijkse tegemoetkoming in de niet-medische kosten (gezinszorg, poets hulp, aankoop hulpmiddelen, mantelzorg, ...). De cijfers over het aantal tegemoetkomingen voor een ambulante situatie, geeft een indicatie van het aantal intensieve mantelzorgsituaties in de gemeente. In **gemeente Tienen** heeft **14,2%** van de 65-plussers een tegemoetkoming in het kader van de Vlaamse zorgverzekering voor ambulante zorgen.

Tabel 11 | Zorgverzekering mantel- en thuiszorg (2016)

	gemeente Tienen	provincie Vlaams-Brabant	gewest Vlaams Gewest
lopende dossiers in de mantel- en thuiszorg	1.360	25.843	173.380
mantel- en thuiszorg 65-... jaar	1.025	19.744	127.636
mantel- en thuiszorg 65-... jaar (t.o.v. alle 65-plussers)	14,2	9,4	10,1

Bron: Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid | Provincies in Cijfers

3.6 Werkloosheid

Het niet hebben van een job verhoogt het risico op armoede. Laaggeschoolde en langdurig werkzoekenden hebben bovendien minder kans om uit de werkloosheid te geraken.

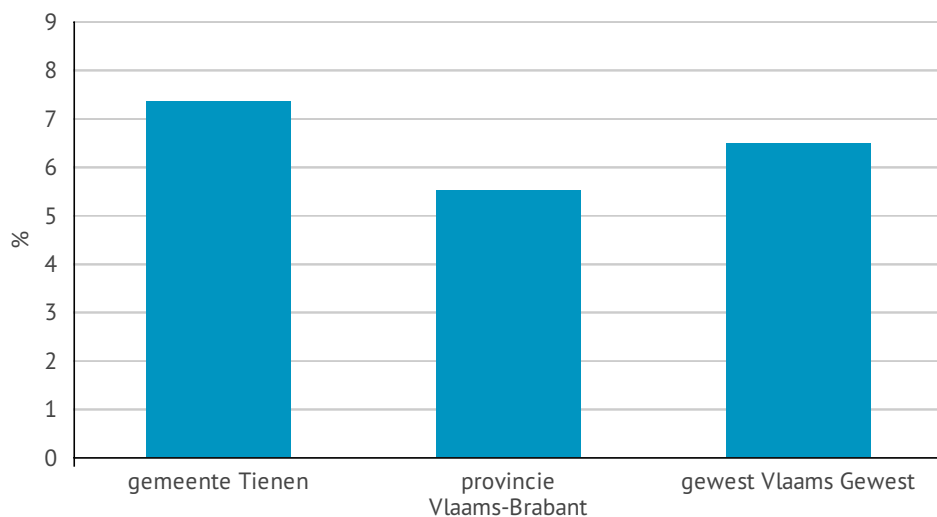
De werkloosheidsgraad (het aantal niet werkende werkzoekenden tussen 18 en 65 jaar op de beroepsbevolking) bedraagt in **gemeente Tienen 7,28%**. Van deze werkzoekenden is respectievelijk **52,1%** laaggeschoold (geen diploma secundair onderwijs) en **48,3%** langdurig (langer dan een jaar) werkloos.

Tabel 12 | Niet werkende werkzoekenden (2018)

	gemeente Tienen	provincie Vlaams-Brabant	gewest Vlaams Gewest
niet werkende werkzoekenden [September 2018]	1.158	28.724	199.284
werkloosheidsgraad [September 2018]	7,34	5,50	6,48
niet werkende werkzoekenden laaggeschoold [September 2018]	592	10.229	88.779
niet werkende werkzoekenden laaggeschoold (t.o.v. totaal nwwz) [September 2018]	51,1	35,6	44,5
niet werkende werkzoekenden > 1 jaar [Augustus 2018]	573	12.642	196.145
niet werkende werkzoekenden > 1 jaar (t.o.v. totaal nwwz) [Augustus 2018]	46,6	42,0	94,6

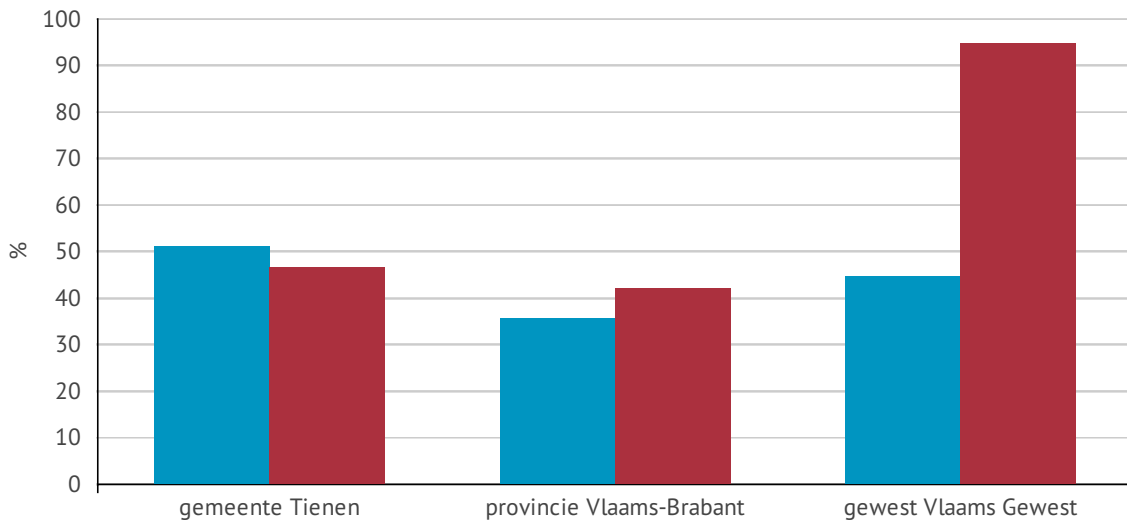
Bron: Arvastat | Provincies in Cijfers

Figuur 20 | Werkloosheidsgraad (2018)



Bron: Arvastat | Provincies in Cijfers

Figuur 21 | Aandeel laaggeschoolde en langdurige werklozen op totaal werklozen (2018)



■ niet werkende werkzoekenden laaggeschoold (t.o.v. totaal nwwz) [September 2018]
■ niet werkende werkzoekenden > 1 jaar (t.o.v. totaal nwwz) [Augustus 2018]

Bron: Arvastat | Provincies in Cijfers

3.7 Risicokenmerken van leerlingen

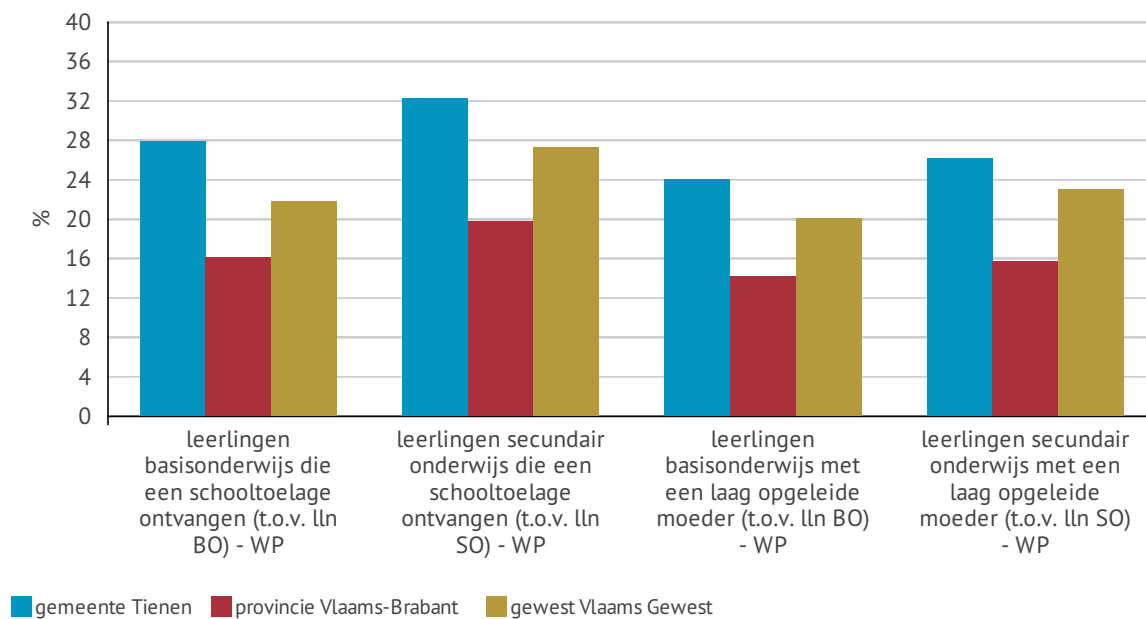
Van de leerlingen die les volgen in het Nederlandstalig onderwijs worden een aantal socio-economische gegevens geregistreerd, waarvan de leerlingen met een schooltoelage en leerlingen met een laaggeschoolde moeder het best een kwetsbare situatie aantonen. Het krijgen van een schooltoelage is afhankelijk van het gezinsinkomen, zodat het een rechtstreekse indicator is voor armoede. Leerlingen waarvan de moeder geen diploma heeft van het secundair onderwijs, vormen een risicogroep voor armoede aangezien er een sterk verband bestaat tussen opleidingsniveau enerzijds en werkzekerheid en inkomen anderzijds.

Tabel 13 | Risicokenmerken leerlingen, naar woonplaats (2017)

	gemeente Tienen	provincie Vlaams-Brabant	gewest Vlaams Gewest
leerlingen basisonderwijs die een schooltoelage ontvangen - WP	984	17.224	143.866
leerlingen basisonderwijs die een schooltoelage ontvangen (t.o.v. lln BO) - WP	27,9	16,1	21,8
leerlingen secundair onderwijs die een schooltoelage ontvangen - WP	657	12.794	111.050
leerlingen secundair onderwijs die een schooltoelage ontvangen (t.o.v. lln SO) - WP	32,3	19,7	27,3
leerlingen basisonderwijs met een laag opgeleide moeder - WP	847	15.172	132.563
leerlingen basisonderwijs met een laag opgeleide moeder (t.o.v. lln BO) - WP	24,0	14,2	20,1
leerlingen secundair onderwijs met een laag opgeleide moeder - WP	532	10.156	93.565
leerlingen secundair onderwijs met een laag opgeleide moeder (t.o.v. lln SO) - WP	26,1	15,7	23,0

Bron: Departement Onderwijs en Vorming van de Vlaamse Gemeenschap | Provincies in Cijfers

Figuur 22 | Aandeel leerlingen met risicokenmerken, naar woonplaats (2017)



Bron: Departement Onderwijs en Vorming van de Vlaamse Gemeenschap | Provincies in Cijfers

Figuur 23 | Leerlingen met schooltoelage (links), met een laag opgeleide moeder (rechts), t.o.v. alle leerlingen in de telling van risicokenmerken (2017)

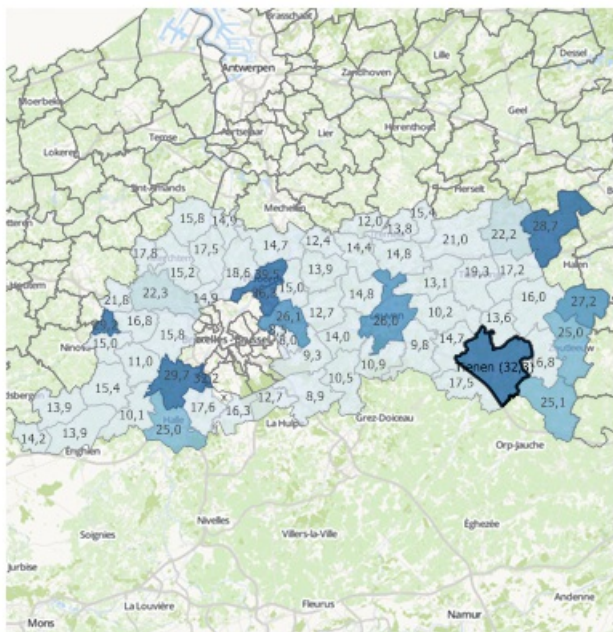
Een andere thuistaal hebben betekent niet voor alle leerlingen een drempel in het onderwijs, maar toch tonen verschillende studies aan dat kinderen met een thuistaal anders dan het Nederlands minder kansen hebben op school.

We geven hier de cijfers steeds weer volgens de woonplaats (WP) van de leerlingen.

Tabel 14 | Leerlingen met andere thuistaal dan het Nederlands (2017)

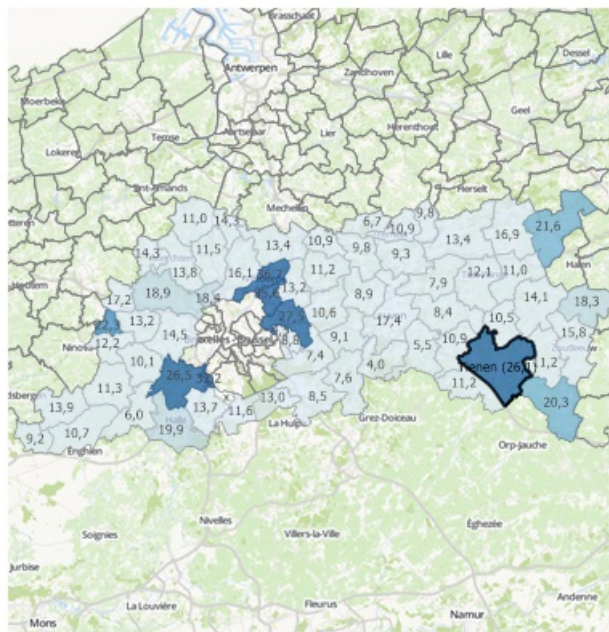
	gemeente Tienen	provincie Vlaams-Brabant	gewest Vlaams Gewest
leerlingen basisonderwijs die thuis geen Nederlands spreken - WP	730	26.209	118.294
leerlingen basisonderwijs die thuis geen Nederlands spreken (t.o.v. lln BO) - WP	20,7	24,5	17,9
leerlingen secundair onderwijs die thuis geen Nederlands spreken - WP	373	11.508	55.791
leerlingen secundair onderwijs die thuis geen Nederlands spreken (t.o.v. lln SO) - WP	18,3	17,7	13,7

Bron: Departement Onderwijs en Vorming van de Vlaamse Gemeenschap | Provincies in Cijfers



- < 22
- 22 < 24
- 24 < 26
- 26 < 28
- >= 28
- provincie Vlaams-Brabant: 19,7
- gewest Vlaams Gewest: 27,3
- Tienen: 32,3

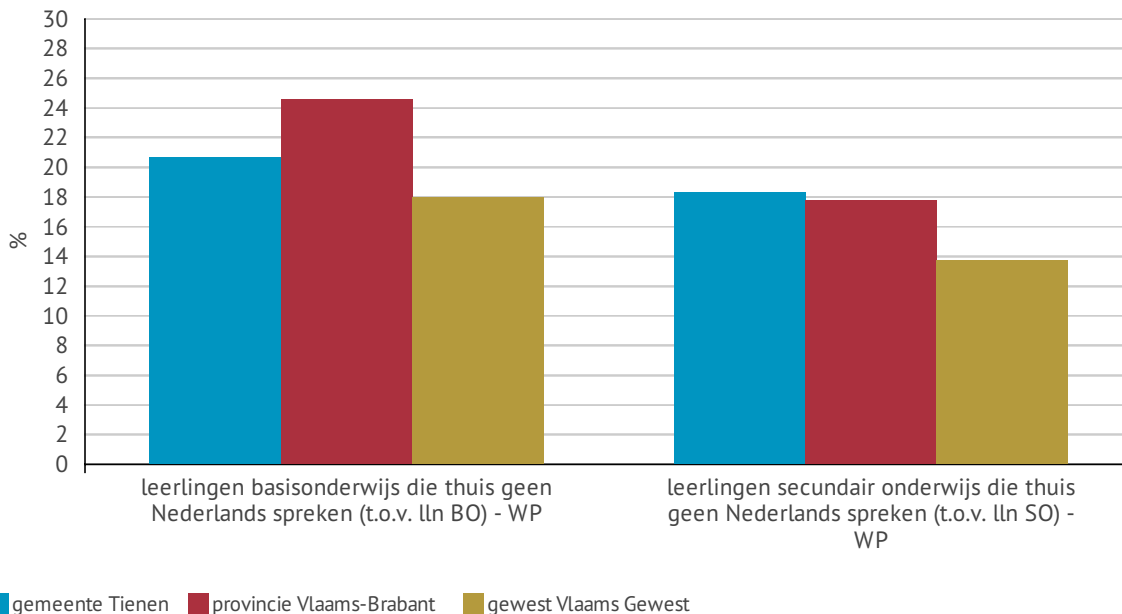
Bron: Departement Onderwijs en Vorming van de Vlaamse Gemeenschap | Provincies in Cijfers



- < 18
- 18 < 20
- 20 < 22
- 22 < 24
- >= 24
- provincie Vlaams-Brabant: 15,7
- gewest Vlaams Gewest: 23,0
- Tienen: 26,1

Bron: Departement Onderwijs en Vorming van de Vlaamse Gemeenschap | Provincies in Cijfers

Figuur 24 | Leerlingen met andere thuistaal dan het Nederlands (2017)



Bron: Departement Onderwijs en Vorming van de Vlaamse Gemeenschap | Provincies in Cijfers

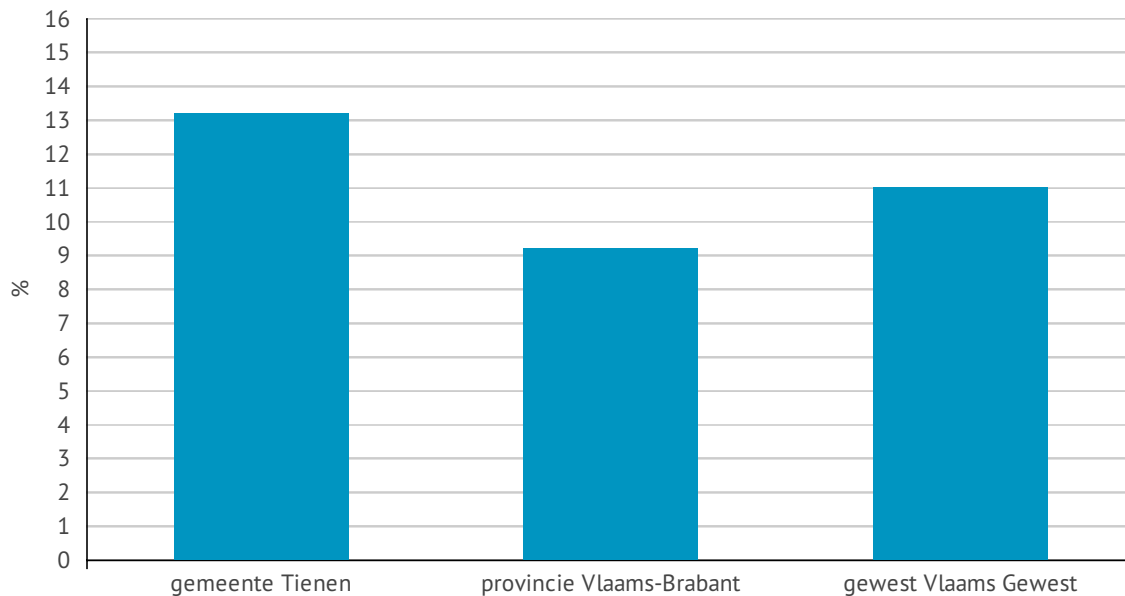
Daarnaast zijn er cijfers beschikbaar van vroegtijdige schooluitval. Een vroegtijdige schoolverlater is een jongere (18-25 jaar) die ongekwalificeerd uitstroomt uit het secundair onderwijs, dus zonder diploma het secundair onderwijs verlaat. Ongekwalificeerde uitstroom verhoogt de kans op een maatschappelijk zwakke positie als volwassene. Omdat het vaak gaat om kleinere aantallen, geven we het totaal mee van de afgelopen drie jaar.

Tabel 15 | Vroegtijdige schoolverlaters (totaal voor 2015 en de twee voorgaande jaren)

	gemeente Tienen	provincie Vlaams-Brabant	gewest Vlaams Gewest
vroegtijdige schoolverlaters (laatste 3 jaar)	115	2.790	22.024
vroegtijdige schoolverlaters (t.o.v. schoolverlaters, laatste 3 jaar)	13,2	9,2	11,0

Bron: Departement Onderwijs en Vorming van de Vlaamse Gemeenschap | Provincies in Cijfers

Figuur 25 | Vroegtijdige schoolverlaters, t.o.v. totaal schoolverlaters (totaal voor 2015 en de twee voorgaande jaren)



Bron: Departement Onderwijs en Vorming van de Vlaamse Gemeenschap | Provincies in Cijfers

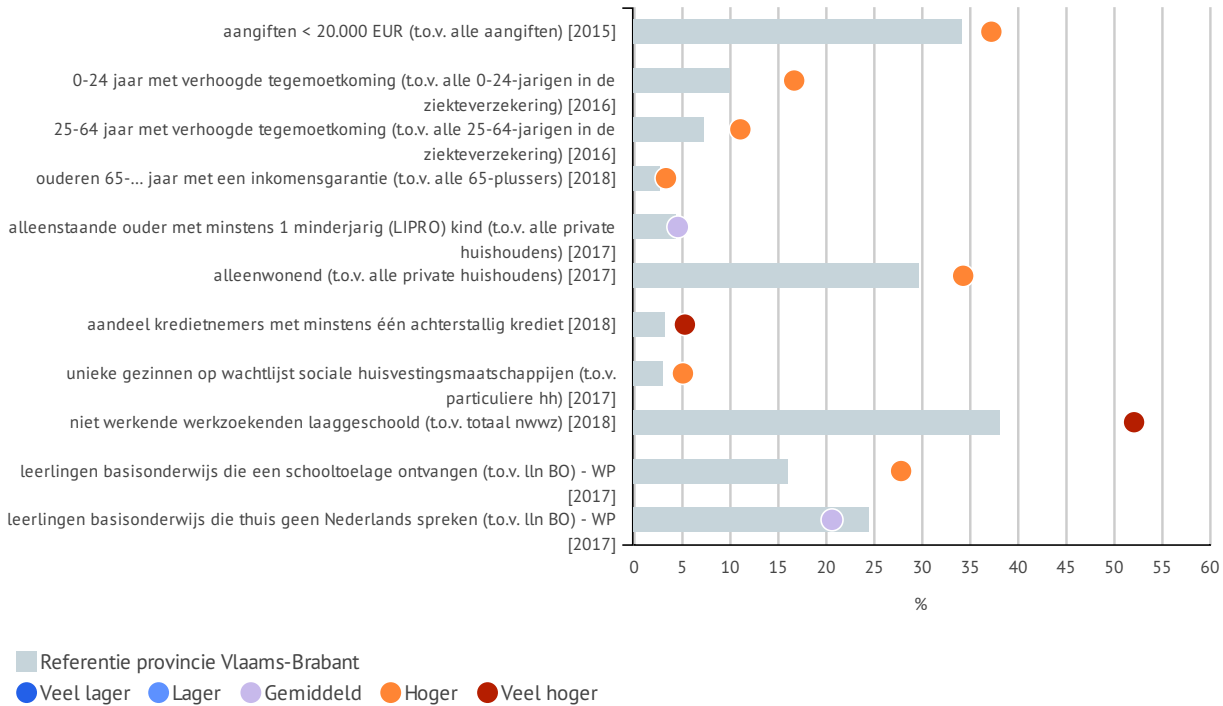
3.8 Opleidingsniveau

Een laag opleidingsniveau leidt, via de arbeidsmarkt, tot een hoger armoederisico, dit blijkt ook uit de Europese SILC-enquête: laagopgeleiden hebben een armoederisico dat bijna dubbel zo hoog is als dat van mensen met een gemiddelde opleiding, en bijna 4 keer hoger dan dat van hoogopgeleiden. Voor de totale bevolking zijn er geen recente cijfers beschikbaar over het opleidingsniveau. De meest recente gegevens dateren van de Census 2011.

4 Samenvattende grafiek

Deze laatste figuur toont aan de hand van profielstaven in welke mate het percentage van enkele kenmerken in **Tienen** (gekleurde bol) afwijkt van het percentage van het vergelijkingsgebied (**provincie**, grijze staaf). Scoort het gebied gemiddeld in vergelijking met het vergelijkingsgebied dan kleurt de bol paars. Een blauwe bol wijst op een lager percentage en een oranje gekleurde bol op een hoger percentage dan het gemiddelde. Bij alle indicatoren -behalve de eerste- is een hogere score (rode bollen) geassocieerd met een hoger armoede-risico.

Figuur 25 | Samenvattende grafiek



Bron: Statbel - Fiscale inkomens | Provincies in Cijfers, InterMutualistisch Agentschap | Provincies in Cijfers, Federale Pensioendienst | Provincies in Cijfers, Ruksenister | Provincies in Cijfers, Nationale Bank van België - Kredietcentrale | Provincies in Cijfers, Vlaamse

OMGEVINGSANALYSE STAD TIENEN 2020-2025

BIJLAGE 8



GEBRUIKERSONDERZOEK CC DE KRUISBOOG

GEBRUIKERSONDERZOEK 2018
INDIVIDUEEL RAPPORT
CULTUURCENTRUM DE KRUISBOOG

INHOUDSTAFEL

0. Inleiding.....	7
1. Clusters.....	8
2. Profiel respondent.....	10
2.1. Socio-demografische kenmerken.....	10
Leeftijd.....	10
Geslacht.....	11
Leefsituatie.....	11
Opleidingsniveau.....	12
Beroep.....	13
Geboorteplaats.....	15
Inkomensniveau.....	16
2.2. Vrije tijd.....	17
Bezit mediatoestellen.....	17
Vrijtijdsbesteding.....	18
Verenigingsleven.....	19
2.3. 'Centrumprofiel'.....	20
Type respondent.....	21
Bekendheid centra.....	22
Bezoekfrequentie en gezelschap.....	23
3. Centrumgebruik.....	26
3.1. Gebruik aanbod.....	27
3.2. aanraden centrum - NPS.....	29
3.3. Tevredenheid aanbod.....	30
Tevredenheid kinderactiviteiten.....	32
Tevredenheid dansvoorstellingen.....	32
Tevredenheid muziekvoorstellingen.....	33
Tevredenheid theatervoorstellingen.....	33
Tevredenheid humorvoorstellingen.....	34
Tevredenheid familievoorstellingen.....	34
Tevredenheid circusvoorstellingen.....	35
Tevredenheid festivals.....	35
Tevredenheid activiteiten verenigingen.....	36
Tevredenheid tentoonstellingen.....	36

Tevredenheid cursussen	37
Tevredenheid ateliers / workshops	37
Tevredenheid ontspanningsactiviteiten.....	38
Tevredenheid lezingen / inleidingen	38
Tevredenheid filmvoorstellingen	39
Tevredenheid sportactiviteiten.....	39
Tevredenheid feesten.....	40
3.4. Infrastructuur.....	41
Tevredenheid over infrastructuur.....	41
Verhuur infrastructuur.....	43
3.5. Beleving	45
Percepties rond beleving	45
Foyer / Bar	48
3.6. Balie en onthaal	51
3.7. Mobiliteit en bereikbaarheid.....	52
3.8. Tickets en prijzen	55
Tickets bestellen en betalen	55
Algemeen prijsniveau	58
3.9. Abonnementsformules en kortingen	60
3.10. Communicatie.....	62
Kanalen.....	62
Seizoensbrochure	64
Website	66
Sociale media.....	68
Nieuwsbrief	69
3.11. Concurrentie	72
Crossgebruik bibliotheek	76
3.12. Besteding.....	76
3.13. Toekomst.....	78
4. Inzichten in niet-gebruikers en afhakers	79
4.1. Afhakers en niet-bezoekers.....	79
Vroeger centrumgebruik afhakers	80
Beleving afhakers.....	82
Redenen niet bezoeken afgelopen 12 maanden	84
4.2. Bezoekers	85

Redenen bezoek	85
Redenen niet bijwonen activiteiten	86
Bijlage 1: Andere antwoorden.....	88
Leefsituatie: andere antwoorden	88
Huidig hoofdberoep: andere antwoorden	89
Verenigingsleven: andere antwoorden	90
Activiteiten in gebouwen: andere antwoorden	91
Centra waar activiteiten bijgewoond: andere antwoorden	92
Redenen waarom men ook naar andere centra gaat: andere antwoorden	94
Met wie komt men meestal: andere antwoorden	95
Met wie kwam men meestal: andere antwoorden	96
Gebruikte kortingen en abonnementsformules: andere antwoorden	97
Ontbrekende zaken bij huren infrastructuur: andere	98
Waarom komt men niet (meer): andere redenen.....	100
Waarom woont men geen activiteiten / voorstellingen bij: andere redenen	101
Waarom komt men voor de activiteit niet in de bar/foyer: andere redenen	102
Waarom blijft men niet na in de bar/foyer: andere redenen	103
wat doen bezoekers in de gebouwen: andere	104
wat kan verbeteren aan aanvangsuren activiteiten: andere.....	105
Hoe komt men naar het centrum: andere antwoorden	106
Hoe bestelt men liefst tickets: andere antwoorden	107
Hoe betaalt men liefst tickets: andere antwoorden	108
Hoe informeert men zich over het centrum: andere antwoorden	109
Redenen bezoek website: andere.....	110
Redenen bezoek sociale media: andere	111
Redenen lezen nieuwsbrief: andere antwoorden	112
Algemene opmerkingen of suggesties	113
Bijlage 2: Vragenlijst.....	118



0. INLEIDING

Voor u liggen de resultaten van het gebruikersonderzoek 2018 in Cultuurcentrum De Kruisboog. Deze individuele resultaten vormen het tweede luik aansluitend op het overkoepelend Vlaams rapport van het grootschalige gebruikersonderzoek, opgemaakt door de Universiteit Antwerpen.

Dit individuele luik van het rapport biedt u inzichten in de antwoorden van uw eigen respondenten aan het onderzoek. U kunt elk resultaat vergelijken met de Vlaamse resultaten, en met vergelijkbare centra, de zogeheten 'clusters'. Meer informatie hierover vindt u in het volgende hoofdstuk. Elke tabel zal u een overzicht geven van de procentuele verhoudingen van de antwoorden, en het aantal respondenten dat die vraag beantwoord heeft. In totaal namen 19174 respondenten deel aan het onderzoek bij 60 cultuur- en gemeenschapscentra in Vlaanderen.

Voor Cultuurcentrum De Kruisboog werden 315 volledig ingevulde bevragingen geregistreerd. De vragenlijst maakte gebruik van dynamische vertakkingen. Dit betekent dat de software de antwoorden van respondenten 'interpreteerde' terwijl deze de enquête aan het invullen waren. Dit gaf de mogelijkheid om enkel toepasselijke vragen te stellen, afhankelijk van het profiel van de respondent die op dat moment de enquête invult. Dit gaf, onder andere, de mogelijkheid om gebruikers, afhakers, bezoekers en niet-bezoekers gerichte vragen te stellen. U zal dan ook merken dat een heel aantal vragen slechts aan specifieke groepen van respondenten getoond werd.

Centra die deelnamen aan het vorig grootschalig gebruikersonderzoek in 2014 zullen bij de vergelijkbare vragen ook de resultaten uit dit vorige onderzoek weergegeven zien. Zo kan de evolutie geanalyseerd worden.

Tenslotte willen we meegeven dat de resultaten die u zal lezen zijn wat ze zijn: de weergave van een meting op een bepaald moment in de tijd. Het is nu zaak om de hierna weergegeven resultaten rustig door te nemen en te interpreteren binnen de lokale context. Het eerste luik van dit rapport gaf u een overzicht van een aantal Vlaamse resultaten en interpretaties, deze kunnen mee dienen als kapstok om de individuele resultaten te situeren en te interpreteren. Nadien is het aan u om aan de slag te gaan met de resultaten. Veel succes!

1. CLUSTERS

U kan de lokale resultaten van Cultuurcentrum De Kruisboog vergelijken met de Vlaamse resultaten, maar ook met vergelijkbare cultuur- en gemeenschapscentra. De centra werden onderverdeeld in 'clusters' gebaseerd op het aantal inwoners van de stad of gemeente waarin het zich bevindt. Hierbij werd volgend onderscheid gemaakt:

- Centrumsteden en Grootsteden: A
- Grote steden en gemeenten (+25.000 inwoners): B
- Middelgrote steden en gemeenten (10.000 > 25.000 inwoners): C
- Kleine gemeenten (< 10.000 inwoners): D

Op de volgende pagina vindt u een overzicht van de indeling van de deelnemende centra in clusters voor dit onderzoek. Tienen maakt deel uit van Cluster B.

Centrumsteden en Grootsteden Cluster A	Grote steden en gemeenten Cluster B	Middelgrote steden en gemeenten Cluster C	Kleine gemeenten Cluster D
Aalst	Beveren	Aartselaar	Kapelle-op-den-Bos
Brugge	Bilzen	Avelgem	Lint
Genk	Brasschaat	Balen	Wijnegem
Hasselt	Brecht	Beerse	
Leuven	Dilbeek	Berlare	
Mechelen	Evergem	Blankenberge	
Oostende	Geel	Boechout	
Roeselare	Grimbergen	Eeklo	
Sint-Niklaas	Heist-op-den-Berg	Hamme	
	Heusden-Zolder	Hamont-Achel	
	Ieper	Keerbergen	
	Izegem	Koksijde	
	Kapellen	Kontich	
	Knokke-Heist	Merelbeke	
	Lier	Moorslede	
	Lommel	Overpelt	
	Maaseik	Puurs	
	Menen	Scherpenheuvel-Zichem	
	Mortsel	Torhout	
	Ninove	Zedelgem	
	Sint-Truiden		
	Temse		
	Tienen		
	Tongeren		
	Vilvoorde		
	Waregem		
	Wevelgem		
	Zaventem		

2. PROFIEL RESPONDENT

Dit hoofdstuk geeft meer inzichten in het profiel van de respondenten aan het onderzoek. Er wordt telkens in de tweede kolom van de tabellen een overzicht gegeven van de profielinformatie voor de lokale respondenten van Cultuurcentrum De Kruisboog. De derde kolom zet deze resultaten af tegen de resultaten van Cluster B. Tenslotte geeft de laatste kolom de resultaten weer van de Vlaamse respondenten aan het grootschalig onderzoek. De onderste (grijze) balk van de tabellen geeft steeds het aantal respondenten weer dat de vraag beantwoord heeft.

Er wordt een onderscheid gemaakt tussen de socio-demografische kenmerken van de respondent en zijn of haar vrijetijdsbesteding. Tenslotte wordt het “centrumprofiel” van de respondent geschetst.

2.1. SOCIO-DEMOGRAFISCHE KENMERKEN

Het eerste onderdeel van de profilering van de respondenten, gaat dieper in op de socio-demografische kenmerken. Er wordt in gegaan op leeftijd, geslacht, leefsituatie, opleidingsniveau, beroepstoestand en beroep, afkomst en inkomensniveau van de respondent.

LEEFTIJD

Onderstaande tabel geeft de verdeling weer van de respondenten van Cultuurcentrum De Kruisboog in leeftijdscategorieën. Bij de Vlaamse respondenten zijn de mensen van 45 en ouder oververtegenwoordigd ten opzichte van het aandeel dat ze innemen in de Vlaamse bevolking (27%). Dit werd ook al vastgesteld in eerder onderzoek naar de gebruikers van culturele centra. (Glorieux & Kuppens, 2006)

Leeftijdscategorieën	Tienen	Cluster B	Vlaanderen
16 t/m 29 jaar	6,03%	7,04%	7,19%
30 t/m 44 jaar	25,71%	21,63%	21,88%
45 t/m 59 jaar	35,56%	33,31%	33,00%
60 jaar en ouder	32,70%	38,02%	37,93%
Eindtotaal	315	10889	19174

GESLACHT

Onderstaande tabel de man-vrouw verhouding weer van de respondenten in Tienen, in Cluster B en bij de Vlaamse respondenten. We merken in Vlaanderen een oververtegenwoordiging van vrouwen ten opzichte van de bevolking. Deze oververtegenwoordiging werd, net als de hogere leeftijd van het publiek, reeds vastgesteld in vroeger onderzoek onder gebruikers van Vlaamse cultuurcentra.

Geslacht	Tienen	Cluster B	Vlaanderen
Man	39,05%	35,89%	36,24%
Vrouw	60,95%	63,99%	63,60%
X	0,00%	0,12%	0,16%
Eindtotaal	315	10889	19174

LEEFSITUATIE

Er werd gepeild naar de leefsituatie (gezinssituatie) van de respondent. Zo'n 34% van de Vlaamse respondenten woont samen met kinderen, en 36% woont samen zonder kinderen. 17% van de respondenten woont alleen, en 4% woont in bij de ouders. Hieronder vindt u een overzicht op lokaal niveau, clusterniveau en Vlaams niveau.

Leefsituatie	Tienen	Cluster B	Vlaanderen
inwonend bij ouders	6,03%	4,45%	4,34%
alleenwonend	15,56%	16,95%	17,35%
samenwonend zonder kinderen	27,94%	35,61%	35,60%
samenwonend met kinderen	40,95%	34,63%	34,37%
andere	9,52%	8,35%	8,34%
Eindtotaal	315	10889	19174

Respondenten die "andere" aanduiden, konden zich nader verklaren in een open invulveld. De antwoorden die de respondenten van Cultuurcentrum De Kruisboog schreven in dit invulveld, vindt u achteraan dit document terug in de bijlage "Andere antwoorden".

OPLEIDINGSNIVEAU

Onderstaande tabel geeft het opleidingsniveau van de respondenten weer. Op Vlaams niveau is er de klassieke vaststelling van een eerder hoogopgeleid publiek bij centra. Meer dan 68% van de Vlaamse respondenten heeft hoger onderwijs gevolgd.

Hoogst behaalde opleidingsniveau	Tienen	Cluster B	Vlaanderen
geen	0,00%	0,23%	0,29%
lager onderwijs	0,32%	0,99%	1,00%
lager secundair	5,40%	6,00%	6,19%
hoger secundair	30,79%	24,98%	24,48%
hoger onderwijs niet-universitair	42,22%	45,32%	44,26%
hoger onderwijs universitair	17,78%	18,37%	19,32%
postuniversitair onderwijs	3,49%	4,11%	4,46%
Eindtotaal	315	10889	19174

BEROEP

Met betrekking tot het beroep van de respondent werden twee vragen gesteld. Er werd ten eerste gepeild naar de beroepstoestand: werkt men momenteel of niet. Respondenten die aangaven momenteel werk te hebben, werd vervolgens gevraagd in welke categorie hun huidig hoofdberoep valt.

BEROEPSTOESTAND

De volgende tabel geeft de huidige beroepstoestand weer. Er werd het onderscheid gemaakt tussen respondenten die momenteel werkend zijn, die studeren, die momenteel geen werk hebben of die gepensioneerd zijn. De grootste groep van de Vlaamse respondenten gaf aan momenteel aan het werk te zijn. Zo'n 32% is gepensioneerd.

Huidige beroepstoestand	Tienen	Cluster B	Vlaanderen
Ik ben student	2,86%	2,22%	2,31%
Ik ben werkend	61,27%	59,23%	59,14%
Ik ben huisman, huisvrouw	2,86%	2,48%	2,41%
Ik heb momenteel geen werk	1,27%	1,62%	1,52%
Ik ben arbeidsongeschikt	1,90%	2,89%	2,89%
Ik ben gepensioneerd	29,84%	31,55%	31,73%
Eindtotaal	315	10889	19174

CATEGORIE HOOFDBEROEP

De respondenten die momenteel werkend zijn, gaven aan onder welke categorie hun huidig hoofdberoep valt. De grootste groep van de Vlaamse respondenten, zo'n 45%, is bediende. De twee hierop volgende groepen zijn 'hogere bedienden of kaderleden' en 'onderwijzers, leerkrachten en docenten'. Zij vertegenwoordigen 17% respectievelijk 14% van de respondenten. Zo'n drie op vier van de respondenten is dus bediende, kaderlid of leerkracht.

Categorie huidig hoofdberoep	Tienen	Cluster B	Vlaanderen
ongeschoolde arbeider	0,52%	1,24%	1,30%
geschoolde arbeider	3,11%	5,01%	4,84%
bediende	51,30%	45,36%	45,28%
hoger bediende / kader	18,13%	16,81%	17,10%
onderwijzer / leerkracht / docent	10,88%	14,33%	14,41%
kleine zelfstandige / handelaar	1,55%	2,23%	2,12%
landbouwer / tuinbouwer	0,52%	0,16%	0,14%
vrij beroep	2,07%	3,29%	3,17%
zelfstandig ondernemer	5,70%	3,91%	4,12%
Werkzaam in de cultuursector	3,63%	3,29%	3,35%
Werkzaam in het marktonderzoek	0,00%	0,00%	0,00%
Andere	2,59%	4,39%	4,18%
Eindtotaal	193	6450	11340

Respondenten die "andere" aanduiden, konden zich nader verklaren in een open invulveld. De antwoorden die de respondenten van Cultuurcentrum De Kruisboog schreven in dit invulveld, vindt u achteraan dit document terug in de bijlage "Andere antwoorden".

GEBOORTEPLAATS

Via de geboorteplaats krijgen we een stukje inzicht in de afkomst van de respondent. Er wordt een onderscheid gemaakt tussen de geboorteplaats van de respondenten zelf en de geboorteplaats van de ouders. Er werd het onderscheid gemaakt tussen geboorte in België, in 'Europa maar niet België' en buiten Europa.

GEBOORTEPLAATS RESPONDENT

Het overzicht hieronder geeft de geboorteplaats van de respondent weer. De overgrote meerderheid van de Vlaamse respondenten, bijna 96%, is geboren in België.

Geboorteplaats	Tienen	Cluster B	Vlaanderen
in België	96,83%	95,18%	95,91%
in Europa (niet België)	2,86%	4,18%	3,37%
buiten Europa	0,32%	0,64%	0,72%
Eindtotaal	315	10889	19174

GEBOORTEPLAATS OUDERS

De volgende tabel geeft de geboorteplaats van de ouders weer. Ook hier zien dat we slechts een kleine 6% van de Vlaamse respondenten een of twee ouders heeft die niet in België geboren zijn. De verhouding in Tienen vindt u in de tweede kolom. Graag noteren we dat, gezien men twee ouders heeft, respondenten tot twee opties konden aanduiden. Hierdoor sommeren de percentages niet tot 100%.

Geboorteplaats ouders	Tienen	Cluster B	Vlaanderen
in België	97,78%	95,39%	96,17%
in Europa (niet België)	3,49%	6,87%	6,10%
buiten Europa	1,59%	0,98%	0,99%
Eindtotaal	315	10889	19174

INKOMENSNIVEAU

In de enquête werd gepolst naar het persoonlijk maandelijks netto inkomen. Dit inkomen behelst alle vormen van inkomen van de respondent, en is dus niet beperkt tot een inkomen uit het hoofdberoep. Bijna 50% van de Vlaamse respondenten heeft een persoonlijk netto inkomen tussen 1500 en 2499 euro. Lage en hoge inkomens zijn in mindere mate vertegenwoordigd.

Nogal wat mensen antwoorden niet graag op vragen over het persoonlijk inkomen. Vandaar werd de optie gegeven om “zeg ik liever niet” aan te duiden. Daarnaast werd deze vraag door het systeem niet verplicht om in te vullen. Het aantal respondenten ligt voor deze vraag dus lager.

Persoonlijk maandelijks netto inkomen	Tienen	Cluster B	Vlaanderen
Zeg ik liever niet	15,88%	17,48%	17,19%
Minder dan 1000 euro	2,53%	4,06%	4,01%
Tussen 1000 en 1499 euro	10,11%	14,69%	14,69%
Tussen 1500 en 1999 euro	29,60%	26,73%	27,13%
Tussen 2000 en 2499 euro	26,35%	22,43%	22,35%
Tussen 2500 en 2999 euro	9,03%	8,05%	8,16%
Meer dan 3000 euro	6,50%	6,56%	6,47%
Eindtotaal	277	9588	16973

2.2. VRIJE TIJD

Een tweede aspect van de 'profilering' van de respondenten betreft hun vrije tijd. Er wordt onderscheid gemaakt tussen het bezit van bepaalde mediatoestellen, hoe men z'n vrije tijd doorbrengt en of men lid is van een of meerdere verenigingen.

BEZIT MEDIATOESTELLEN

In volgend overzicht wordt bekeken welke mediatoestellen de respondent thuis ter beschikking heeft. Bijna iedereen van de Vlaamse respondenten bezit internet en computer thuis. Dit dient evenwel genuanceerd te worden, gezien de meeste respondenten deze enquête online hebben ingevuld. Bijna 83% van de respondenten bezit een televisietoestel. De verhoudingen in Tienen leest u in de tweede kolom.

Welke zaken heeft u thuis?	Tienen	Cluster B	Vlaanderen
internet	98,10%	98,47%	98,51%
computer	94,29%	92,89%	93,23%
tablet computer	72,06%	67,84%	67,27%
e-reader	20,95%	17,95%	18,32%
smartphone	84,76%	85,21%	85,50%
televisietoestel	89,21%	83,18%	82,84%
digitale televisie	82,54%	78,86%	78,78%
DVD-speler / Blu-ray-speler	73,65%	67,66%	68,09%
Ik heb geen van bovenstaande	0,00%	0,18%	0,17%
Eindtotaal	315	10889	19174

VRIJETIJDSEBESTEDING

De respondenten dienden aan te duiden wat ze het vaakst doen in hun vrije tijd. Om ze te verplichten een keuze te maken, werden door het systeem maximaal drie antwoorden toegelaten. Televisie kijken blijkt het vaakst genoemd te worden door de Vlaamse respondent (meer dan 50%), gevolgd door naar concerten, theater of podiumkunsten gaan (zo'n 45%). Dit laatste is uiteraard gelinkt aan het feit dat dit onderzoek kadert rond cultuur- en gemeenschapscentra. Film kijken buitenshuis en games scoren opmerkelijk laag met iets meer dan 4% respectievelijk 2,5%. U leest de details hieronder.

Vrijtijdsbesteding (max 3)	Tienen	Cluster B	Vlaanderen
Sport	29,52%	35,18%	34,11%
Televisie kijken	58,41%	51,06%	50,22%
On demand kijken (Youtube, Netflix, ...)	16,83%	11,07%	11,27%
Film kijken thuis	13,02%	10,95%	10,91%
Film kijken buitenshuis	3,49%	4,35%	4,09%
Boeken lezen	33,02%	38,41%	39,18%
Muziek beluisteren	26,35%	29,37%	29,48%
Tijdschriften / kranten lezen	33,65%	33,77%	33,73%
Games	4,13%	2,48%	2,52%
Naar concerten / theater / podiumkunsten gaan	46,03%	45,05%	45,04%
Naar musea / tentoonstellingen gaan	6,67%	10,26%	11,05%
Actief met kunst bezig zijn (schrijven, acteren, dansen, musiceren, zang, ...)	8,57%	11,75%	11,88%
Eindtotaal	315	10889	19174

VERENIGINGSLEVEN

Tenslotte werd er gepeild naar deelname van de respondenten aan het verenigingsleven. De respondenten konden in deze vraag elke optie aanduiden die van toepassing is. In het geval de eerste optie werd aangeduid (“Nee, ik zit niet in een vereniging”) was het onmogelijk om nog andere opties aan te duiden.

Van de Vlaamse respondenten is meer dan 62% actief in het verenigingsleven (een of meerdere verenigingen). Van de respondenten die actief zijn in een vereniging, zijn de meesten lid van een sportvereniging, gevolgd door socio-culturele verenigingen en vrijwilligersverenigingen. De gedetailleerde resultaten en de resultaten in Tienen kan u hier aflezen.

Actief in verenigingen	Tienen	Cluster B	Vlaanderen
Nee, ik zit niet in een vereniging	46,98%	37,71%	37,96%
Een sportvereniging	17,14%	23,99%	23,32%
Een jeugd- of jongerenvereniging	3,49%	2,89%	2,82%
Een hobbyvereniging (vb. breien, kaarten, ...)	8,25%	9,32%	9,14%
Een socio-culturele vereniging (vb. theater, dans, ...)	17,46%	21,32%	21,30%
Een erfgoedvereniging	2,86%	3,74%	3,83%
Een vrijwilligersvereniging (goed doel)	14,60%	19,46%	19,73%
Een religieuze vereniging	2,22%	2,15%	2,13%
Andere	8,57%	10,52%	10,57%
Eindtotaal	315	10889	19174

Respondenten die “andere” aanduiden, konden zich nader verklaren in een open invulveld. De antwoorden die de respondenten van Cultuurcentrum De Kruisboog schreven in dit invulveld, vindt u achteraan dit document terug in de bijlage “Andere antwoorden”.

2.3. 'CENTRUMPROFIEL'

Het profiel van de respondent wordt vervolledigd met het 'centrumprofiel'. Deze bevraging beoogde niet enkel om gebruikers te bevragen, maar liet ook de mogelijkheid om afhakers, bezoekers en niet-bezoekers te bevragen. Afhankelijk van de communicatie op lokaal niveau, werden meer of minder "niet-gebruikers" bereikt. In het onderdeel 'type respondent' krijgt u inzicht in welke profielen bereikt zijn in Cultuurcentrum De Kruisboog.

U komt vervolgens te weten welke centra de respondent kent, al was het maar van naam. Tenslotte wordt weergegeven hoe vaak de respondenten naar Cultuurcentrum De Kruisboog komen en met wie.

TYPE RESPONDENT

Zoals hierboven aangegeven, werd de mogelijkheid gegeven om niet enkel gebruikers van het cultuurcentrum te bevragen. Er wordt het onderscheid gemaakt tussen 4 types van respondenten.

- *Gebruikers*
Gebruikers hebben gedurende de afgelopen 12 maanden een activiteit of voorstelling bijgewoond in het cultuurcentrum.
- *Afhakers*
Afhakers zijn mensen die langer dan 12 maanden geleden een activiteit of voorstelling bijgewoond hebben in het cultuurcentrum.
- *Niet-gebruikers*
Niet-gebruikers zijn respondenten die noch gebruiker noch afhaker zijn van het cultuurcentrum van Tienen. Ze kunnen onderverdeeld worden in niet-bezoekers en bezoekers.
 - *Niet-bezoekers*
Niet-bezoekers zijn niet-gebruikers die de afgelopen 12 maanden niet in de gebouwen van het cultuurcentrum zijn geweest.
 - *Bezoekers*
Bezoekers zijn niet-gebruikers die de afgelopen 12 maanden in de gebouwen van het cultuurcentrum zijn geweest. Het kan zijn dat ze op die manier wel gebruik maken van de faciliteiten of diensten (vb. eetegelegenheid, toiletten, informatie vragen, ...).

Hieronder krijgt u inzicht in de bereikte centrumprofielen in Cultuurcentrum De Kruisboog. Later in de enquête, en dus ook in dit rapport, werden de meeste vragen toegespitst op een of meerdere van deze profielen. Afhakers kunnen ook bezoeker zijn als ze gedurende de afgelopen 12 maanden wel in de gebouwen van het centrum geweest zijn. Ze worden in onderstaande tabel echter primair als “afhaker” geteld.

Type respondent	Aantal	Percentage
Gebruikers	293	93,02%
Afhakers	12	3,81%
Niet-gebruikers	10	3,17%
Niet-bezoekers	5	1,59%
Bezoekers	5	1,59%
Eindtotaal	315	100,00%

BEKENDHEID CENTRA

De respondenten konden aangeven welke cultuur- en gemeenschapscentra ze kennen, al was het maar van naam. Het lijstje werd in elke enquête aangevuld met het lokale lijstje van eigen centra, aangevuld met concurrerende centra. Deze laatste kunnen centra uit de buurt zijn, of verder gelegen grotere centra die ook concurrentie vormen.

Respondenten konden elk centrum aanduiden dat ze kennen. Als ze “Ik ken geen van deze centra” aanduiden, konden ze echter geen andere opties meer selecteren. Volgende tabel geeft weer hoeveel procent van de respondenten van Cultuurcentrum De Kruisboog de centra uit het lijstje aanduidde als “gekend”. U kunt zien welk centrum het best gekend is (hoogste percentage), en welk het minst gekend is (laagste percentage), en de bekendheid van verschillende centra tot elkaar verhouden.

Welke centra kent men, al was het maar van naam	Percentage
Ik ken geen van deze centra	0,00%
Cultuurcentrum De Kruisboog	100,00%
De Borre (Bierbeek)	80,32%
De Bogaard (st Truiden)	47,62%
30 CC (leuven)	58,41%
Den Amer (Diest)	35,87%
't Gasthuis (Aarschot)	35,24%
Den Egger (scherpenheuvel)	60,32%
Eindtotaal	315

BEZOEKFREQUENTIE EN GEZELSCHAP

Aan de respondenten die aangaven dat ze afgelopen 12 maanden een activiteit of voorstelling hadden bijgewoond in Cultuurcentrum De Kruisboog, werd gevraagd hoe vaak ze dat doen.

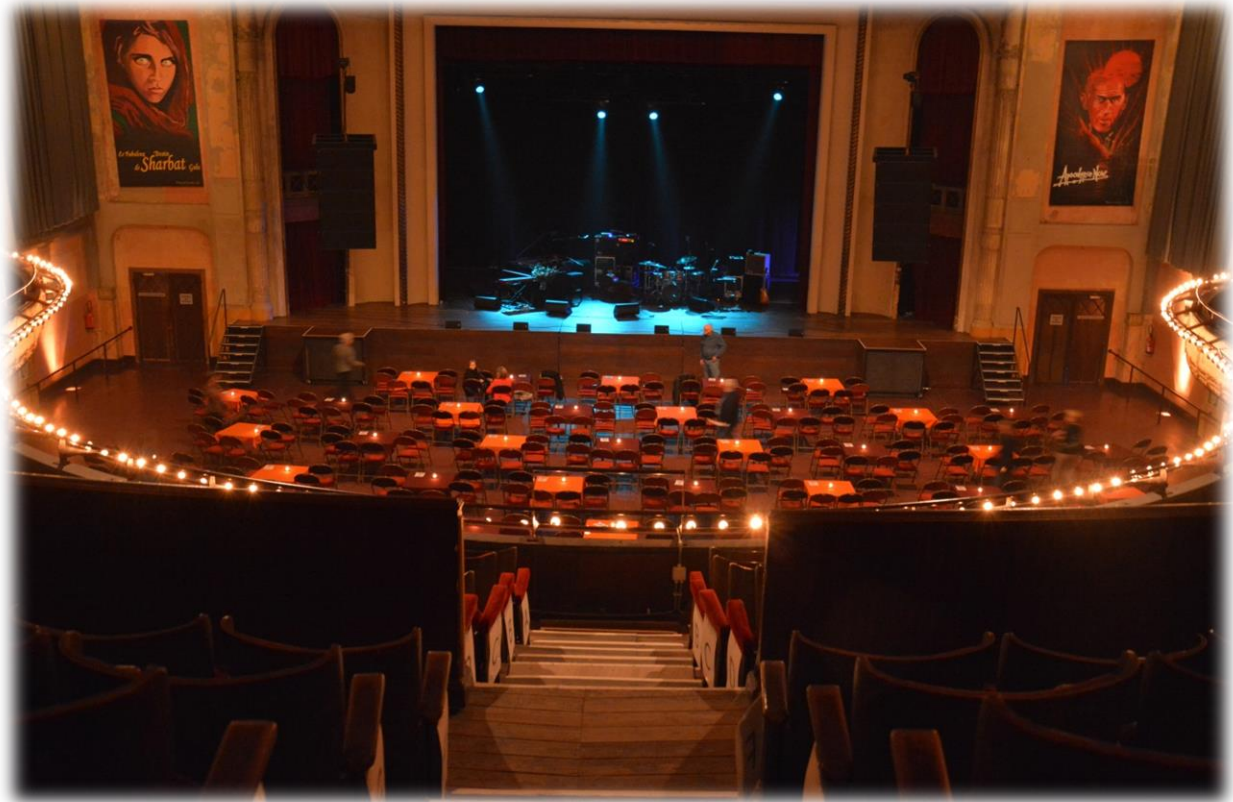
De grootste groep van deze respondenten op Vlaams niveau, meer dan 66%, komt enkele keren per jaar naar het centrum waarvoor ze de enquête invulden. Een kleine 17% komt enkele keren per jaar. Iets meer dan 21% van de Vlaamse gebruikers in dit onderzoek komt maandelijks of meermaals per maand. Hierna ziet u een overzicht van de resultaten in Tienen, Cluster B en Vlaanderen.

Hoe vaak woont men activiteiten of voorstellingen bij	Tienen	Cluster B	Vlaanderen
Eén keer per jaar	5,80%	10,85%	10,75%
Enkele keren per jaar	67,58%	66,30%	66,21%
Maandelijks	18,43%	11,98%	12,58%
Meermaals per maand	7,51%	8,99%	8,86%
Wekelijks	0,34%	1,42%	1,21%
Meermaals per week	0,34%	0,44%	0,36%
Dagelijks	0,00%	0,02%	0,04%
Eindtotaal	293	9410	16583

Het gebruik van het cultuur- of gemeenschapscentrum is vaak een sociaal gebeuren. Volgende tabel geeft een overzicht van het gezelschap van de respondenten wanneer ze een voorstelling of activiteit bijwonen. Bijna 65% van de Vlaamse respondenten gaf (onder andere) aan met hun partner te komen. Bijna 44% komt met vrienden. Zo'n 23% komt men met de kinderen naar het centrum. Eén respondent op vijf komt alleen, en 7% in verenigingsverband. Een bezoek aan een het cultuur- of gemeenschapscentrum kent dus verschillende vormen. Aangezien respondenten meerdere opties konden aanvinken, telt het totaal niet op tot 100%.

Met wie komt men meestal?	Tienen	Cluster B	Vlaanderen
Ik kom alleen	13,65%	20,54%	21,35%
Met mijn partner	66,55%	65,32%	64,89%
Met vrienden	40,61%	43,21%	43,77%
Met kind(eren)	27,99%	23,30%	22,99%
Met familie	17,06%	16,66%	16,15%
Met ouder(s)	7,85%	6,06%	5,78%
Met mijn vereniging	7,51%	6,56%	7,03%
Met de school / onderwijsinstelling	2,73%	2,70%	2,59%
Ik kom in het kader van mijn werk	4,10%	2,88%	2,96%
Andere	0,68%	1,11%	1,01%
Eindtotaal	293	9410	16583

Respondenten die “andere” aanduiden, konden zich nader verklaren in een open invulveld. De antwoorden die de respondenten van Cultuurcentrum De Kruisboog schreven in dit invulveld, vindt u achteraan dit document terug in de bijlage “Andere antwoorden”.



3. CENTRUMGEBRUIK

In dit hoofdstuk wordt dieper ingegaan op het gebruik van het cultuurcentrum. Eerst en vooral werd bevraagd van welk aanbod men de afgelopen 12 maanden gebruik gemaakt heeft in Cultuurcentrum De Kruisboog. Tevens worden de resultaten van enkele uitspraken over het gebruik van het aanbod weergegeven.

Vervolgens wordt een aantal paragrafen gewijd aan de tevredenheid over het aanbod. Respondenten gaven aan van welk aanbod ze afgelopen 12 maanden gebruik gemaakt hebben. Vervolgens werd voor elk type aanbod waarvan de respondent gebruik gemaakt heeft, gevraagd hoe tevreden men was over de laatste activiteit of voorstelling in die categorie.

Verder wordt er dieper in gegaan op de tevredenheid over de infrastructuur, de balie en het onthaal. Er worden enkele vragen beantwoord over beleving en percepties over het centrum. Dit hoofdstuk gaat ook dieper in op de mobiliteit en bereikbaarheid.

Abonnementsformules en kortingen zijn in vele centra erg belangrijk. Zowel over het gebruik van deze formules als de tevredenheid ervan werden enkele vragen gesteld aan de respondenten. Er wordt dieper in gegaan op de verkozen manieren van tickets bestellen en betalen, en de tevredenheid over het algemene prijsniveau van deze tickets.

Tenslotte wordt een blik geworpen op de “concurrentie” van het centrum. Dit kunnen andere cultuur- en gemeenschapscentra zijn, maar ook alternatieve instellingen waar men terecht kan voor een gelijkaardig aanbod. Finaal bekijken we of de respondenten van plan zijn om terug te komen naar het centrum.

3.1. GEBRUIK AANBOD

Aan de respondenten die gebruiker zijn, met andere woorden respondenten die afgelopen 12 maanden een activiteit of voorstelling bijgewoond hebben in Cultuurcentrum De Kruisboog, werd vervolgens gevraagd van welk type aanbod ze gebruik gemaakt hebben.

Centra die deelnamen aan dit onderzoek, gaven op voorhand aan welk aanbod zij hebben in hun centrum. Aanbod dat niet beschikbaar is in het centrum, werd niet getoond aan de respondenten van de enquête. In dit onderdeel worden de resultaten echter voor elk type aanbod getoond. Het blijft immers interessant om ook over aanbod dat niet in het eigen centrum aanwezig is, de resultaten binnen de cluster en op Vlaams niveau te kennen. In dit geval worden de lokale resultaten met “NVT”, niet van toepassing, weergegeven.

De meest frequent bijgewoonde voorstellingen zijn muziekvoorstellingen en theatervoorstellingen, met respectievelijk bijna 60% en 52% van de Vlaamse respondenten die deze het afgelopen jaar bijgewoond hebben. Meer dan 42% van de respondenten in Vlaanderen heeft het afgelopen jaar een of meerdere humorvoorstellingen bijgewoond. Bij het niet-podiumaanbod blijken tentoonstellingen (20%), films (bijna 19%) en activiteiten met verenigingen (bijna 15%) het meest gebruikte aanbod te zijn. Daarnaast geeft bijna 40% van de respondenten in Vlaanderen aan het café van het centrum gebruikt te hebben.

Aanbod waarvan afgelopen jaar gebruik gemaakt	Tienen	Cluster B	Vlaanderen
Activiteiten voor de kinderen	12,63%	13,23%	13,60%
Podiumkunsten: dans	6,48%	12,70%	13,17%
Podiumkunsten: muziek	54,27%	59,33%	59,99%
Podiumkunsten: theater	70,31%	50,40%	51,49%
Podiumkunsten: humor	55,97%	44,77%	42,50%
Podiumkunsten: familievoorstellingen	7,17%	11,47%	10,96%
Podiumkunsten: circus	1,02%	6,25%	6,47%
Festival	1,71%	6,56%	6,16%
Activiteiten van mijn vereniging	16,72%	14,21%	14,77%
Tentoonstellingen	13,99%	18,47%	20,30%
Cursussen	3,07%	5,36%	4,58%
Ateliers en workshops	3,07%	3,33%	3,19%
Ontspanningsactiviteiten	5,80%	3,46%	4,34%
Lezingen / inleidingen	19,80%	12,92%	12,92%
Films	19,11%	24,65%	18,90%
Sport	0,00%	0,35%	0,41%
Feest	1,37%	3,01%	4,69%
Verhuur van ruimtes / infrastructuur	6,48%	4,95%	4,69%
Informatie inwinnen	4,44%	5,31%	5,70%
Café / restaurant	52,22%	45,83%	39,14%
Eindtotaal	293	9410	16583

Er werden enkele uitspraken voorgelegd aan de respondenten met betrekking tot het aanbod. We vroegen hen of ze uitsluitend komen voor specifieke voorstellingen of artiesten, of ze zich graag laten verrassen door het aanbod en of ze steeds gebruik maken van het zelfde type aanbod.

Bijna 77% van de Vlaamse respondenten blijkt uitsluitend voor specifieke voorstellingen of artiesten te komen. Zij zijn dus mogelijk minder trouw aan het centrum, maar eerder aan een

specifiek aanbod. Bijna 49% van de Vlaamse respondenten laat zich graag verrassen door het aanbod. Zo'n 52% zegt (bijna) steeds dezelfde soort activiteiten te bezoeken. Iets meer dan de helft van de Vlaamse gebruikers is dus trouw aan een bepaald 'genre'. Zo'n 68% van de Vlaamse respondenten geeft aan dat ze het belangrijk vinden dat naast professionele kunsten ook een plaats is voor amateurkunsten in het cultuur- of gemeenschapscentrum. De resultaten voor Cultuurcentrum De Kruisboog vindt u hier.

Uitspraken aanbod			
	Tienen	Cluster B	Vlaanderen
Ik kom uitsluitend voor specifieke voorstellingen of artiesten			
Helemaal niet akkoord	3,75%	2,84%	3,00%
Niet akkoord	12,63%	14,36%	14,99%
Geen mening	5,80%	5,11%	5,17%
Akkoord	52,56%	51,08%	50,66%
Helemaal akkoord	25,26%	26,61%	26,18%
Ik laat me graag verrassen door het aanbod			
Helemaal niet akkoord	6,83%	5,75%	5,89%
Niet akkoord	21,50%	22,35%	22,38%
Geen mening	22,87%	23,51%	22,80%
Akkoord	42,66%	42,05%	42,45%
Helemaal akkoord	6,14%	6,34%	6,48%
Ik bezoek steeds dezelfde soort activiteiten (vb. steeds theater, steeds workshops, ...)			
Helemaal niet akkoord	5,12%	4,89%	5,05%
Niet akkoord	26,96%	31,82%	32,35%
Geen mening	8,87%	10,87%	10,95%
Akkoord	49,83%	44,86%	44,30%
Helemaal akkoord	9,22%	7,57%	7,36%
Ik vind het belangrijk dat naast professionele kunsten, ook amateurkunsten aan bod komen in het {cultuurcentrum}			
Helemaal niet akkoord	2,05%	1,47%	1,41%
Niet akkoord	5,12%	3,52%	4,07%
Geen mening	25,60%	27,41%	26,47%
Akkoord	46,08%	51,29%	51,22%
Helemaal akkoord	21,16%	16,32%	16,82%
Eindtotaal	293	9410	16583

3.2. AANRADEN CENTRUM - NPS

Vervolgens werd gevraagd naar de bereidheid om het centrum aan te raden aan vrienden, familie of collega's. Deze vraag wordt aanzien als een goede indicator voor algemene tevredenheid over het cultuur- of gemeenschapscentrum.

De eerste lijn van volgende tabel geeft de gemiddelde score op 10 punten weer. Met 8,47 op 10 scoren de Vlaamse cultuur- en gemeenschapscentra sterk.

Centrum aanraden aan vrienden, familie of collega's. (Score op 10)	Tienen	Cluster B	Vlaanderen
Gemiddelde score op 10 (1 = zeer onwaarschijnlijk, 10 = zeer waarschijnlijk)	8,34	8,50	8,47
1	0,71%	0,38%	0,38%
2	0,35%	0,18%	0,21%
3	0,00%	0,44%	0,40%
4	0,35%	0,56%	0,56%
5	2,47%	2,39%	2,62%
6	3,18%	2,84%	3,18%
7	13,43%	11,26%	11,70%
8	33,92%	30,50%	30,42%
9	21,55%	20,60%	19,91%
10	24,03%	30,85%	30,63%
Eindtotaal	283	9065	16000

Uit deze vraag kan de "Net Promotor Score" afgeleid worden. Deze score wordt vaak gebruikt om de klantloyaliteit en klanttevredenheid te meten. De Net Promotor Score wordt berekend door de antwoorden op voorgaande vraag in te delen in 3 groepen van respondenten: Promotoren (score 9 of 10), Neutralen (score 7 of 8) en Critici (score 6 of lager). De Net Promotor Score wordt dan vervolgens berekend door het percentage critici af te trekken van het percentage promotoren.

Net Promotor Score	Tienen	Cluster B	Vlaanderen
Promotors (Score 9 of 10)	45,58%	51,45%	50,54%
Neutralen (Score 7 of 8)	47,35%	41,77%	42,12%
Critici (Score 6 of lager)	7,07%	6,78%	7,34%
Net Promotor Score	38,52%	44,67%	43,19%
Eindtotaal	283	9065	16000

3.3. TEVREDENHEID AANBOD

De tevredenheid over het aanbod is van cruciaal belang voor het centrum. Dit deel geeft de tevredenheid weer van de respondenten voor verschillende types van voorstellingen en activiteiten. Er werd steeds gevraagd naar de tevredenheid over de laatst bijgewoonde voorstelling of activiteit van dat type. In marktonderzoek wordt deze techniek vaker toegepast: zo blijft het voor de respondent haalbaar om de vragenlijst te beantwoorden en wordt vermeden dat regelmatige gebruikers ellenlange enquêtes zouden moeten invullen wanneer ze elke bijgewoonde activiteit of voorstelling afzonderlijk zouden moeten beoordelen.

Niet elk centrum biedt elk type activiteit of voorstelling uit het lijstje aan. Zoals reeds aangegeven, werd deze informatie voorafgaand aan het onderzoek door het centrum doorgegeven aan de onderzoekers. De enquête gaf enkel het lokaal beschikbare aanbod weer aan de respondenten. In dit deel vindt u echter de resultaten voor alle types van voorstellingen en activiteiten. Het is immers interessant om ook de tevredenheid op Vlaams en clusterniveau te kennen van activiteiten en voorstellingen die niet in het eigen aanbod zitten.

Dit deel geeft de resultaten weer voor activiteiten voor kinderen, dansvoorstellingen, muziekvoorstellingen, theatervoorstellingen, humorvoorstellingen, familievoorstellingen, circus, festivals, activiteiten van verenigingen, tentoonstellingen, cursussen, ateliers en workshops, ontspanningsactiviteiten, lezingen en inleidingen, filmvoorstellingen, sportactiviteiten en verhuur van ruimtes. Over het algemeen blijken de respondenten in Vlaanderen over alle types van activiteiten en voorstellingen zeer tevreden.

TEVREDENHEID KINDERACTIVITEITEN

De enquête vroeg aan de gebruikers welke voorstellingen en activiteiten ze afgelopen jaar bijgewoond hebben in Cultuurcentrum De Kruisboog. Respondenten die “Activiteiten voor de kinderen” aanduiden, kregen later in de enquête de vraag naar hoe tevreden men was over de laatst bijgewoonde kinderactiviteit. U vindt de resultaten van de respondenten in Tienen, in Cluster B en in Vlaanderen in volgend overzicht.

Tevredenheid laatste kinderactiviteit	Tienen	Cluster B	Vlaanderen
Helemaal niet tevreden	0,00%	0,48%	0,49%
Niet tevreden	0,00%	0,96%	0,66%
Neutraal	13,51%	6,10%	6,12%
Tevreden	35,14%	47,95%	49,38%
Heel tevreden	51,35%	44,50%	43,35%
Eindtotaal	37	1245	2256

TEVREDENHEID DANSVOORSTELLINGEN

De enquête vroeg aan de gebruikers welke voorstellingen en activiteiten ze afgelopen jaar bijgewoond hebben in Cultuurcentrum De Kruisboog. Respondenten die “Podiumkunsten: dans” aanduiden, kregen later in de enquête de vraag naar hoe tevreden men was over de laatst bijgewoonde dansvoorstelling.

Tevredenheid laatste dansvoorstelling	Tienen	Cluster B	Vlaanderen
Helemaal niet tevreden	0,00%	0,88%	0,76%
Niet tevreden	0,00%	1,20%	2,10%
Neutraal	5,26%	10,15%	9,87%
Tevreden	52,63%	46,44%	45,13%
Heel tevreden	42,11%	41,33%	42,14%
Eindtotaal	19	1251	2240

TEVREDENHEID MUZIEKVOORSTELLINGEN

De enquête vroeg aan de gebruikers welke voorstellingen en activiteiten ze afgelopen jaar bijgewoond hebben in Cultuurcentrum De Kruisboog. Respondenten die “Podiumkunsten: muziek” aanduiden, kregen later in de enquête de vraag naar hoe tevreden men was over de laatst bijgewoonde muziekvoorstelling.

Tevredenheid laatste muziekvoorstelling	Tienen	Cluster B	Vlaanderen
Helemaal niet tevreden	0,63%	0,64%	0,57%
Niet tevreden	0,00%	0,72%	0,82%
Neutraal	6,29%	4,12%	4,35%
Tevreden	42,14%	43,70%	44,25%
Heel tevreden	50,94%	50,81%	50,00%
Eindtotaal	159	5583	9948

TEVREDENHEID THEATERVOORSTELLINGEN

De enquête vroeg aan de gebruikers welke voorstellingen en activiteiten ze afgelopen jaar bijgewoond hebben in Cultuurcentrum De Kruisboog. Respondenten die “Podiumkunsten: theater” aanduiden, kregen later in de enquête de vraag naar hoe tevreden men was over de laatst bijgewoonde theatervoorstelling.

Tevredenheid laatste theatervoorstelling	Tienen	Cluster B	Vlaanderen
Helemaal niet tevreden	1,46%	0,97%	0,81%
Niet tevreden	2,91%	1,67%	2,07%
Neutraal	8,74%	6,81%	7,16%
Tevreden	49,03%	48,34%	48,82%
Heel tevreden	37,86%	42,21%	41,14%
Eindtotaal	206	4743	8539

TEVREDENHEID HUMORVOORSTELLINGEN

De enquête vroeg aan de gebruikers welke voorstellingen en activiteiten ze afgelopen jaar bijgewoond hebben in Cultuurcentrum De Kruisboog. Respondenten die “Podiumkunsten: humor” aanduiden, kregen later in de enquête de vraag naar hoe tevreden men was over de laatst bijgewoonde humorvoorstelling.

Tevredenheid laatste humorvoorstelling	Tienen	Cluster B	Vlaanderen
Helemaal niet tevreden	1,22%	0,32%	0,48%
Niet tevreden	3,66%	1,36%	1,43%
Neutraal	10,37%	7,29%	5,93%
Tevreden	52,44%	44,23%	45,45%
Heel tevreden	32,32%	46,79%	46,71%
Eindtotaal	164	4213	7048

TEVREDENHEID FAMILIEVOORSTELLINGEN

De enquête vroeg aan de gebruikers welke voorstellingen en activiteiten ze afgelopen jaar bijgewoond hebben in Cultuurcentrum De Kruisboog. Respondenten die “Podiumkunsten: familievoorstellingen” aanduiden, kregen later in de enquête de vraag naar hoe tevreden men was over de laatst bijgewoonde familievoorstelling.

Tevredenheid laatste familievoorstelling	Tienen	Cluster B	Vlaanderen
Helemaal niet tevreden	0,00%	0,28%	0,33%
Niet tevreden	0,00%	1,02%	0,94%
Neutraal	0,00%	4,63%	5,45%
Tevreden	57,14%	47,45%	47,80%
Heel tevreden	42,86%	46,62%	45,49%
Eindtotaal	21	1079	1818

TEVREDENHEID CIRCUSVOORSTELLINGEN

De enquête vroeg aan de gebruikers welke voorstellingen en activiteiten ze afgelopen jaar bijgewoond hebben in Cultuurcentrum De Kruisboog. Respondenten die "Podiumkunsten: circus" aanduiden, kregen later in de enquête de vraag naar hoe tevreden men was over de laatst bijgewoonde familievoorstelling.

Tevredenheid laatste circusvoorstelling	Tienen	Cluster B	Vlaanderen
Helemaal niet tevreden	0,00%	0,34%	0,28%
Niet tevreden	0,00%	0,51%	0,75%
Neutraal	66,67%	6,97%	6,34%
Tevreden	0,00%	32,99%	33,64%
Heel tevreden	33,33%	59,18%	58,99%
Eindtotaal	3	588	1073

TEVREDENHEID FESTIVALS

De enquête vroeg aan de gebruikers welke voorstellingen en activiteiten ze afgelopen jaar bijgewoond hebben in Cultuurcentrum De Kruisboog. Respondenten die "Festival" aanduiden, kregen later in de enquête de vraag naar hoe tevreden men was over de laatst bijgewoonde familievoorstelling.

Tevredenheid laatste festival	Tienen	Cluster B	Vlaanderen
Helemaal niet tevreden	0,00%	0,16%	0,20%
Niet tevreden	0,00%	0,49%	0,49%
Neutraal	40,00%	11,67%	11,26%
Tevreden	40,00%	51,70%	51,81%
Heel tevreden	20,00%	35,98%	36,24%
Eindtotaal	5	617	1021

TEVREDENHEID ACTIVITEITEN VERENIGINGEN

De enquête vroeg aan de gebruikers welke voorstellingen en activiteiten ze afgelopen jaar bijgewoond hebben in Cultuurcentrum De Kruisboog. Respondenten die “Activiteiten van een/mijn vereniging” aanduiden, kregen later in de enquête de vraag naar hoe tevreden men was over de laatst bijgewoonde familievoorstelling.

Tevredenheid laatste activiteit vereniging	Tienen	Cluster B	Vlaanderen
Helemaal niet tevreden	2,04%	0,52%	0,49%
Niet tevreden	0,00%	0,45%	0,61%
Neutraal	12,24%	8,23%	8,16%
Tevreden	59,18%	54,75%	54,29%
Heel tevreden	26,53%	36,05%	36,45%
Eindtotaal	49	1337	2450

TEVREDENHEID TENTOONSTELLINGEN

De enquête vroeg aan de gebruikers welke voorstellingen en activiteiten ze afgelopen jaar bijgewoond hebben in Cultuurcentrum De Kruisboog. Respondenten die “Tentoonstellingen” aanduiden, kregen later in de enquête de vraag naar hoe tevreden men was over de laatst bijgewoonde tentoonstelling.

Tevredenheid laatste tentoonstelling	Tienen	Cluster B	Vlaanderen
Helemaal niet tevreden	0,00%	0,40%	0,45%
Niet tevreden	0,00%	1,96%	1,51%
Neutraal	36,59%	17,20%	16,16%
Tevreden	51,22%	52,82%	54,53%
Heel tevreden	12,20%	27,62%	27,35%
Eindtotaal	41	1738	3367

TEVREDENHEID CURSUSSEN

De enquête vroeg aan de gebruikers welke voorstellingen en activiteiten ze afgelopen jaar bijgewoond hebben in Cultuurcentrum De Kruisboog. Respondenten die “Cursussen” aanduiden, kregen later in de enquête de vraag naar hoe tevreden men was over de laatst bijgewoonde cursus.

Tevredenheid laatste cursus	Tienen	Cluster B	Vlaanderen
Helemaal niet tevreden	0,00%	0,40%	0,66%
Niet tevreden	0,00%	2,38%	2,50%
Neutraal	0,00%	9,92%	12,76%
Tevreden	66,67%	48,02%	47,63%
Heel tevreden	33,33%	39,29%	36,45%
Eindtotaal	9	504	760

TEVREDENHEID ATELIERS / WORKSHOPS

De enquête vroeg aan de gebruikers welke voorstellingen en activiteiten ze afgelopen jaar bijgewoond hebben in Cultuurcentrum De Kruisboog. Respondenten die “Ateliers en workshops” aanduiden, kregen later in de enquête de vraag naar hoe tevreden men was over het laatst bijgewoonde atelier of workshop.

Tevredenheid laatste atelier / workshop	Tienen	Cluster B	Vlaanderen
Helemaal niet tevreden	0,00%	1,06%	0,84%
Niet tevreden	0,00%	2,12%	2,53%
Neutraal	11,11%	17,99%	17,17%
Tevreden	55,56%	48,15%	48,65%
Heel tevreden	33,33%	30,69%	30,81%
Eindtotaal	9	378	594

TEVREDENHEID ONTSPANNINGSACTIVITEITEN

De enquête vroeg aan de gebruikers welke voorstellingen en activiteiten ze afgelopen jaar bijgewoond hebben in Cultuurcentrum De Kruisboog. Respondenten die “Ontspanningsactiviteiten” aanduiden, kregen later in de enquête de vraag naar hoe tevreden men was over het laatst bijgewoonde atelier of workshop.

Tevredenheid laatste ontspanningsactiviteit	Tienen	Cluster B	Vlaanderen
Helemaal niet tevreden	0,00%	0,51%	0,38%
Niet tevreden	0,00%	0,51%	0,64%
Neutraal	5,88%	16,11%	13,50%
Tevreden	76,47%	56,52%	55,29%
Heel tevreden	17,65%	26,34%	30,19%
Eindtotaal	17	391	785

TEVREDENHEID LEZINGEN / INLEIDINGEN

De enquête vroeg aan de gebruikers welke voorstellingen en activiteiten ze afgelopen jaar bijgewoond hebben in Cultuurcentrum De Kruisboog. Respondenten die “Lezingen / Inleidingen” aanduiden, kregen later in de enquête de vraag naar hoe tevreden men was over de laatst bijgewoonde lezing of inleiding.

Tevredenheid laatste lezing / inleiding	Tienen	Cluster B	Vlaanderen
Helemaal niet tevreden	1,72%	0,41%	0,42%
Niet tevreden	5,17%	1,23%	1,40%
Neutraal	6,90%	10,94%	11,43%
Tevreden	56,90%	52,22%	53,24%
Heel tevreden	29,31%	35,20%	33,50%
Eindtotaal	58	1216	2143

TEVREDENHEID FILMVOORSTELLINGEN

De enquête vroeg aan de gebruikers welke voorstellingen en activiteiten ze afgelopen jaar bijgewoond hebben in Cultuurcentrum De Kruisboog. Respondenten die “Films” aanduiden, kregen later in de enquête de vraag naar hoe tevreden men was over de laatst bijgewoonde filmvoorstelling.

Tevredenheid laatste film	Tienen	Cluster B	Vlaanderen
Helemaal niet tevreden	0,00%	0,30%	0,35%
Niet tevreden	0,00%	2,07%	1,85%
Neutraal	7,14%	8,06%	7,85%
Tevreden	64,29%	50,00%	49,82%
Heel tevreden	28,57%	39,57%	40,13%
Eindtotaal	56	2320	3135

TEVREDENHEID SPORTACTIVITEITEN

De enquête vroeg aan de gebruikers welke voorstellingen en activiteiten ze afgelopen jaar bijgewoond hebben in Cultuurcentrum De Kruisboog. Respondenten die “Sport” aanduiden, kregen later in de enquête de vraag naar hoe tevreden men was over de laatst bijgewoonde sportactiviteit.

Tevredenheid laatste sportactiviteit	Tienen	Cluster B	Vlaanderen
Helemaal niet tevreden	7,14%	3,61%	2,54%
Niet tevreden	0,00%	1,20%	0,85%
Neutraal	78,57%	55,42%	42,37%
Tevreden	10,71%	28,92%	33,05%
Heel tevreden	3,57%	10,84%	21,19%
Eindtotaal	28	83	118

TEVREDENHEID FEESTEN

De enquête vroeg aan de gebruikers welke voorstellingen en activiteiten ze afgelopen jaar bijgewoond hebben in Cultuurcentrum De Kruisboog. Respondenten die “Feest” aanduiden, kregen later in de enquête de vraag naar hoe tevreden men was over de laatst bijgewoonde kinderactiviteit, in dit geval, de laatste activiteit die hun kind of kinderen hebben bijgewoond.

Tevredenheid laatste feest	Tienen	Cluster B	Vlaanderen
Helemaal niet tevreden	0,00%	0,57%	0,36%
Niet tevreden	0,00%	1,15%	0,59%
Neutraal	25,00%	15,52%	11,98%
Tevreden	75,00%	53,45%	53,50%
Heel tevreden	0,00%	29,31%	33,57%
Eindtotaal	4	348	843

3.4. INFRASTRUCTUUR

In het onderzoek werden enkele uitspraken over de infrastructuur voorgelegd aan de respondenten. U vindt de antwoorden in dit rapportdeel. Er werd ook gevraagd aan de respondenten of ze al infrastructuur gehoord hebben in Cultuurcentrum De Kruisboog.

TEVREDENHEID OVER INFRASTRUCTUUR

De bevraging peilde naar de tevredenheid over een aantal aspecten van de infrastructuur van Cultuurcentrum De Kruisboog. Er werd het onderscheid gemaakt tussen de inkomruimte, het algemene comfort tijdens de activiteit of voorstelling, de bar of het café of het restaurant, de balie, de toegankelijkheid en de sanitaire voorzieningen. Er werd de optie gelaten aan de respondenten om “niet van toepassing” aan te duiden.

Ook hier werden bij de Vlaamse respondenten over het algemeen hoge scores genoteerd. Over de inkomruimte is meer dan 87% van de respondenten in Vlaanderen tevreden of heel tevreden. Ook het comfort mag in Vlaanderen door bijna 88% van de respondenten tevreden of heel tevreden scores ontvangen. Meer dan 73% is tevreden of heel tevreden over de bar of het café. Bijna 81% is tevreden of heel tevreden over de balie. Enkel de toegankelijkheid scoort minder. Bijna 36% van de respondenten in Vlaanderen is hier tevreden of heel tevreden over. Dit dient wel genuanceerd te worden: meer dan 27% van de respondenten gaf aan dat dit niet van toepassing op ze was, of ze geen mening hadden. De sanitaire voorzieningen tenslotte scoren goed bij de Vlaamse respondent: meer dan 87% is tevreden of heel tevreden over het voldoende aanwezig zijn van sanitaire voorzieningen, en bijna 84% is tevreden tot heel tevreden over de hygiëne.

Tevredenheid infrastructuur	Tienen	Cluster B	Vlaanderen
De inkomruimte			
Helemaal niet tevreden	1,37%	0,63%	0,62%
Niet tevreden	7,51%	5,82%	5,55%
Geen mening	8,87%	6,42%	6,28%
Tevreden	65,19%	63,06%	61,51%
Heel tevreden	16,04%	23,73%	25,70%
Niet van toepassing	1,02%	0,34%	0,34%
Comfort tijdens voorstelling / activiteit			
Helemaal niet tevreden	0,00%	0,56%	0,74%
Niet tevreden	6,48%	6,85%	7,46%
Geen mening	3,41%	3,24%	3,53%
Tevreden	63,82%	59,67%	58,77%
Heel tevreden	25,60%	29,38%	29,14%

Niet van toepassing	0,68%	0,29%	0,36%
Bar / café / restaurant			
Helemaal niet tevreden	7,17%	2,14%	1,83%
Niet tevreden	24,91%	9,10%	9,30%
Geen mening	10,92%	10,74%	11,81%
Tevreden	44,71%	52,54%	52,11%
Heel tevreden	9,56%	22,26%	21,23%
Niet van toepassing	2,73%	3,22%	3,71%
De balie			
Helemaal niet tevreden	0,68%	0,23%	0,30%
Niet tevreden	1,02%	1,88%	2,25%
Geen mening	8,87%	11,84%	12,54%
Tevreden	52,90%	52,32%	52,62%
Heel tevreden	34,47%	29,67%	28,11%
Niet van toepassing	2,05%	4,06%	4,19%
Toegankelijkheid (rolstoel, slechthorenden, ...)			
Helemaal niet tevreden	0,34%	0,58%	0,54%
Niet tevreden	2,39%	2,91%	2,87%
Geen mening	32,08%	32,69%	33,12%
Tevreden	31,74%	26,11%	25,57%
Heel tevreden	10,92%	10,18%	10,38%
Niet van toepassing	22,53%	27,52%	27,52%
Voldoende sanitaire voorzieningen			
Helemaal niet tevreden	0,00%	0,52%	0,51%
Niet tevreden	4,10%	5,36%	5,29%
Geen mening	3,75%	5,72%	5,75%
Tevreden	67,58%	62,03%	61,12%
Heel tevreden	23,55%	25,48%	26,38%
Niet van toepassing	1,02%	0,89%	0,95%
Hygiëne sanitaire voorzieningen			
Helemaal niet tevreden	0,34%	0,69%	0,62%
Niet tevreden	2,05%	5,96%	5,17%
Geen mening	7,85%	9,20%	9,05%
Tevreden	67,92%	61,05%	60,46%
Heel tevreden	20,48%	22,02%	23,52%
Niet van toepassing	1,37%	1,07%	1,18%
Eindtotaal	293	9410	16583

VERHUUR INFRASTRUCTUUR

Tenslotte werd aan gebruikers, afhakers en bezoekers die afgelopen 12 maanden in Cultuurcentrum De Kruisboog geweest zijn gevraagd of men het afgelopen jaar infrastructuur gehuurd heeft. Het huren van infrastructuur blijkt slechts door een beperkte groep van deze respondenten in Vlaanderen te gebeuren: een kleine 11% heeft dit afgelopen jaar gedaan. Zo'n 8% van die 11% huurden infrastructuur in verenigingsverband. U vindt de resultaten voor Cultuurcentrum De Kruisboog in onderstaande tabel.

Infrastructuur gehuurd afgelopen jaar	Tienen	Cluster B	Vlaanderen
Ja, zelf	0,66%	0,88%	0,94%
Ja, in verenigingsverband	10,82%	8,07%	8,18%
Ja, in bedrijfsverband	3,28%	1,82%	1,65%
Nee	85,25%	89,24%	89,24%
Eindtotaal	305	10005	17684

Er werd ook gepeild naar de tevredenheid over een aantal aspecten bij het huren van infrastructuur: het reserveren, de kwaliteit van de infrastructuur zelf en de huurprijs. Het reserveren en de kwaliteit van de infrastructuur scoorden hoog bij de Vlaamse respondenten: 81% respectievelijk 83% van de respondenten waren tevreden tot heel tevreden over het reserveren en de kwaliteit van de infrastructuur. De tevredenheid over de huurprijs scoorde merkkelijk lager: slechts 63% van de respondenten toonde zich tevreden of heel tevreden.

Tevredenheid bij huur infrastructuur	Tienen	Cluster B	Vlaanderen
Het huren van de infrastructuur (reserveren)			
Helemaal niet tevreden	4,44%	1,30%	1,21%
Niet tevreden	0,00%	3,34%	3,21%
Neutraal	20,00%	15,04%	14,56%
Tevreden	46,67%	54,60%	52,71%
Heel tevreden	28,89%	25,72%	28,32%
De kwaliteit van de infrastructuur zelf			
Helemaal niet tevreden	2,22%	1,21%	0,95%
Niet tevreden	4,44%	4,36%	3,94%
Neutraal	15,56%	12,63%	11,61%
Tevreden	48,89%	58,03%	56,49%
Heel tevreden	28,89%	23,77%	27,01%
De huurprijs			
Helemaal niet tevreden	2,22%	1,02%	1,47%
Niet tevreden	6,67%	5,94%	5,68%
Neutraal	28,89%	30,45%	29,48%
Tevreden	42,22%	40,58%	40,67%
Heel tevreden	20,00%	22,01%	22,70%
Eindtotaal	45	1077	1903

3.5. BELEVING

Activiteiten of voorstellingen bijwonen in een cultuur- of gemeenschapscentrum gaat over meer dan over het bijwonen van een activiteit of voorstelling, het gaat over een totaalbeleving. Het onderzoek ging hieromtrent wat dieper in op een aantal percepties rond beleving, en over de foyer en de bar die mogelijk bijdragen tot de beleving van een avondje uit. Het spreekt voor zich dat alle andere aspecten die bevroegd werden in deze enquête, en waarvan de resultaten in andere onderdelen van dit rapport te vinden zijn, ook bijdragen tot de totaalbeleving van de respondent in Cultuurcentrum De Kruisboog.

PERCEPTIES ROND BELEVING

De respondenten die 'gebruiker' zijn, en dus gedurende de voorbije 12 maanden minstens één voorstelling of activiteit bijwoond hebben in Cultuurcentrum De Kruisboog, kregen enkele uitspraken omtrent beleving. De onderstaande tabel geeft deze uitspraken weer, en de reactie hierop van de respondenten van Cultuurcentrum De Kruisboog, in Cluster B en in Vlaanderen.

Meer dan 87% van de respondenten in Vlaanderen gaf aan dat ze een gezellige ontmoetingsruimte in het centrum belangrijk vinden. Bijna 42% van de Vlaamse respondenten zegt eigenlijk vooral te komen om samen te zijn met anderen. Deze eerste twee uitspraken benadrukken het sociale aspect van een bezoek aan het cultuur- of gemeenschapscentrum. Anderzijds geeft ook zo'n 34% van de Vlaamse respondenten aan niet akkoord te zijn met de stelling 'ik kom vooral naar het centrum om samen te zijn met anderen'. Dit suggereert dat er andere factoren een rol spelen, zoals de aard en kwaliteit van het aanbod.

68% van de respondenten in Vlaanderen geeft aan zich thuis te voelen in het cultuur- of gemeenschapscentrum. Een warm en hulpvaardig onthaal door het personeel van het centrum wordt belangrijk bevonden door meer dan 93% van de respondenten.

Uitspraken rond beleving			
	Tienen	Cluster B	Vlaanderen
Een gezellige ontmoetingsruimte is voor mij heel belangrijk			
Helemaal niet akkoord	0,34%	0,38%	0,38%
Niet akkoord	2,73%	2,19%	2,42%
Geen mening	6,48%	10,18%	10,11%
Akkoord	67,24%	66,67%	66,68%
Helemaal akkoord	23,21%	20,57%	20,41%
Ik kom vooral naar het cultuurcentrum om samen te zijn met anderen			
Helemaal niet akkoord	2,73%	2,58%	2,63%
Niet akkoord	28,33%	31,14%	31,46%
Geen mening	24,23%	23,94%	24,09%
Akkoord	38,57%	37,25%	36,85%
Helemaal akkoord	6,14%	5,09%	4,97%
Ik voel me thuis in het cultuurcentrum			
Helemaal niet akkoord	1,02%	0,52%	0,49%
Niet akkoord	4,78%	3,91%	4,15%
Geen mening	25,26%	26,67%	27,22%
Akkoord	59,73%	59,87%	59,01%
Helemaal akkoord	9,22%	9,02%	9,13%
Ik vind een warm en hulpvaardig onthaal door het personeel belangrijk			
Helemaal niet akkoord	0,34%	0,11%	0,16%
Niet akkoord	1,02%	0,44%	0,50%
Geen mening	6,83%	6,31%	6,13%
Akkoord	51,88%	61,19%	61,26%
Helemaal akkoord	39,93%	31,96%	31,95%
Eindtotaal	293	9410	16583

Er werd enerzijds gepeild naar het belang van de ontmoetingsruimte, zich thuis voelen en de warmte en hulpvaardigheid van het personeel. Maar er werd anderzijds ook gepeild naar de tevredenheid over deze aspecten.

Tevredenheid rond beleving	Tienen	Cluster B	Vlaanderen
De gezelligheid van de ontmoetingsruimte			
Helemaal niet tevreden	1,37%	1,09%	1,03%
Niet tevreden	4,78%	6,89%	7,10%
Neutraal	25,94%	27,30%	27,20%
Tevreden	63,14%	57,87%	57,36%
Heel tevreden	4,78%	6,84%	7,31%
Huislijk gevoel in het cultuurcentrum			
Helemaal niet tevreden	1,37%	0,82%	0,83%
Niet tevreden	5,80%	7,57%	7,62%
Neutraal	35,49%	36,22%	37,20%
Tevreden	51,54%	48,88%	47,64%
Heel tevreden	5,80%	6,51%	6,71%
Warmte en hulpvaardigheid van het onthaal			
Helemaal niet tevreden	1,37%	0,26%	0,30%
Niet tevreden	1,71%	1,17%	1,39%
Neutraal	11,95%	15,81%	16,29%
Tevreden	60,41%	61,75%	61,28%
Heel tevreden	24,57%	21,01%	20,74%
Eindtotaal	293	9410	16583

FOYER / BAR

Een foyer of bar van een centrum kunnen een belangrijke bijdrage leveren aan iemands beleving. Een vraag die vele centra zich stelden in het voortraject voorafgaand aan dit onderzoek, was of men voor of na een activiteit of voorstelling iets eet of drinkt in het centrum. Aan mensen die niet vooraf iest drinken, of 'blijven hangen' in de foyer of de bar na afloop van de voorstelling of activiteit, werd gevraagd waarom ze dat niet doen.

Hieronder vindt u het antwoord op die eerste vraag, en vroeg de gebruikers en bezoekers of ze afgelopen 12 maanden iets gegeten of gedronken hebben in het centrum. Men kon meerdere opties aanduiden: voor een activiteit of voorstelling, na afloop, of los van een voorstelling of activiteit. Men kon meerdere opties aanduiden. Respondenten die 'nee' aanduiden, konden geen van de andere opties kiezen.

Meer dan 58% van de respondenten in Vlaanderen blijkt na de activiteit of voorstelling iets te blijven drinken of eten. Bijna 43% doet dat ervoor. Bijna 23% van de Vlaamse respondenten gaf aan (ook) iets te consumeren in het centrum hoewel ze op dat moment geen activiteit of voorstelling bijwonen. Minder dan 20% van de Vlaamse respondenten gaf aan dat hij/zij niets gegeten of gedronken heeft voor of na de activiteit. Deze aantallen geven aan dat de meerderheid van de gebruikers wel degelijk gebruik maakt van de horeca-faciliteiten in combinatie met een activiteit of voorstelling.

Afgelopen 12 maanden iets gegeten of gedronken in het centrum	Tienen	Cluster B	Vlaanderen
nee	12,63%	16,58%	19,40%
ja, voor een activiteit of voorstelling	37,54%	42,88%	42,67%
ja, na een activiteit of voorstelling	56,31%	58,10%	58,43%
ja, (ook) wanneer er geen activiteit of voorstelling is	52,56%	28,15%	22,76%
Eindtotaal	293	8681	14874

Aan de gebruikers van het centrum (zij die dus afgelopen 12 maanden een activiteit of voorstelling hebben bijgewoond) die aangaven dat ze voor of na de voorstelling geen gebruik maakten van de bar of het restaurant, werd gevraagd wat de reden hiervoor is. Onderstaande tabellen geven aan waarom mensen niet voorafgaand aan de activiteit gebruik maken van foyer of bar, en waarom dat niet gedaan wordt na de activiteit.

Redenen om voor de activiteit niet in de foyer/bar te blijven	Tienen	Cluster B	Vlaanderen
er is geen foyer, bar of restaurant	1,63%	0,90%	1,55%
de foyer of bar is gesloten na de voorstelling of activiteit	2,17%	2,44%	3,02%
het is er niet gezellig	9,78%	6,46%	7,18%
het is er te druk	17,93%	15,42%	14,55%
de prijzen zijn te hoog	2,17%	2,28%	2,60%
ik vind het aanbod dat ik wens niet in de foyer / bar	6,52%	2,48%	2,45%
ik heb niet de behoefte om te blijven hangen	56,52%	67,34%	67,07%
ik moet snel naar huis (vb. babysit)	10,33%	11,52%	11,57%
ik ga naar een café of restaurant in de buurt	6,52%	4,38%	5,91%
ik drink of eet liever thuis iets	10,87%	12,92%	13,19%
andere	13,59%	5,32%	5,10%
Eindtotaal	184	2874	8606

De meeste van de Vlaamse gebruikers die voorafgaand aan een activiteit geen gebruik maken van bar of foyer, hebben simpelweg niet de behoefte om dit te doen. Dit blijkt een reden voor meer dan 67% van de respondenten in Vlaanderen.

Redenen om na de activiteit niet in de foyer/bar te blijven	Tienen	Cluster B	Vlaanderen
er is geen foyer of bar	2,31%	1,18%	1,75%
de foyer of bar is gesloten na de voorstelling of activiteit	3,08%	2,25%	2,40%
het is er niet gezellig	8,46%	9,54%	10,55%
het is er te druk	41,54%	27,67%	27,26%
de prijzen zijn te hoog	4,62%	2,76%	3,14%
ik vind het aanbod dat ik wens niet in de foyer / bar	2,31%	1,90%	2,41%
ik heb niet de behoefte om te blijven hangen	40,77%	51,89%	50,13%
ik moet snel naar huis (vb. babysit)	7,69%	12,94%	12,49%
ik ga naar een café of restaurant in de buurt	14,62%	9,00%	12,35%
ik drink of eet liever thuis iets	10,00%	10,31%	11,21%
andere	17,69%	9,38%	8,68%
Eindtotaal	130	3733	6340

Voor 50% van de respondenten die na de voorstelling geen gebruik maken van bar of foyer, is het feit dat ze simpelweg geen behoefte hebben om iets te drinken na de voorstelling de voornaamste reden.

Respondenten die “andere” aanduiden, konden zich nader verklaren in een open invulveld. De antwoorden die de respondenten van Cultuurcentrum De Kruisboog schreven in dit invulveld, vindt u achteraan dit document terug in de bijlage “Andere antwoorden”.

3.6. BALIE EN ONTHAAL

De balie en het onthaal zijn in vele centra erg belangrijk. De tevredenheid over de openingstijden van die balie was een vraag die vele centra zich stelden. Een balie bemannen heeft immers een belangrijke kostenimpact. Hieronder vindt u een overzicht van de tevredenheid van de gebruikers en de bezoekers over de openingsuren van de balie. Ook hier merken we over het algemeen een tevreden respondentengroep in Vlaanderen. We merken ook dat een groot deel van de respondenten zich hierover niet uitspreekt: mogelijk heeft dit te maken met het feit dat ze geen gebruik maken van de balie. De balie speelt een belangrijke rol bij het bestellen en betalen van tickets. Hierover vindt u meer informatie in de paragraaf over het bestellen en betalen van tickets, verder in dit hoofdstuk.

Tevredenheid openingsuren balie / onthaal	Tienen	Cluster B	Vlaanderen
Helemaal niet tevreden	0,66%	0,41%	0,54%
Niet tevreden	3,61%	2,96%	2,87%
Neutraal	32,13%	37,77%	38,18%
Tevreden	56,72%	51,56%	51,02%
Heel tevreden	6,89%	7,30%	7,39%
Eindtotaal	305	9270	16736

In het onderzoek van 2018 werd een bijkomende vraag met betrekking tot “uren” toegevoegd, namelijk de tevredenheid over de aanvangsuren van de activiteiten. Over het algemeen is de Vlaamse respondent tevreden tot zeer tevreden (70% resp. 16%) over de aanvangsuren van de activiteiten of voorstellingen.

Tevredenheid aanvangsuren activiteiten	Tienen	Cluster B	Vlaanderen
Helemaal niet tevreden	0,00%	0,17%	0,20%
Niet tevreden	1,37%	0,97%	1,01%
Neutraal	6,83%	11,72%	12,41%
Tevreden	74,06%	70,50%	70,58%
Heel tevreden	17,75%	16,64%	15,80%
Eindtotaal	293	9410	16583

3.7. MOBILITEIT EN BEREIKBAARHEID

De mobiliteit van de gebruikers en de bereikbaarheid van het centrum kunnen belangrijke aspecten voor de algemene tevredenheid zijn. De respondenten gaven aan hoe ze naar Cultuurcentrum De Kruisboog komen. Ze konden meerdere opties aanduiden. In Vlaanderen blijkt zo'n 72% van de respondenten nog steeds met de wagen te komen, waarmee de wagen het belangrijkste vervoersmiddel blijkt voor de gebruikers. Zo'n 32% komt met de fiets of motorfiets, en 22% komt te voet. Het openbaar vervoer hinkt achterop, met minder dan 5%. Er blijken grote verschillen lokaal, tussen de verschillende clusters en de Vlaamse resultaten.

Hoe komt men naar het centrum	Tienen	Cluster B	Vlaanderen
Met de wagen	77,13%	78,37%	72,05%
Carpooling	3,41%	6,34%	5,76%
Met de fiets / motorfiets	23,55%	28,23%	32,36%
Te voet	34,47%	20,40%	22,14%
Met het openbaar vervoer	1,02%	2,68%	4,75%
Anders	0,00%	0,32%	0,43%
Eindtotaal	293	9410	16583

Respondenten die “andere” aanduiden, konden zich nader verklaren in een open invulveld. De antwoorden die de respondenten van Cultuurcentrum De Kruisboog schreven in dit invulveld, vindt u achteraan dit document terug in de bijlage “Andere antwoorden”.

Vervolgens werden enkele uitspraken over de bereikbaarheid van het centrum voorgelegd aan de gebruikers. Onderstaande tabel geeft de uitspraken en de resultaten weer voor Cultuurcentrum De Kruisboog, voor Cluster B en voor de Vlaamse respondenten.

Uitspraken over mobiliteit en bereikbaarheid	Tienen	Cluster B	Vlaanderen
Ik geraak vlot met de wagen ter plaatse			
Helemaal niet akkoord	1,14%	0,67%	1,43%
Niet akkoord	3,42%	3,58%	5,57%
Geen mening	2,66%	4,21%	5,90%
Akkoord	50,57%	54,76%	52,43%
Helemaal akkoord	42,21%	36,78%	34,67%
Eindtotaal	263	8463	14340
Er is voldoende parking			
Helemaal niet akkoord	4,09%	4,41%	5,02%

Niet akkoord	13,75%	19,14%	20,43%
Geen mening	2,23%	5,27%	7,12%
Akkoord	45,72%	46,64%	44,29%
Helemaal akkoord	34,20%	24,54%	23,14%
Eindtotaal	269	8501	14402
Ik geraak vlot met de fiets ter plaatse			
Helemaal niet akkoord	0,56%	1,24%	1,19%
Niet akkoord	1,67%	2,39%	2,09%
Geen mening	17,78%	20,65%	18,46%
Akkoord	40,00%	34,86%	35,20%
Helemaal akkoord	40,00%	40,85%	43,06%
Eindtotaal	180	5723	10419
Er is voldoende fietsparking			
Helemaal niet akkoord	5,23%	1,80%	2,55%
Niet akkoord	25,00%	11,34%	14,51%
Geen mening	21,51%	28,62%	26,33%
Akkoord	29,07%	34,23%	34,05%
Helemaal akkoord	19,19%	24,01%	22,56%
Eindtotaal	172	5615	10247
Ik geraak vlot met het openbaar vervoer naar het centrum			
Helemaal niet akkoord	12,80%	9,98%	9,33%
Niet akkoord	17,60%	14,59%	13,71%
Geen mening	53,60%	55,24%	50,31%
Akkoord	11,20%	14,87%	18,90%
Helemaal akkoord	4,80%	5,32%	7,75%
Eindtotaal	125	4339	7973
Ik geraak vlot met het openbaar vervoer terug naar huis			
Helemaal niet akkoord	22,22%	16,21%	15,98%
Niet akkoord	15,87%	19,20%	20,42%
Geen mening	50,79%	54,02%	49,63%
Akkoord	6,35%	7,82%	10,18%
Helemaal akkoord	4,76%	2,74%	3,79%
Eindtotaal	126	4348	7973
De bereikbaarheid van het cultuurcentrum is een belemmering om er naar toe te gaan			
Helemaal niet akkoord	45,81%	40,45%	39,95%
Niet akkoord	40,39%	40,72%	40,67%
Geen mening	9,36%	11,71%	11,58%
Akkoord	1,97%	4,63%	5,36%
Helemaal akkoord	2,46%	2,48%	2,45%
Eindtotaal	203	6242	11065

Het cultuurcentrum is makkelijk terug te vinden			
Helemaal niet akkoord	0,84%	0,70%	0,70%
Niet akkoord	5,49%	2,43%	2,41%
Geen mening	4,22%	3,70%	3,63%
Akkoord	52,32%	50,09%	49,35%
Helemaal akkoord	37,13%	43,09%	43,91%
Eindtotaal	237	7621	13420

De vraag waarvan bovenstaande tabel de resultaten geeft, was een niet verplichte vraag. Respondenten dienden enkel te antwoorden op vragen die voor hen van toepassing zijn.

Zo'n 87% van de respondenten die een mening gaf op de eerste uitspraak, zegt vlot met de wagen ter plaatse te geraken. 78% zegt er vlot te geraken met de fiets. Toch springt men sneller in de wagen, dan op de fiets. Over de stellingen dat er voldoende parking is voor zowel wagens als fietsen, en dat men vlot het centrum kan bereiken met het openbaar vervoer, zijn de meningen meer verdeeld. Hier zullen centrum-specifieke factoren een rol spelen. De helft van de respondenten heeft geen uitgesproken mening over het openbaar vervoer naar en terug van het centrum. Voor degenen die er wel uitspraken over doen, is de heenweg gemakkelijker dan de terugweg.

De bereikbaarheid blijkt echter slechts voor een kleine minderheid van zo'n 8% een belemmering te zijn om naar het cultuur- of gemeenschapscentrum te gaan.

3.8. TICKETS EN PRIJZEN

Voor vele activiteiten en voorstellingen in het cultuur- of gemeenschapscentrum dienen tickets besteld – en betaald – te worden. De bevraging polste naar de favoriete manier van tickets bestellen en betalen. Vervolgens werd gepeild naar de tevredenheid over het algemene prijsniveau in het centrum.

TICKETS BESTELLEN EN BETALEN

Aan de respondenten die gebruiker zijn van het centrum, werd gevraagd hoe ze het liefst tickets zouden willen bestellen. Ze mochten maximaal drie opties uit het lijstje aanduiden.

Meer dan 85% van de respondenten in Vlaanderen gaf aan liefst via de website van het centrum hun tickets te bestellen. Zo'n 35% zou dit via e-mail willen doen. Daartegenover staat dat 36% van de respondenten in Vlaanderen aangaf dit in het gebouw zelf te willen doen. U kunt zelf de link leggen naar het belang van de balie (zie eerder in dit hoofdstuk).

Onderstaand overzicht geeft de verkozen manieren van het bestellen van tickets aan voor de Vlaamse respondenten, de respondenten in Cluster B en de respondenten van Cultuurcentrum De Kruisboog. Respondenten die “andere” aanduiden, konden zich nader verklaren in een open invulveld. De antwoorden die de respondenten van Cultuurcentrum De Kruisboog schreven in dit invulveld, vindt u achteraan dit document terug in de bijlage “Andere antwoorden”.

Hoe zou men liefst tickets bestellen (max. 3 opties per respondent)			
	Tienen	Cluster B	Vlaanderen
Online via website van het centrum	84,98%	85,74%	85,38%
Online via een andere website	10,92%	8,46%	9,56%
Telefonisch	25,60%	24,56%	23,38%
Via e-mail	36,18%	36,12%	35,27%
Via smartphone	18,77%	15,58%	15,90%
In het gebouw zelf	36,18%	37,07%	36,21%
Andere	0,00%	0,49%	0,66%
Eindtotaal	293	9410	16583

Naast de verschillende mogelijkheden voor het bestellen van tickets, zijn er ook verschillende manieren om tickets te betalen. Ook hier werd op dezelfde manier gevraagd naar de verkozen manieren voor de respondent. Meer dan 75% van de respondenten in Vlaanderen verkiest een online betaling met Bancontact, zo'n 43% een online betaling met kredietkaart (Mastercard, Visa, ...). Zo'n 7% zou willen betalen via andere online betalingsdiensten. Online betalen scoort dus erg hoog.

Toch zijn de meer 'traditionele' betaalmiddelen ook nog gewenst. 29% wenst via overschrijving te betalen, en meer dan 17% van de Vlaame respondenten zou voor de voorstelling cash ter plaatse willen betalen. Meer dan 16% zou op voorhand cash ter plaatse willen betalen. Respondenten die "andere" aanduidden, konden zich nader verklaren in een open invulveld. De antwoorden die de respondenten van Cultuurcentrum De Kruisboog schreven in dit invulveld, vindt u achteraan dit document terug in de bijlage "Andere antwoorden".

Hoe zou men liefst tickets betalen (max. 3 opties per respondent)			
	Tienen	Cluster B	Vlaanderen
Online met VISA/Mastercard	39,25%	42,22%	43,15%
Online met Bancontact	80,89%	74,81%	75,37%
Online met een andere betaaldienst	11,26%	7,49%	7,33%
Via overschrijving	32,08%	29,53%	29,08%
Cash ter plaatse op voorhand	13,65%	16,77%	16,51%
Cash ter plaatse voor de voorstelling	14,33%	17,98%	17,26%
Andere	1,37%	2,13%	2,17%
Eindtotaal	293	9410	16583

Tenslotte werden enkele uitspraken voorgeled met betrekking tot het bestellen van tickets. Meer dan 41% van de respondenten vindt dat tickets te snel uitverkocht zijn. Meer dan 37% geeft aan niet altijd de gewenste tickets te kunnen bestellen.

Uitspraken over bestellen tickets	Tienen	Cluster B	Vlaanderen
Ticketes zijn doorgaans te snel uitverkocht			
Helemaal niet akkoord	1,02%	1,49%	1,51%
Niet akkoord	10,24%	19,56%	19,89%
Geen mening	20,82%	36,85%	37,11%
Akkoord	46,42%	31,29%	30,32%
Helemaal akkoord	21,50%	10,82%	11,17%
Ik geraak altijd aan de tickets die ik wil hebben			
Helemaal niet akkoord	13,99%	5,61%	5,77%
Niet akkoord	45,05%	32,38%	31,53%
Geen mening	9,90%	15,93%	16,28%
Akkoord	29,01%	40,76%	40,79%
Helemaal akkoord	2,05%	5,31%	5,62%
Eindtotaal	293	9408	16580

ALGEMEEN PRIJSNIVEAU

We vroegen de respondenten hoe tevreden ze zijn met het algemene prijsniveau van de activiteiten en voorstellingen in Cultuurcentrum De Kruisboog. Het gaat hier om een algemene perceptie, de prijzen van verschillende voorstellingen en activiteiten kunnen immers ver uit elkaar liggen. Deze resultaten voor Cultuurcentrum De Kruisboog kunnen dus best bekeken worden in vergelijking met de algemene tevredenheid in Cluster B en in Vlaanderen. Over het algemeen wordt een goede tevredenheid over het algemene prijsniveau genoteerd bij de respondenten in Vlaanderen: bijna 72% is tevreden tot heel tevreden. Slechts 3% is ontevreden. Volgende tabel geeft de resultaten voor Cultuurcentrum De Kruisboog, Cluster B en Vlaanderen weer.

Tevredenheid algemeen prijsniveau	Tienen	Cluster B	Vlaanderen
Helemaal niet tevreden	1,02%	0,34%	0,42%
Niet tevreden	2,39%	2,25%	2,91%
Neutraal	24,57%	23,94%	24,94%
Tevreden	62,80%	59,35%	57,47%
Heel tevreden	9,22%	14,11%	14,27%
Eindtotaal	293	9410	16583



3.9. ABONNEMENTSFORMULES EN KORTINGEN

Naast de verkozen wijze van tickets bestellen en betalen, en de tevredenheid over het algemene prijsniveau, werd ook gepeild naar het gebruik van en de tevredenheid over abonnementsformules en kortingen. Vele centra maken hiervan gebruik en bieden hun klanten verschillende formules en kortingen aan die voordelen bieden.

Volgend overzicht geeft weer wie van de respondenten gebruikt maakt van zulke abonnementen en kortingen. In Vlaanderen blijkt zo'n 46% van de respondenten hiervan gebruik te maken.

Gebruik abonnementsformules of kortingen	Tienen	Cluster B	Vlaanderen
Ja	59,39%	46,97%	46,28%
Nee	40,61%	53,03%	53,72%
Eindtotaal	293	9410	16336

Voorafgaand aan het onderzoek kon elk centrum de eigen abonnementen en kortingformules doorgeven aan de onderzoekers. Zo werd de enquête gepersonaliseerd en kregen de respondenten de abonnementen en kortingen van Cultuurcentrum De Kruisboog te zien.

Hieronder wordt weergegeven welke lokale abonnementen en kortingen gebruikt worden door de respondenten. Respondenten die "andere" aanduiden, konden zich nader verklaren in een open invulveld. De antwoorden die de respondenten van Cultuurcentrum De Kruisboog schreven in dit invulveld, vindt u achteraan dit document terug in de bijlage "Andere antwoorden".

Laatste tabel geeft de algemene tevredenheid weer over de aangeboden abonnementsformules en kortingen. Bij de Vlaamse respondenten blijkt een grote tevredenheid hierover, meer dan 81% geeft aan tevreden of heel tevreden te zijn.

Gebruik abonnementsformules en kortingen		Percentage
abonnement klein		62,64%
abonnement groot		32,76%
abonnement max		6,32%
Andere		10,34%
Eindtotaal		174

Tevredenheid abonnementsformules of kortingen	Tienen	Cluster B	Vlaanderen
Helemaal niet tevreden	0,57%	0,34%	0,46%
Niet tevreden	4,60%	2,38%	2,72%
Neutraal	29,31%	13,60%	15,74%
Tevreden	57,47%	61,20%	59,36%
Heel tevreden	8,05%	22,49%	21,72%
Eindtotaal	174	4420	7561

3.10. COMMUNICATIE

Er wordt via vele kanalen gecommuniceerd vanuit en over het centrum en het aanbod. Dit onderdeel biedt meer inzicht over de door de respondent gebruikte informatiekkanalen en de verkozen communicatiekanalen. Er wordt tevens dieper in gegaan op de seizoensbrochure, de website, de nieuwsbrief en de sociale media van het cultuurcentrum.

KANALEN

Hoe informeert men zich over Cultuurcentrum De Kruisboog? Deze vraag werd gesteld aan de respondenten die afgelopen jaar gebruik gemaakt hebben van het aanbod van het centrum. De meest frequent voorkomende informatiekkanalen werden als opties weergegeven, respondenten mochten meerdere antwoordmogelijkheden aanduiden.

De brochure van het centrum blijkt bij de Vlaamse respondenten de meest gebruikte bron van informatie: zo'n 80% van de respondenten duidde deze optie aan als een van hun gebruikte informatiekkanalen. Die wordt gevolgd door de website, aangeduid door meer dan 65% van de Vlaamse respondenten. De nieuwsbrief van het centrum vervolledigt de top 3 met 32% van de respondenten.

Op het lokale niveau ziet u mogelijk grote afwijkingen van deze Vlaamse cijfers: die hebben uiteraard te maken met de informatiekkanalen die uw centrum inzet, in vergelijking met de Vlaamse centra.

Hoe informeert men zich over het centrum?			
	Tienen	Cluster B	Vlaanderen
De brochure van het cultuurcentrum	85,67%	81,31%	80,04%
De website van het cultuurcentrum	69,97%	66,76%	65,07%
De website van de stad of gemeente	12,97%	8,32%	10,50%
Via een nieuwsbrief van het cultuurcentrum	18,77%	32,78%	32,15%
Via vrienden of kennissen	15,36%	18,40%	18,90%
Via affiches	8,87%	12,56%	13,87%
Via een magazine van de stad of gemeente	8,19%	10,87%	12,46%
Via andere organisatie (vb. Uit in Vlaanderen, Agenda.be, ...)	2,73%	2,91%	3,62%
Via televisie	0,34%	0,43%	0,57%
Via radio	0,34%	0,52%	0,73%
Via sociale media (Facebook, Twitter, ...)	15,70%	11,69%	13,42%
Via kranten of tijdschriften	5,80%	4,77%	5,47%
Andere	3,07%	1,30%	1,42%
Eindtotaal	293	9410	16583

Respondenten die “andere” aanduiden, konden zich nader verklaren in een open invulveld. De antwoorden die de respondenten van Cultuurcentrum De Kruisboog schreven in dit invulveld, vindt u achteraan dit document terug in de bijlage “Andere antwoorden”.

SEIZOENSBROCHURE

Zoals hierboven blijkt, is de seizoensbrochure een vaak gebruikt communicatiekanaal. De resultaten geven aan dat dit voor velen ook de verkozen wijze van communiceren is, waardoor de brochure alleszins op het Vlaamse niveau ook in de toekomst belangrijk blijft, en dit mogelijk voor bepaalde doelgroepen. Mogelijk reageren de gebruikers van uw centrum afwijkend op deze vraag, omdat de brochure een relatief minder belangrijke rol speelt in uw centrum. We vroegen aan de respondenten of zij de brochure thuis ontvangen, en of ze in dat geval de brochure ook lezen. Deze vraag werd gesteld aan alle respondenten, dus ook aan niet-gebruikers en afhakers.

In Vlaanderen blijkt meer dan 72% van de respondenten de brochure thuis te ontvangen. Houd er rekening mee dat mogelijks respondenten 'nee' aanduiden omdat ze zich de brochure niet kunnen herinneren, hoewel deze misschien wel thuis bezorgd is geweest. Van die respondenten die aangaven de brochure ontvangen te hebben, blijkt dat in Vlaanderen meer dan 95% ze ook effectief leest. Uiteraard dient dit in het licht van een gebruikersonderzoek bekeken te worden.

Onderstaande tabel geeft de resultaten weer op de vraag "Krijgt u een seizoensbrochure van Cultuurcentrum De Kruisboog thuis in de bus?". Vervolgens vindt u de resultaten op de vraag "Leest u de seizoensbrochure van het cultuurcentrum". Tenslotte werd ook gevraagd of de brochure ook via een ander kanaal dan "thuis in de bus" ontvangen werd.

Krijgt u een seizoensbrochure van het centrum thuis in de bus?	Tienen	Cluster B	Vlaanderen
Ja	87,62%	76,23%	72,44%
Nee	12,38%	23,77%	27,56%
Eindtotaal	315	10571	18844

Krijgt u een seizoensbrochure van het centrum op een andere manier?	Tienen	Cluster B	Vlaanderen
Ja	22,86%	26,22%	28,60%
Nee	77,14%	73,78%	71,40%
Eindtotaal	315	10560	18830

Leest u de seizoensbrochure van het centrum?	Tienen	Cluster B	Vlaanderen
Ja	97,23%	95,26%	95,18%
Nee	2,77%	4,74%	4,82%
Eindtotaal	289	8979	15756

Naast het gebruik van de seizoensbrochure, werd ook gepolst naar de tevredenheid erover. Dit werd via enkele uitspraken gedaan die voorgelegd werden aan de respondenten die aangaven de brochure te lezen.

Bijna 89% van de lezers van de seizoensbrochure is akkoord of helemaal akkoord met de stelling dat de brochure aantrekkelijk is. Bijna 64% van de Vlaamse lezers geeft aan kort na de ontvangst van de brochure te bestellen. Hiermee wordt het belang van de brochure en het moment van verschijnen ervan aangetoond: voor een grote groep van de brochurelezers is dit dus een directe aanleiding om tickets te bestellen.

TENSLOTTE BLIJKT DAT VOOR SLECHTS 21% VAN DE RESPONDENTEN IN VLAANDEREN DIE DE BROCHURE LEZEN, DEZE OOK DIGITAAL ZOU MOGEN KOMEN.

Uitspraken over de seizoensbrochure	Tienen	Cluster B	Vlaanderen
Ik vind de brochure aantrekkelijk			
Helemaal niet akkoord	1,07%	0,48%	0,49%
Niet akkoord	3,91%	2,29%	2,92%
Geen mening	9,61%	7,85%	8,00%
Akkoord	76,87%	74,37%	72,63%
Helemaal akkoord	8,54%	15,02%	15,96%
Ik bestel mijn tickets kort na het ontvangen van de brochure			
Helemaal niet akkoord	1,07%	1,97%	2,04%
Niet akkoord	11,74%	17,69%	17,42%
Geen mening	11,39%	16,94%	16,64%
Akkoord	57,30%	47,58%	47,19%
Helemaal akkoord	18,51%	15,83%	16,70%
De brochure zou voor mij ook digitaal mogen komen			
Helemaal niet akkoord	18,51%	17,83%	18,32%
Niet akkoord	39,50%	46,86%	46,76%
Geen mening	14,23%	14,75%	14,36%
Akkoord	23,49%	16,22%	16,06%
Helemaal akkoord	4,27%	4,34%	4,50%
Eindtotaal	281	8551	14992

WEBSITE

Uit voorgaande blijkt dat ook de website van het centrum een vaak gebruikt en een door velen verkozen communicatiekanaal is om zich te informeren over het centrum. In lijn met de resultaten over de gebruikte communicatiekanalen, blijkt dat bijna 77% van de respondenten in Vlaanderen gedurende de afgelopen 12 maanden de website van het centrum bezocht heeft.

Volgende tabellen geven weer of men afgelopen jaar de website bezocht, waarvoor men de website dan bezocht. Dit bleek voor meer dan 72% van de respondenten in Vlaanderen te zijn om zich te informeren over welk aanbod aanwezig is, en voor 52% van de Vlaamse respondenten om meer informatie over het aanbod te krijgen. 52% van de Vlaamse respondenten bezoekt de site om tickets te bestellen.

Afgelopen 12 maanden website bezocht	Tienen	Cluster B	Vlaanderen
Ja	78,03%	77,34%	76,65%
Nee	21,97%	22,66%	23,35%
Eindtotaal	314	10886	19165

Redenen van websitebezoek	Tienen	Cluster B	Vlaanderen
Om te kijken welke activiteiten er zijn	69,39%	73,32%	72,17%
Om meer informatie over de activiteiten te zoeken	55,10%	51,44%	52,29%
Om tickets te bestellen	54,29%	51,75%	52,31%
Om mijn bezoek praktisch voor te bereiden (startuur, parking, ...)	15,51%	16,41%	16,58%
Om contact op te nemen met het centrum	10,61%	9,05%	8,79%
Om informatie over het huren van infrastructuur te vinden	3,27%	2,67%	2,69%
Andere	0,00%	1,10%	1,05%
Eindtotaal	245	8417	14684

Respondenten die “andere” aanduiden, konden zich nader verklaren in een open invulveld. De antwoorden die de respondenten van Cultuurcentrum De Kruisboog schreven in dit invulveld, vindt u achteraan dit document terug in de bijlage “Andere antwoorden”.

Er werd ook gepolst naar de tevredenheid over de website. Dit werd gedaan via enkele uitspraken die voorgelegd werden aan de respondenten die aangaven de website gebruikt te hebben. Hieronder worden de uitspraken en de resultaten weergegeven in Vlaanderen, Cluster B en Tienen.

Meer dan 92% van de Vlaamse websitegebruikers is akkoord of helemaal akkoord met de stelling dat de website gemakkelijk terug te vinden is. Ook de aantrekkelijkheid van de websites van de centra scoort hoog bij de Vlaamse respondenten, zo'n 77% is het eens met de stelling dat de website aantrekkelijk is. Ook de gebruiksvriendelijkheid scoort hoog bij de Vlaamse respondenten, meer dan 78% is akkoord of helemaal akkoord met deze stelling.

Uitspraken over website			
	Tienen	Cluster B	Vlaanderen
De website is gemakkelijk terug te vinden			
Helemaal niet akkoord	0,41%	0,40%	0,43%
Niet akkoord	2,45%	2,00%	2,30%
Geen mening	6,12%	4,63%	4,77%
Akkoord	73,88%	74,85%	74,61%
Helemaal akkoord	17,14%	18,12%	17,89%
De website is aantrekkelijk			
Helemaal niet akkoord	0,82%	0,58%	0,63%
Niet akkoord	7,76%	4,57%	4,80%
Geen mening	23,27%	17,29%	17,61%
Akkoord	60,82%	67,49%	67,09%
Helemaal akkoord	7,35%	10,06%	9,87%
De website is gebruiksvriendelijk			
Helemaal niet akkoord	1,22%	1,12%	1,20%
Niet akkoord	12,65%	7,24%	7,59%
Geen mening	12,65%	12,24%	12,71%
Akkoord	66,53%	69,30%	68,70%
Helemaal akkoord	6,94%	10,11%	9,81%
Eindtotaal	245	8418	14688

SOCIALE MEDIA

Sociale media zijn niet meer weg te denken uit hedendaagse communicatieplannen. Er werd dit jaar dan ook aan de respondenten gevraagd of ze de afgelopen 12 maanden de sociale media van het centrum bezocht hebben. In vlaanderen bleek dit voor bijna 20% van de respondenten het geval te zijn.

Vervolgens werd gepeild naar de redenen van het bezoek van de sociale media en werden gelijkaardige stellingen als over de website over deze sociale media voorgelegd aan de respondenten. Onderstaande tabellen geven de resultaten hiervan weer.

Afgelopen 12 maanden sociale media bezocht			
	Tienen	Cluster B	Vlaanderen
Ja	26,03%	18,43%	19,87%
Nee	73,65%	81,56%	80,12%
Eindtotaal	315	10889	19174

Redenen van bezoek sociale media			
	Tienen	Cluster B	Vlaanderen
Om te kijken welke activiteiten er zijn	74,39%	74,49%	74,44%
Om meer informatie over de activiteiten te zoeken	52,44%	52,52%	52,78%
Om tickets te bestellen	10,98%	12,66%	12,97%
Om mijn bezoek praktisch voor te bereiden (startuur, parking, ...)	17,07%	10,36%	11,13%
Om contact op te nemen met het centrum	4,88%	4,14%	4,59%
Om informatie over het huren van infrastructuur te vinden	0,00%	0,70%	1,00%
Andere	3,66%	3,14%	3,62%
Eindtotaal	82	8417	3810

Respondenten die “andere” aanduiden, konden zich nader verklaren in een open invulveld. De antwoorden die de respondenten van Cultuurcentrum De Kruisboog schreven in dit invulveld, vindt u achteraan dit document terug in de bijlage “Andere antwoorden”.

NIEUWSBRIEF

Vervolgens werd ook dieper in gegaan op de nieuwsbrief. Zo'n 59% van de Vlaamse respondenten gaf aan de nieuwsbrief van het cultuur- of gemeenschapscentrum te ontvangen. Van deze "ontvangers" gaf bijna 94% aan dat hij of zij deze nieuwsbrief ook leest. We kunnen daaruit concluderen dat dit medium zeer belangrijk is en blijft voor de Vlaamse cultuur- en gemeenschapscentra.

De voornaamste redenen om zich in te schrijven op de nieuwsbrief, zijn om zich te informeren over het aanbod en om meer informatie over het aanbod te krijgen.

Afgelopen 12 maanden nieuwsbrief ontvangen			
	Tienen	Cluster B	Vlaanderen
Ja	39,37%	59,68%	58,65%
Nee	60,63%	40,32%	41,35%
Eindtotaal	315	10889	19172

Afgelopen 12 maanden nieuwsbrief gelezen			
	Tienen	Cluster B	Vlaanderen
Ja	90,32%	93,67%	93,73%
Nee	9,68%	6,33%	6,27%
Eindtotaal	124	6496	11240

Redenen van lezen nieuwsbrief			
	Tienen	Cluster B	Vlaanderen
Om te lezen welke activiteiten er zijn	83,93%	87,20%	86,98%
Om meer informatie over de activiteiten te lezen	52,68%	57,07%	57,76%
Om tickets te bestellen	18,75%	17,45%	17,34%
Om mijn bezoek praktisch voor te bereiden (startuur, parking, ...)	7,14%	8,56%	8,46%
Om contact op te nemen met het centrum	3,57%	3,24%	2,90%
Om informatie over het huren van infrastructuur te vinden	0,00%	0,46%	0,57%
Andere	2,68%	0,76%	0,74%
Eindtotaal	112	6085	10535

Respondenten die "andere" aanduiden, konden zich nader verklaren in een open invulveld. De antwoorden die de respondenten van Cultuurcentrum De Kruisboog schreven in dit invulveld, vindt u achteraan dit document terug in de bijlage "Andere antwoorden".

En ook voor de nieuwsbrief werd gepolst naar de tevredenheid van de nieuwsbrief. Dit werd gedaan via enkele uitspraken die voorgelegd werden aan de respondenten die aangaven de nieuwsbrief te lezen. Volgende tabel geeft de uitspraken en de resultaten weer in Vlaanderen, Cluster B en Tienen.

Bijna 84% van de Vlaamse websitegebruikers is akkoord of helemaal akkoord dat de frequentie van de nieuwsbrief goed is. Ook de aantrekkelijkheid van de nieuwsbrief van de centra scoort hoog bij de Vlaamse respondenten, meer dan 77% is het eens met de stelling dat de nieuwsbrief aantrekkelijk is. Meer dan 86% van de Vlaamse respondenten geeft aan dat de nieuwsbrief interessant is.

Uitspraken over nieuwsbrief	Tienen	Cluster B	Vlaanderen
De frequentie van de nieuwsbrief is goed			
Helemaal niet akkoord	0,89%	0,13%	0,15%
Niet akkoord	2,68%	1,79%	1,49%
Geen mening	25,89%	13,86%	14,64%
Akkoord	69,64%	77,22%	76,64%
Helemaal akkoord	0,89%	7,00%	7,07%
De nieuwsbrief is aantrekkelijk			
Helemaal niet akkoord	0,00%	0,21%	0,24%
Niet akkoord	1,79%	2,04%	2,32%
Geen mening	32,14%	20,20%	20,11%
Akkoord	65,18%	71,92%	71,56%
Helemaal akkoord	0,89%	5,62%	5,77%
De nieuwsbrief is interessant			
Helemaal niet akkoord	0,00%	0,15%	0,14%
Niet akkoord	0,89%	0,79%	0,78%
Geen mening	23,21%	12,36%	12,69%
Akkoord	75,00%	79,86%	79,32%
Helemaal akkoord	0,89%	6,86%	7,07%
Eindtotaal	112	6083	10532

Onderstaand overzicht geeft tenslotte weer of de respondenten ook nieuwsbrieven van andere centra krijgen. Dit blijkt voor meer dan 48% van de Vlaamse respondenten zo te zijn.

Ontvangst nieuwsbrieven meerdere centra			
	Tienen	Cluster B	Vlaanderen
Ja	34,92%	46,77%	48,36%
Nee	65,08%	53,23%	51,64%
Eindtotaal	315	10889	19174

3.11. CONCURRENTIE

Cultuur- en gemeenschapscentra hebben een heel aantal concurrenten. Ten eerste zijn er de andere cultuur- en gemeenschapscentra. Dit kunnen centra uit de buurt zijn of verder liggende centra, bijvoorbeeld in grote steden in de buurt.

We vroegen de respondenten of ze ook naar andere cultuur- of gemeenschapscentra gaan dan Cultuurcentrum De Kruisboog. Indien dit zo is, werd vervolgens gevraagd naar welke centra ze dan wel gaan. Het lijstje met opties dat werd aangeboden aan de respondent werd voorafgaand aan het onderzoek doorgegeven door de centra. Het gaat om omliggende concurrenten en om verder gelegen grotere centra. Tevens werd de optie “andere” aangeboden aan de respondenten, omdat men onmogelijk alle Vlaamse centra in een overzichtelijke keuzelijst kan aanbieden.

Hieronder wordt weergegeven of de respondent het afgelopen jaar activiteiten of voorstellingen bijgewoond heeft in andere cultuur- of gemeenschapscentra. Bij de Vlaamse respondenten blijkt meer dan 69% het afgelopen jaar ook andere cultuur- of gemeenschapscentra bezocht te hebben. Vervolgens wordt weergegeven welke centra er door de respondenten van Cultuurcentrum De Kruisboog nog bezocht werden. Gezien het lokale karakter van het keuzelijstje, is in dit overzicht geen vergelijking mogelijk met Cluster B of Vlaanderen.

Afgelopen jaar activiteiten of voorstellingen bijgewoond in andere centra	Tienen	Cluster B	Vlaanderen
Ja	60,32%	66,99%	69,15%
Nee	39,68%	33,01%	30,85%
Eindtotaal	315	10889	19174

Welke andere centra bezocht men afgelopen jaar?	Percentage
De Borre (Bierbeek)	23,68%
De Bogaard (st Truiden)	14,74%
30 CC (leuven)	28,42%
Den Amer (Diest)	18,42%
't Gasthuis (Aarschot)	15,79%
Den Egger (scherpenheuvel)	26,84%
Andere	31,58%
Eindtotaal	190

Respondenten die “andere” aanduiden, konden zich nader verklaren in een open invulveld. De antwoorden die de respondenten van Cultuurcentrum De Kruisboog schreven in dit invulveld, vindt u achteraan dit document terug in de bijlage “Andere antwoorden”.

Aan de respondenten die aangaven dat ze ook andere cultuur- of gemeenschapscentra bezocht hebben in het afgelopen jaar, werd gevraagd waarom ze dat doen. De meest voorkomende redenen in de voorstudie voorafgaand aan dit onderzoek werden opgelijst in een keuzelijstje. Ook hier werd een optie “andere” voorzien voor respondenten die andere redenen hadden.

Meer dan 56% van de Vlaamse respondenten gaf aan naar andere centra te gaan omdat er een ander aanbod is. Meer dan 28% van de respondenten in Vlaanderen gaf aan dat het moment van de activiteit of voorstelling beter pastte, en meer dan 26% duidde aan dat er nog tickets beschikbaar waren in het andere centrum. Minder dan 11% zegt dat het aanbod er beter is. Veel van de vaak aangeduide opties zijn dus aanbodgerelateerd. Een minderheid gaat om praktische zaken naar de concurrent, bijvoorbeeld omdat het er goedkoper is, het beter bereikbaar is of de infrastructuur er beter is.

Waarom gaat men (ook) naar andere cultuur- of gemeenschapscentra?	Tienen	Cluster B	Vlaanderen
Het is dichterbij	6,32%	21,48%	19,96%
De prijs is er gunstiger	4,74%	5,48%	6,25%
Er waren nog tickets beschikbaar	32,11%	28,20%	26,47%
De infrastructuur is er beter (zalen, zitcomfort, ...)	4,21%	4,73%	5,23%
Er is een beter aanbod	15,79%	10,24%	10,89%
Er is een ander aanbod	58,95%	54,52%	56,49%
Er is een leukere atmosfeer	4,21%	4,02%	3,67%
Ik kom er met andere mensen	17,37%	19,92%	20,15%
Ik kom er met mijn vereniging	6,84%	5,55%	5,57%
Ik geraak er gemakkelijker (vervoer)	2,63%	5,14%	5,42%
Er zijn betere parkeermogelijkheden	2,11%	3,52%	4,13%
Het café / de foyer is er gezelliger	4,21%	4,72%	4,83%
Het moment van de activiteit / voorstelling kwam beter uit	22,11%	29,15%	28,44%
Andere	12,63%	8,47%	8,36%
Eindtotaal	190	7294	13258

Respondenten die “andere” aanduiden, konden zich nader verklaren in een open invulveld. De antwoorden die de respondenten van Cultuurcentrum De Kruisboog schreven in dit invulveld, vindt u achteraan dit document terug in de bijlage “Andere antwoorden”.

Naast concurrentie van andere cultuur- of gemeenschapscentra, zijn er ook heel wat alternatieven daarbuiten mogelijk. We vroegen dan ook aan de respondenten voor welke activiteiten zij (ook) naar andere instellingen gaan dan een cultuur- of gemeenschapscentrum. Films, muziek, tentoonstellingen en theater blijken bij de Vlaamse respondenten vaak vernoemd te worden. Uiteraard moet er hier op het lokale niveau rekening gehouden worden met het feit dat sommige van deze zaken in mindere mate door het plaatselijk centrum zelf worden aangeboden.

Activiteiten waarvoor men ook naar andere plaatsen gaat dan een cultuur- of gemeenschapscentrum	Tienen	Cluster B	Vlaanderen
Activiteiten voor de kinderen	21,59%	18,06%	18,42%
Podiumkunsten: dans	8,89%	12,20%	12,82%
Podiumkunsten: muziek	45,08%	47,18%	47,80%
Podiumkunsten: theater	28,25%	30,30%	31,22%
Podiumkunsten: humor	23,17%	22,07%	22,19%
Podiumkunsten: familievoorstellingen	6,35%	6,69%	6,70%
Podiumkunsten: circus	4,44%	6,24%	6,68%
Festival	27,94%	27,94%	29,05%
Activiteiten van mijn vereniging	16,19%	18,99%	19,01%
Tentoonstellingen	26,67%	32,04%	33,85%
Cursussen	10,79%	15,86%	15,82%
Ateliers en workshops	6,98%	9,84%	9,84%
Ontspanningsactiviteiten	15,87%	13,88%	14,34%
Lezingen / inleidingen	9,84%	13,50%	14,56%
Films	35,56%	35,31%	36,52%
Sport	16,83%	18,66%	18,74%
Feest	14,29%	14,93%	15,50%
Verhuur van ruimtes / infrastructuur	1,90%	4,09%	3,95%
Informatie inwinnen	2,22%	4,99%	5,31%
Café / restaurant	32,70%	32,27%	31,73%
Eindtotaal	315	10889	19174

CROSSGEBRUIK BIBLIOTHEEK

In 2014 werd dit onderzoek samen georganiseerd met een onderzoek in Vlaamse bibliotheken. Dit jaar werd het onderzoek enkel toegespitst op de cultuur- en gemeenschapscentra. Toch werd de vraag nog gesteld of de gebruikers van het centrum ook gebruik maken van de bibliotheek. Dit blijkt voor meer dan 43% van de Vlaamse respondenten ook het geval te zijn.

Crossgebruik bibliotheek	Tienen	Cluster B	Vlaanderen
Ja	51,43%	40,98%	43,42%
Nee	48,57%	59,02%	56,58%
Eindtotaal	315	10889	19174

3.12. BESTEDING

Een cultuur- of gemeenschapscentrum heeft steeds een bepaalde economische impact op de omgeving waarin het zich bevindt. Een volledig impactonderzoek is steeds zeer ruim en vraagt een zeer specifieke aanpak, maar via 2 vragen willen we alvast een eerste inzicht geven in deze economische impact van het centrum op haar omgeving.

Eerst werd gevraagd wat de belangrijkste reden was om naar de stad of gemeente te gaan: was dit omwille van het bezoek aan het cultuur- of gemeenschapscentrum, of was dit omwille van een andere reden.

Vervolgens werd voor een aantal bestedingscategorieën gevraagd hoeveel er per persoon werd uitgegeven tijdens dat bezoek aan het centrum en de stad.

In Vlaanderen blijkt dat 90% van de respondenten een bezoek aan de stad of gemeente bracht omwille van het cultuur- of gemeenschapscentrum (bij het bijwonen van een activiteit). Voor deze respondenten was de uitstap met andere woorden primair omwille van het bezoek aan het cultuur- of gemeenschapscentrum, en mogen we concluderen dat voor deze groep dit specifieke bezoek aan de stad of gemeente zonder het aanbod van het centrum niet plaatsgevonden zou hebben. Onderstaande tabel geeft weer wat de gemiddelde besteding is per persoon.

Belangrijkste reden bezoek stad/gemeente	Tienen	Cluster B	Vlaanderen
Bezoek aan het cultuurcentrum	89,05%	89,98%	90,05%
Andere reden (shoppen, café of restaurantbezoek, iemand bezoeken, ...)	10,95%	10,02%	9,95%
Eindtotaal	283	9068	16005

Gemiddelde besteding bij bezoek aan cultuurcentrum (€)	Tienen	Cluster B	Vlaanderen
iets eten of drinken in de bar, het café, het restaurant van het centrum	14,21	14,39	13,69
iets drinken in de stad/gemeente	17,83	10,37	10,60
iets eten in de stad/gemeente (in restaurant, brasserie, snackbar, frituur, ...)	19,94	19,95	19,76
Vervoer (auto, openbaar vervoer)	4,04	4,07	4,15
Parking	1,40	1,65	2,09
Shopping (kleding, schoenen, electronica, ...)	17,68	16,83	15,89
Overnachtingen	1,51	1,62	1,91
Toegangsgelden vrijetijdsactiviteiten (musea, snooker, bowling, expo, ...)vb,	9,18	7,63	7,69
Eindtotaal	221	7387	13095

3.13. TOEKOMST

Zowel aan respondenten die gebruiker, afhaker of bezoeker zijn, werd gevraagd of ze van plan zijn om het centrum in de toekomst terug te bezoeken. Bij de Vlaamse respondenten zegt bijna 90% dit zeker te doen, en zo'n 10% zal dit misschien doen. Slechts een zeer kleine minderheid van minder dan 1% geeft aan zeker niet meer terug te keren naar het centrum. Hiermee scoren de centra in Vlaanderen dus erg goed. Volgende tabel geeft de resultaten weer op Vlaams niveau, voor Cluster B en in Tienen.

Is men van plan terug te komen in de toekomst?	Tienen	Cluster B	Vlaanderen
Ja, zeker	92,67%	89,86%	89,73%
Misschien	7,00%	9,96%	10,08%
Nee, zeker niet	0,33%	0,18%	0,19%
Eindtotaal	300	10112	17835

4. INZICHTEN IN NIET-GEBRUIKERS EN AFHAKERS

Zoals vermeld werden ook afhakers, niet-bezoekers en bezoekers opgenomen in dit onderzoek. Naast de bevraging van de gebruikers, was de enquête ingesteld op het opvangen van respondenten die momenteel geen gebruiker zijn van Cultuurcentrum De Kruisboog, of die ooit gebruik maakten van het centrum maar niet meer de voorbije 12 maanden. Het bevragen van andere groepen dan enkel de eigen gebruikers, was een vrije keuze van de deelnemende centra. Het aantal niet-gebruikers dat bereikt werd, verschilt dan ook van centrum tot centrum. Dit hoofdstuk geeft een overzicht van een aantal specifieke extra vragen aan respondenten die momenteel geen gebruiker zijn.

Zoals weergegeven in het hoofdstuk “centrumprofiel”, onderdeel “type respondent”, werd het onderscheid gemaakt tussen gebruikers, afhakers, niet-bezoekers en bezoekers. Dit hoofdstuk geeft extra inzichten over afhakers en niet-bezoekers, en bezoekers.

4.1. AFHAKERS EN NIET-BEZOEKERS

Afhakers zijn mensen die vroeger gebruiker waren van Cultuurcentrum De Kruisboog, maar nu (voorbije 12 maanden) niet meer. Ze kunnen elders gebruiker zijn. Het zijn dus afhakers van het cultuurcentrum van Tienen. Op Vlaams en clusterniveau werden de afhakers van de cultuur- en gemeenschapscentra samen bekeken.

De eerste inzichten over de afhakers gaan over het vroeger centrumgebruik: hoe vaak woonde men activiteiten of voorstellingen bij, en van welk aanbod maakte men gebruik? Vervolgens werden enkele stellingen over de beleving in het centrum aan de afhakers gesteld.

Aan afhakers en niet-bezoekers, respondenten die het afgelopen jaar niet in het centrum geweest zijn, werd in een gezamenlijke vraag gepeild naar de redenen waarom men niet komt, of waarom men niet meer komt. De resultaten hiervan worden weergegeven in dit onderdeel.

VROEGER CENTRUMGEBRUIK AFHAKERS

Het is interessant om te weten of afhakers vroeger frequente centrumgebruikers waren of eerder occasionele gebruikers. De Vlaamse afhakers in deze bevraging bleken vroeger minder frequente bezoekers te zijn dan de huidige gebruikers. Meer dan 96% van de afhakers in deze studie kwamen slechts één of enkele keren per jaar. U vindt de gedetailleerde resultaten hieronder terug.

Hoe vaak woonde men activiteiten of voorstellingen bij	Tienen	Cluster B	Vlaanderen
Eén keer per jaar	50,00%	53,13%	55,39%
Enkele keren per jaar	41,67%	42,51%	40,64%
Maandelijks	8,33%	2,46%	2,18%
Meermaals per maand	0,00%	1,23%	1,32%
Wekelijks	0,00%	0,56%	0,40%
Meermaals per week	0,00%	0,00%	0,00%
Dagelijks	0,00%	0,11%	0,07%
Eindtotaal	12	894	1511

Net zoals aan de gebruikers gevraagd werd van welk aanbod ze gebruik maken, werd ook aan de afhakers gevraagd van welk aanbod men vroeger gebruik maakte. Ook hier blijken de grootste groepen van de Vlaamse respondenten die afhaker zijn, in het verleden vooral muziek-, theater- en humorvoorstellingen bijgewoond te hebben. De verhoudingen tussen de verschillende vormen van aanbod blijven in lijn met die van de gebruikers, maar de absolute aantallen liggen lager. Men kan hieruit concluderen dat afhakers minder opties aanduiden, en dus minder intensief gebruik maakten van het centrum dan de huidige gebruikers. Mogelijk hebben andere aanbieders bepaalde rollen opgenomen die vroeger door cultuurcentra vervuld werden.

Aanbod waarvan ooit gebruik gemaakt (afhakers)	Tienen	Cluster B	Vlaanderen
Activiteiten voor de kinderen	25,00%	18,12%	19,79%
Podiumkunsten: dans	8,33%	11,30%	9,79%
Podiumkunsten: muziek	58,33%	46,76%	46,13%
Podiumkunsten: theater	66,67%	38,26%	38,12%
Podiumkunsten: humor	33,33%	35,12%	33,16%
Podiumkunsten: familievoorstellingen	16,67%	10,74%	10,46%
Podiumkunsten: circus	0,00%	3,69%	3,24%
Festival	8,33%	9,62%	8,07%
Activiteiten van mijn vereniging	8,33%	12,30%	12,57%
Tentoonstellingen	16,67%	19,57%	20,91%
Cursussen	0,00%	6,38%	6,35%
Ateliers en workshops	0,00%	4,14%	4,50%
Ontspanningsactiviteiten	8,33%	2,68%	3,31%
Lezingen / inleidingen	8,33%	11,86%	11,45%
Films	33,33%	18,46%	15,68%
Sport	0,00%	0,67%	1,13%
Feest	16,67%	3,69%	4,57%
Verhuur van ruimtes / infrastructuur	8,33%	5,70%	5,69%
Informatie inwinnen	0,00%	7,83%	8,87%
Café / restaurant	58,33%	37,92%	31,37%
Eindtotaal	12	894	1511

BELEVING AFHAKERS

Net zoals aan de gebruikers, werd aan de afhakers enkele vragen gesteld met betrekking tot de (vroegere) beleving in het centrum. We vroegen hen hoeveel belang zij hechten aan een gezellige foyer, of ze vooral kwamen om samen te zijn met anderen, of ze het gezellig vonden in Cultuurcentrum De Kruisboog, of men er graag bleef hangen na de voorstelling en of men zich thuis voelde in Cultuurcentrum De Kruisboog.

Uitspraken rond beleving (afhakers)	Tienen	Cluster B	Vlaanderen
Een gezellige foyer is voor mij heel belangrijk			
Helemaal niet akkoord	8,33%	1,79%	1,79%
Niet akkoord	16,67%	5,15%	4,90%
Geen mening	8,33%	13,09%	12,84%
Akkoord	41,67%	60,40%	61,55%
Helemaal akkoord	25,00%	19,57%	18,93%
Ik kwam vooral naar het cultuurcentrum om samen te zijn met anderen			
Helemaal niet akkoord	8,33%	7,27%	7,21%
Niet akkoord	41,67%	32,10%	31,77%
Geen mening	8,33%	23,94%	24,42%
Akkoord	33,33%	32,21%	32,16%
Helemaal akkoord	8,33%	4,47%	4,43%
Het is gezellig in het cultuurcentrum			
Helemaal niet akkoord	0,00%	2,01%	1,85%
Niet akkoord	16,67%	11,86%	10,79%
Geen mening	16,67%	28,86%	31,04%
Akkoord	66,67%	51,12%	50,36%
Helemaal akkoord	0,00%	6,15%	5,96%
Ik bleef graag hangen in het cultuurcentrum na de voorstelling			
Helemaal niet akkoord	8,33%	6,15%	5,82%
Niet akkoord	33,33%	29,08%	29,98%
Geen mening	25,00%	29,64%	30,44%
Akkoord	33,33%	30,54%	29,65%
Helemaal akkoord	0,00%	4,59%	4,10%
Ik voelde me thuis in het cultuurcentrum			
Helemaal niet akkoord	0,00%	2,13%	1,92%
Niet akkoord	25,00%	10,85%	10,19%
Geen mening	8,33%	38,59%	41,56%
Akkoord	66,67%	43,96%	42,36%
Helemaal akkoord	0,00%	4,47%	3,97%
Eindtotaal	12	894	1511

Er werd eveneens gevraagd met wie de afhakers vroeger meestal kwamen. Ook hier merken we bij de Vlaamse respondenten gelijkaardige verhoudingen bij de afhakers als bij de gebruikers. Hieronder vindt u de resultaten voor Tienen, Cluster B en Vlaanderen.

Met wie kwam men meestal?	Tienen	Cluster B	Vlaanderen
Ik kwam alleen	8,33%	23,85%	21,64%
Met mijn partner	66,67%	59,17%	56,72%
Met vrienden	8,33%	28,90%	31,50%
Met kind(eren)	25,00%	19,27%	19,59%
Met familie	25,00%	11,01%	13,96%
Met ouder(s)	8,33%	4,59%	6,42%
Met mijn vereniging	8,33%	4,13%	4,77%
Met de school / onderwijsinstelling	33,33%	5,05%	4,37%
Ik kom in het kader van mijn werk	8,33%	5,96%	4,57%
Andere	8,33%	0,92%	0,79%
Eindtotaal	12	894	1511

REDENEN NIET BEZOEKEN AFGELOPEN 12 MAANDEN

Wellicht de eerste vraag die men heeft als het op afhakers en niet-bezoekers aankomt, is “waarom?”. Aan de afhakers en niet-bezoekers werd gevraagd waarom ze niet, of niet meer, komen naar het centrum.

De redenen zijn divers. Bijna 31% van deze respondenten in Vlaanderen geeft aan andere zaken te doen in de vrije tijd. Meer dan 26% geeft aan geen tijd te hebben. Deze factoren zijn moeilijk te beïnvloeden. Eveneens meer dan 26% van deze respondenten in Vlaanderen geeft aan dat ze onvoldoende op de hoogte zijn van het aanbod in het cultuur- of gemeenschapscentrum. Hieraan kan een centrum mogelijks wel iets doen. Meer dan 25% zegt dat het aanbod hen niet interesseert, en bijna 27% maakt elders gebruik van gelijkaardig aanbod.

Redenen om niet (meer) te komen	Tienen	Cluster B	Vlaanderen
Ik ga ergens anders naar gelijkaardige activiteiten	25,00%	28,86%	26,60%
Ik ben niet voldoende op de hoogte van het aanbod	25,00%	22,82%	26,21%
Ik ken het cultuurcentrum/gemeenschapscentrum niet of te weinig	0,00%	18,12%	18,27%
Ik heb geen tijd	16,67%	25,17%	26,47%
Er waren geen tickets meer voor de activiteit van mijn keuze	41,67%	21,48%	20,71%
Ik blijf liever thuis	8,33%	6,82%	7,81%
Het aanbod interesseert me niet	41,67%	23,83%	25,48%
Het personeel is er niet vriendelijk	0,00%	1,23%	1,06%
De infrastructuur is niet goed	0,00%	3,02%	2,51%
Ik doe andere zaken in m'n vrije tijd	16,67%	30,98%	30,64%
Ik geraak er moeilijk	8,33%	15,88%	14,49%
De prijzen zijn niet gunstig	16,67%	6,15%	6,55%
Ik vind het bestellen van tickets moeilijk	8,33%	4,92%	5,96%
Ik vind geen opvang voor mijn kinderen	8,33%	3,47%	4,43%
Andere	33,33%	24,05%	22,90%
Eindtotaal	12	894	1511

Respondenten die “andere” aanduiden, konden zich nader verklaren in een open invulveld. De antwoorden die de respondenten van Cultuurcentrum De Kruisboog schreven in dit invulveld, vindt u achteraan dit document terug in de bijlage “Andere antwoorden”.

4.2. BEZOEKERS

Tenslotte zijn er de bezoekers. Bezoekers zijn niet-gebruikers die de afgelopen 12 maanden wel in de infrastructuur geweest zijn. Ze woonden geen activiteiten of voorstellingen bij, maar kunnen dus wel gebruik gemaakt hebben van de faciliteiten of diensten.

U ziet telkens het aantal respondenten per vraag onderaan in de tabellen. Als er geen bezoekers bereikt werden in Tienen, wordt “NVT”, niet van toepassing, aangegeven. De inzichten over de bezoekers in Cluster B en in Vlaanderen blijven in dat geval evenwel interessant.

Eerst wordt er gepeild naar de redenen waarom de bezoekers in de infrastructuur van het centrum komen. Er wordt vervolgens bekeken waarom deze bezoekers geen gebruik maken van het ‘klassiek’ aanbod in Cultuurcentrum De Kruisboog, met name de activiteiten en voorstellingen.

REDENEN BEZOEK

Eerst wordt gepeild naar de redenen waarom de bezoekers de infrastructuur bezoeken. Deze respondenten hadden eerder in de enquête aangeduid dat ze afgelopen 12 maanden geen activiteiten of voorstellingen bijgewoond hebben, en dus geen gebruik gemaakt hebben van het aanbod in de strikte zin. Wat ze wel doen, ziet u hieronder.

Van de Vlaamse respondenten die bezoeker zijn, gaf bijna 35% aan dat ze informatie ingewonnen heeft of ‘een kijkje genomen heeft’. Een kleine 31% gaf aan het café of restaurant bezocht te hebben. Respondenten die “iets anders” aanduiden, konden zich nader verklaren in een open invulveld. De antwoorden die de respondenten van Cultuurcentrum De Kruisboog schreven in dit invulveld, vindt u achteraan dit document terug in de bijlage “Andere antwoorden”.

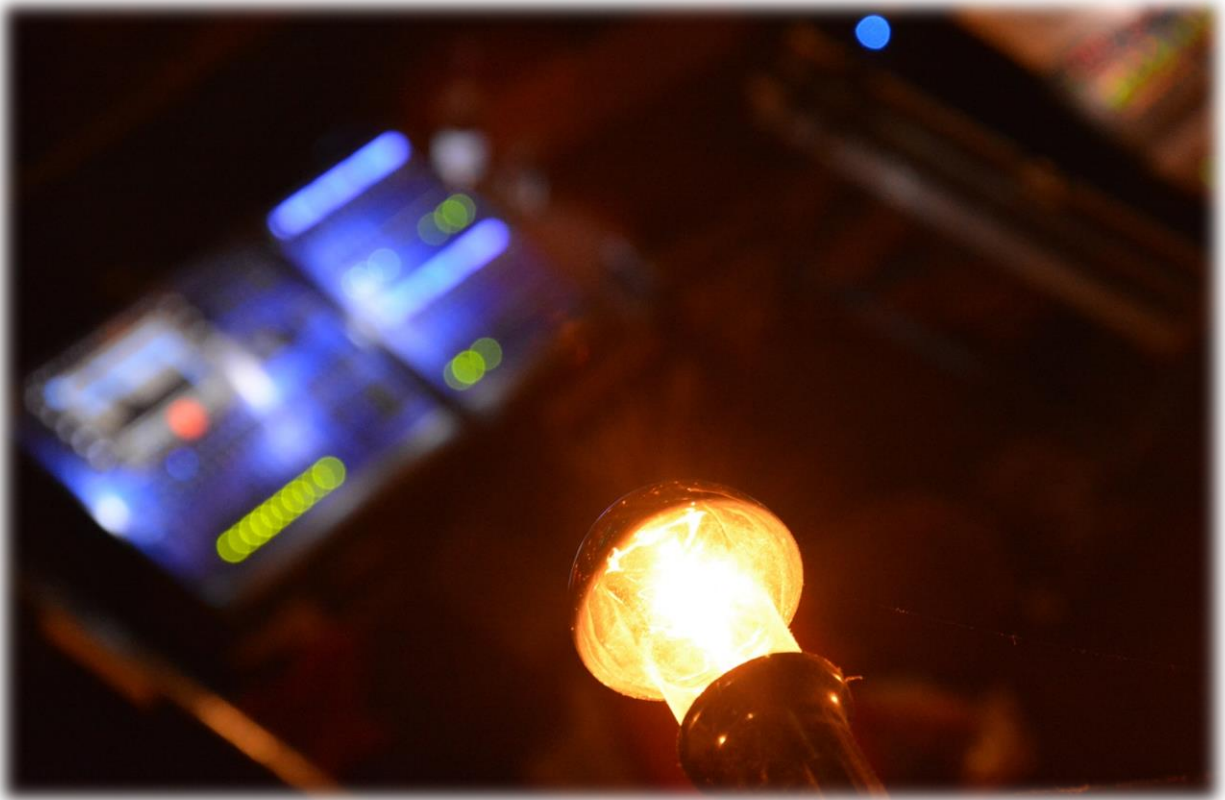
Wat deed men bij bezoek aan gebouw(en)	Tienen	Cluster B	Vlaanderen
Informatie inwinnen	8,33%	30,92%	34,79%
Activiteiten voor kinderen	25,00%	11,60%	14,26%
Café / restaurant bezoek	75,00%	41,51%	30,97%
Tickets kopen	0,00%	12,44%	12,44%
Infrastructuur reserveren	8,33%	4,37%	3,27%
Ik was daar voor een vergadering	16,67%	22,52%	21,25%
Eens een kijkje nemen	0,00%	18,15%	20,62%
Ik was in de buurt en had wat tijd over	0,00%	7,39%	7,54%
Iets anders	8,33%	20,84%	19,35%
Eindtotaal	12	595	1101

REDENEN NIET BIJWONEN ACTIVITEITEN

De groep respondenten die “bezoeker” is, komt dus in contact met het centrum, maar woont geen voorstellingen of activiteiten bij. De redenen waarom vindt u hieronder. Ook hier merken we dat een belangrijk deel van deze respondenten aangaf onvoldoende op de hoogte te zijn van de activiteiten en voorstellingen in het centrum, en dat terwijl ze er toch over de vloer komen.

Redenen om geen activiteiten of voorstellingen bij te wonen	Tienen	Cluster B	Vlaanderen
Ik ga ergens anders naar gelijkaardige activiteiten	20,00%	15,88%	16,57%
Ik ben niet voldoende op de hoogte van het aanbod	20,00%	13,53%	21,14%
Ik ken het cultuurcentrum te weinig	20,00%	11,18%	13,71%
Ik heb geen tijd	20,00%	25,88%	28,29%
Er waren geen tickets meer voor de activiteit van mijn keuze	0,00%	14,71%	10,86%
Ik blijf liever thuis	0,00%	6,47%	9,14%
Het aanbod interesseert me niet	20,00%	12,94%	15,14%
Het personeel is er niet vriendelijk	20,00%	1,18%	1,14%
De infrastructuur is niet goed	20,00%	2,94%	2,29%
Ik doe andere zaken in m'n vrije tijd	40,00%	27,06%	24,86%
Ik geraak er moeilijk	0,00%	4,12%	4,86%
De prijzen zijn niet gunstig	0,00%	6,47%	5,71%
Ik vind het bestellen van tickets moeilijk	0,00%	2,35%	3,71%
Ik vind geen opvang voor mijn kinderen	0,00%	4,12%	5,43%
Andere	20,00%	12,35%	9,43%
Eindtotaal	5	170	350

Respondenten die “andere” aanduiden, konden zich nader verklaren in een open invulveld. De antwoorden die de respondenten van Cultuurcentrum De Kruisboog schreven in dit invulveld, vindt u achteraan dit document terug in de bijlage “Andere antwoorden”.



BIJLAGE 1: ANDERE ANTWOORDEN

In deze bijlage vindt u een handig overzicht van alle vrije antwoorden die de respondenten in Tienen gaven. Het gaat om vragen waar meerdere antwoordopties werden aangeboden, samen met een optie “andere” vergezeld van een invulveld. De resultaten worden weergegeven zoals neergeschreven door de respondenten. In geval van gelijke antwoorden bij meerdere respondenten, werden deze samen geteld. Indien geen enkele respondent iets anders invulde, wordt de tabel leeg weergegeven.

LEEFSITUATIE: ANDERE ANTWOORDEN

Leefsituatie: andere	Aantal
Alleenstaand met kind	1
alleenstaand met kinderen	1
Alleenstaande met kdn	1
Alleenstaande met kind	1
alleenstaande met kinderen	1
alleenwonend met 50% tijd kids	1
Doornhaagweg 8	1
Gehuwd	8
gehuwd en samenwonend zonder kinderen	1
Gepensioneerd	1
getrouwd	2
getrouwd geen kinderen	1
getrouwd zonder kinderen	1
Lat-relatie	1
samengesteld	1
samenwonend met kinderen en mantelzorger voor inwonende moeder	1
Single met kinderen	1
vissenakenstraat 140	1
(leeg)	
Eindtotaal	26

HUIDIG HOOFDBEROEP: ANDERE ANTWOORDEN

Huidig hoofdberoep: andere	Aantal
ambteaar	1
Ambtenaar	2
Educatieve medewerker (= bediende)	1
zorgsector	1
(leeg)	
Eindtotaal	5

VERENIGINGSLEVEN: ANDERE ANTWOORDEN

Verenigingen: andere	Aantal
alleenstaanden, Neos, Davidsfonds	1
aquarelclub	1
een schrijversgroep + een leesgroep	1
Femma	1
Gemeentelijke commissie ruimtelijke ordening	1
Gepensioneerde	1
gezinsbond	1
Kerkfabriek en Centrale Kerkraad	1
Kvlv, landelijke gilde	1
Landelijke Gilde, Sint-Alexiusband (muziek), Belgische Aquarelinstituut (nationaal & internationaal), ArtX Tienen, Hagelandse aquarelvereniging (lesgever), IWS Belgium,	1
MARKANT	1
natuur	1
NEOS	1
NV	1
Okra	1
oudercomité	1
ouderraad	2
politieke partij, vakbond	1
Raad van bestuur szl13	1
Senioren	1
seniorenvereniging	1
Vereniging voor vrijgezellen	1
verenigingen senioren	1
Vliegclub	1
vvf,neos,df	1
Zelfpkuktuingroep	1
(leeg)	
Eindtotaal	27

ACTIVITEITEN IN GEBOUWEN: ANDERE ANTWOORDEN

Wat deed men in de gebouwen: andere	Aantal
cursus	1
(leeg)	
Eindtotaal	1

CENTRA WAAR ACTIVITEITEN BIJGEWOOND: ANDERE ANTWOORDEN

Centra afgelopen 12 maanden activiteiten/voorstellingen bijgewoond: andere	Aantal
(leeg)	
OOSTENDE	1
Roxy Sint Truiden	1
Hasselt	2
Hasselt, Tongeren, Breda, Arenberg A'pen	1
Manege tienen	1
Heist-op-den-berg	1
nergens	1
CC De Ster (Willbebroekà))	1
Antwerpen	5
Sportpaleis	1
De Roxy St.Truiden	1
Antwerpen sportpaleis	1
Concertgebouw Antwerpen	1
Hasselt, genk	1
cc overijse	1
Herent	1
Opek leuven	1
Tilburg, genk,	1
Mechelen heeft	1
Hasselt, Lommel	1
Heist op de Berg	1
ancienne belgique	1
De Velinx Tongeren	1
Overijse	1
Berlijn	1
Zoutleeuw	1
De manège un TIENEN	1
gemeentelijke toneelopvoeringen	1
Depot Leuven	1
AB	1
C-Mine (Genk)	1
Roxy St Truiden	1
Cc Hasselt, Elisabeth Zaal, Bozar	1
Zaventem	1
Aalst	1
de muze heusden zolder	1
Halle	1
cc de werft geel	1

Leuven	1
KVS en Kaaitheater in Brussel	1
Brugge	1
Heist op den berg	1
De passant Zoutleeuw	1
De Casino (St Niklaas) / CC Mechelen / ...	1
Cv de factorij Zaventem	1
de werf aalst en de plomplom ninove	1
Hasselt/Antwerpen	1
Roma, Antwerpen	1
theater Elckerlyc (Antwerpen)	1
Zwijndrecht, Haacht	1
c mine, kvs	1
ccha	1
Westrand Dilbeek	1
STUK Leuven, Nona Mechelen, DeSingel, Toneelhuis	1
Eindtotaal	59

REDENEN WAAROM MEN OOK NAAR ANDERE CENTRA GAAT: ANDERE ANTWOORDEN

Waarom gaat men (ook) naar andere centra: andere redenen	Aantal
activiteit die ik wou zien	1
Dansoptreden van de kinderen	1
de activiteit werd niet aangeboden in Tienen	1
Deze activiteit was enkel in Zoutleeuw	1
familiale	1
Freek De Jonge kwam alleen naar Dilbeek	1
Geen	1
Het personeel een pluim!	1
In Cultuurcentrum De Kruisboog krijg ik de kans niet om tickets te kopen voor losse voorstellingen. De abonnementen gaan voor en dus zijn de voorstellingen waar ik naartoe wil uitverkocht.	1
Item dat me interesseerde	1
Meer aanbod voor muziek (kapel van de gidsen, Grotere orkeste	1
Meer muziek	1
omdat dit een extra plaatselijk aanbod is.	1
optreden artiest	1
Optreden van collega	1
Specifieke voorstelling	1
Ticketgeschenk	1
Tickets overgekocht van vrienden	1
Tijdens vakantie	1
toevallig	1
voorstelling met kleinkind	1
Voorstelling speelt niet in COC de kruisboog	1
vrienddin	1
(leeg)	
Eindtotaal	23

MET WIE KOMT MEN MEESTAL: ANDERE ANTWOORDEN

Met wie komt men meestal: anderen	Aantal
ik koop meer boeken dan ik tijd heb om ze te lezen	1
(leeg)	
Eindtotaal	1

MET WIE KWAM MEN MEESTAL: ANDERE ANTWOORDEN

Met wie kwam men meestal: anderen	Aantal
(leeg)	
Eindtotaal	

GEBRUIKTE KORTINGEN EN ABONNEMENTSFORMULES: ANDERE ANTWOORDEN

Welke abonnementen / kortingsformules gebruikt men: andere	Aantal
65	1
(leeg)	
65 plus	2
55+	1
vermindering personeel Tienen	1
6 x film	1
Senioren korting	1
Meestal uitverkocht vandaar andere culturele centrum	1
60+	2
Er zou een korting voor vervangingsinkomens mogen zijn	1
Losse tickets	1
Kortingsbon van Joyn punten	1
50+	1
Minder valieden	1
60+ tarief	1
55 plus	1
Eindtotaal	17

ONTBREKENDE ZAKEN BIJ HUREN INFRASTRUCTUUR: ANDERE

Ontbrekende zaken bij huren infrastructuur	Aantal
airco in de zaal laat te wensen over. veel mensen hebben problemen met de nummering van de stoelen	1
Apparatuur Zelf meebrengen	1
Betere bediening Theater-café. Eigen gebruik foyer zonder afname drank/eten Theater-café.	1
De ICT infrastructuur	1
De infrastructuur is zeker ok maar de uitbating en afhandeling achteraf is een ramp. Maanden op een afrekening moeten wachten die dan niet klopte omdat er papieren verloren waren. We hadden een musical georganiseerd met de school. Het was er super warm en extra water voor de kindjes (kleuter -en lager onderwijs) was zelfs te veel gevraagd... Het is daar een mooie locatie maar de uitbating laat zeker te wensen over...	1
Een film projecteren van een activiteit van onze vereniging is een probleem. Of de klank of het beeld komt niet in de vergaderlokalen op verdiep 1	1
Goede cateringservice	1
Het duurde veel te lang eer de technicus van dienst de beamer met de laptop aan de praat kreeg en dan werkte nog alles niet perfect.	1
Het verplicht gebruiken van de catering van het Theatercafé is te beperkend. Het brengt steeds problemen met zich mee eb staat persoonlijk initiatief in de weg.	1
In de manege zou het handig zijn als er achteraan in de zaal een tweede projector en scherm zouden ophangen, voor al de quizzen die er georganiseerd worden.	1
In mijn geval was het huren bedoeld voor een privéconcert in de Theaterzaal. Dit moet echter te lang op voorhand gebeuren (meer dan 1 jaar) omdat eigen programmatie en verenigingen voorrang krijgen. Het vermelden in de programmabrochure tussen gastoptredens is niet gebeurd. Het vermelden in krantjes en brochures was nooit volledig. Gelukkig heeft dit alles geen gevolg gehad voor de belangstelling.	1
Netheid van de vergaderzalen laat soms te wensen over	1
richt zelf niets in	1
slechte stoelen in de Manege	1
Toegankelijkheid voor rolstoelgebruikers is me niet geheel duidelijk.	1
Toiletten en kapstokken op de eerste verdieping. Een geluidsinstallatie. Wanneer je boven een lezing organiseert, is dit wel handig. Een spoelbak/lavabo zou ook handig zijn.	1
(leeg)	
Eindtotaal	16

WAAROM KOMT MEN NIET (MEER): ANDERE REDENEN

Waarom komt men niet (meer): andere redenen	Aantal
(leeg)	
/	1
plaatsen zijn al uitverkocht als we geïnformeerd worden van het programma.	1
ouderdom - na donker niet meer buiten	1
Ik ben van tienem naar oost Vlaanderen verhuisd	1
Eindtotaal	4

WAAROM WOONT MEN GEEN ACTIVITEITEN / VOORSTELLINGEN BIJ: ANDERE REDENEN

Waarom woont men geen activiteiten / voorstellingen bij: andere redenen	Aantal
Personeel zit achterin alsof je ze niks mag/kan vragen	1
(leeg)	
Eindtotaal	1

WAAROM KOMT MEN VOOR DE ACTIVITEIT NIET IN DE BAR/FOYER: ANDERE REDENEN

Waarom komt men voor de activiteit niet in bar/foyer: andere redenen

(leeg)

geen bediening aan tafel is heel onaangenaam en tafels terras zijn niet proper en niet afgeruimd. Uitbater is nooit aanwezig voorstelling

de bediening is een ramp

Zeer lange wachttijd

te weinig personeel tijdens de pauze

Niet vriendelijk personeel

slechte uitbating

Eigenaar ?

lange wachttijden, geen bediening

De bediening is er te traag om nog even snel iets te kunnen drinken.

Slechte bediening

Het lange wachten, ook tijdens de pauze

keldrefoyer niet gezellig

Te druk om er met een rolstoel je weg te vinden.

bediening en traag aan de toog

Heel slechte werking!!!!!! De leidinggevende is nooit aanwezig en er is geen structuur. Zonde!!!! Zo een mooie bar maar anders dien ik de toilet te gebruiken onder de voorstelling

Heel gezellig café maar men komt zelden aan zijn drankje of bestelling toe omdat het personeel niet kan volgen.

In het theatercafé gaat het er soms traag aan toe alvorens je iets hebt om te drinken

Bediening te traag, te weinig keuze om te eten

Niet vriendelijk

vriendelijkheid bediening

geen zin in

Moet te laat werken

Eindtotaal

WAAROM BLIJFT MEN NIET NA IN DE BAR/FOYER: ANDERE REDENEN

Waarom blijft men na afloop niet in bar/foyer: andere redenen	Aantal
(leeg)	
slechte bediening	1
Zie voorgaande vraag	1
Duurt te lang voor je bestelling.	1
bediening is niet goed/snel	1
Slechte bediening, lange wachttijden	1
Hier is werk aan de winkel je kan nog geen koffie krijgen na de voorstelling	1
Een koffie verkeerd is al te moeilijk om te maken voor de voorstelling...! Zeer onvriendelijke uitbater.	1
ik blijf	1
Slechte bediening.	1
Te lange wachttijden door te weinig personeel verplichten ons elders te gaan. Spijtig want leuke accommodatie.	1
Met de fiets laat naar huis, moe/ GEEN VEGANCRÈME of eten	1
Bediening laat soms te wensen over als je theatercafé bedoeld	1
zelfde reden. Bediening loopt te traag.	1
ze zijn te traag	1
zie vorige	1
Niet klanyvriendelijk	1
Zie hierboven, personeel krijgt de bediening niet rond!	1
Trage bediening/geen bediening aan tafel	1
Heel chaotisch	1
Duurt veeel te lang voor je je bestelling krijgt, door onderbezetting!	1
Foyer niet vriendelijk + risico alcoholcontrole	1
vriendelijkheid personeel	1
teveel lawaai na een voorstelling/slechte akoestiek	1
Eindtotaal	23

WAT DOEN BEZOEKERS IN DE GEBOUWEN: ANDERE

Wat doen bezoekers in gebouwen: andere	Aantal
(leeg)	
Eindtotaal	

WAT KAN VERBETEREN AAN AANVANGSUREN ACTIVITEITEN: ANDERE

Wat kan er verbeteren aan de aanvangsuren van de activiteiten?	Aantal
20 u is beter dan 20 u 15	1
De activiteiten mogen een half uurtje later beginnen, het is altijd haasten om op tijd te geraken. Dus liefst rond 20u30 zou voor ons ideaal zijn!	1
Een langere openingsperiode. 15 minuten om een hele zaal te vullen is echt te weinig. We hebben om 20u20 voor een gesloten deur gestaan en iemand uit café heeft ons binnengelaten en mensen van de stad Tienen zaten gewoon binnen. Misschien kunnen zij toch even aan de deur staan om de laatkomers (omdat er nog mensen zijn die later moeten werken) in stilte binnen te laten.	1
Starten om 20u30 zou beter zijn.	1
(leeg)	
Eindtotaal	4

HOE KOMT MEN NAAR HET CENTRUM: ANDERE ANTWOORDEN

Hoe komt men naar centrum: andere	Aantal
(leeg)	
Eindtotaal	

HOE BESTELT MEN LIEFST TICKETS: ANDERE ANTWOORDEN

Hoe bestelt men liefst tickets: andere	Aantal
(leeg)	
Eindtotaal	

HOE BETAALT MEN LIEFST TICKETS: ANDERE ANTWOORDEN

Hoe betaalt men liefst tickets: andere	Aantal
bancontact aan balie	1
bankkaart ter plekke	1
Mobiel (vb. Payconiq)	1
Paypall	1
(leeg)	
Eindtotaal	4

HOE INFORMEERT MEN ZICH OVER HET CENTRUM: ANDERE ANTWOORDEN

Hoe informeert men zich over het centrum: andere	Aantal
bezoek theatercafe	1
De jaarlijkse voorstelling van het nieuwe seizoen	1
Info avond	1
Okra	1
toeval	1
Tourdata van de voorstelling in kwestie	1
via partner	1
Voorstelling programma	1
Voorstelling programmatie	1
(leeg)	
Eindtotaal	9

REDENEN BEZOEK WEBSITE: ANDERE

Waarvoor bezocht men website: andere redenen	Aantal
(leeg)	
Eindtotaal	

REDENEN BEZOEK SOCIALE MEDIA: ANDERE

Waarvoor bezocht men sociale media: andere redenen	Aantal
Foto's	1
Gewoon interesse	1
Vriend op facebook	1
(leeg)	
Eindtotaal	3

REDENEN LEZEN NIEUWSBRIEF: ANDERE ANTWOORDEN

Waarom leest men nieuwsbrief: andere redenen	Aantal
.	1
Bekendmaking nieuwe brochure om het filmaanbod te kennen	1
(leeg)	
Eindtotaal	3

ALGEMENE OPMERKINGEN OF SUGGESTIES

Algemene opmerkingen of suggesties	Aantal
(leeg)	
Het theatercafé en terras mag veel gezelliger worden met een professionele bediening en met een uitbater die zich volledig inzet voor zijn zaak (dat nu niet het geval is). Onverzorgde vuile tafels zowel	1
Abonnementen hebben altijd voorrang, dat maakt dat de top evenementen altijd uitverkocht zijn voordat de brochure in de bus valt. Dit is niet leuk voor sporadische bezoekers.	1
meer data voor humorvoorstellingen, liefst aan democratische prijzen	1
Geweldig cultureel centrum met een ruim aanbod!	1
De website om tickets te bestellen was een ramp; uiteindelijk ben ik naar de balie gekomen en alle activiteiten die we wilden bijwonen waren toch nog beschikbaar. Het personeel aan de balie heeft ons uit	1
Het gebruik van rook tijdens voorstellingen is irritant en totaal overbodig. Voor allergische personen mag dit verboden worden. Soms is het in de zaal te warm, maar een andere keer weer te fris. De	1
Het leek me vreemd dat Kristien Hemmerechts zowel voor als na haar lezing door de gangen liep te dwalen en blijkbaar niet begeleid werd. Er werd ook geen afscheid van haar genomen. Ze is dan van miserie m	1
Wij vinden het spijtig dat we niet meer kunnen aangeven waar we willen zitten. Wij zitten graag aan een kant (sanitaire problemen) waar we dicht bij een wc zijn.	1
Aanbod voor tieners/pubers: zou leuk zijn als dit uitgebreider zou zijn. Gebrek aan bioscoop in Tienen zou door film/theater/voorstellingen in CC De Kruisboog ingevuld kunnen worden.	1
Doe zo verder ! :-)	1
Er zijn haast geen plaatsen voor rolstoelgebruikers. Er zou mij op voorhand het programma gestuurd worden zodat ik als eerste kon bestellen. Dit heeft men nooit gedaan. De stoel naast de plaats voor een r	1
Geen geen specifieke opmerkingen. CULTUURPROGRAMMA IS ZOWAT HET ENIGE DAT WERK I N DIT DORP	1
Het aanbod is soms onvoldoende om een abonnement te kunnen nemen. Vermits er bij de ticketverkoop eerst voorrang wordt gegeven aan abonnementen, zijn er gewoonlijk daarna geen losse tickets meer te verkrijgen	1
Ik begrijp niet hoe de bediening in de foyer tijdens de pauze zo slecht kan zijn en dat ook mag blijven zijn. Dat was vroeger (voor de foyer er was) 100 keer beter georganiseerd.	1
Hopelijk komen er snel nieuwe eigenaars in het Theatercafé want er zijn nog mensen die er over klagen. Het is een superleuke locatie maar de uitbating is triestig.	1
Spijtig dat het theatercafé tijdens en na een voorstelling steeds onderbemand is, waardoor enorme wachttijden ! Grote keuze van bier op kaart maar meestal maar de helft in frigo. De dranken zijn ook ze	1
Zoals gezegd de inkom trekt naar mijn mening op niet veel, absoluut niet gezellig en straalt niet uit dat je er naar binnen wil of zo. De vroegere ingang straalt een grandeur uit die beter past bij een st	1

De bediening van het theatercafé loopt moeizaam. Je moet zelf naar de bar gaan maar daar is het steeds langs aanschuiven. Dit zorgt ervoor dat mensen minder drinken/geen zin hebben in het aanschuiven.	1
Hadden graag eens andere toneelvoorstelling gezien en muziek : Will Tura, Christoff en zeker een vervolg op Aspe,als die er komt,was heel leuk om te zien.	1
Bij laatste theaterbezoek zaten wij op het balkon. Daar was het zeer warm tijdens de voorstelling.	1
Ik zou graag hebben dat het theatercafé open is vóór de film. Vroeger was dit zo en dan kwam ik wat vroeger om parkeerplaats te vinden en een koffie te drinken. Nu is het café gesloten op maandag. Maar	1
de foyer is moeilijk te bereiken voor mindervaliden en de lift nemen is een ramp	1
De bar is een ramp, er is bij een voorstelling veel te weinig volk. Ze zouden ook wat vriendelijker mogen zijn.	1
Met dank voor hun inzet. Volgende keer hopen op tickets. Maar dat zegt dat het prima is!	1
Bij on line bestellen ook de mogelijkheid geven een bepaalde plaats te reserveren; Ik heb lange benen.	1
Zou liever kaarten aan balie bestellen voor betere keuze van zitplaatsen. Balkon toegewezen krijgen bij maxi_ abo. is echt niet gezellig !	1
Ik vind het personeel vriendelijk en gedreven. Behalve sommige bedieners van het paneel in de theater zaal.	1
De bezoekers aan CC De Kruisboog worden door de uitbater(s) van het "Theatercafé" op hun honger/dorst gelaten, vooral na de voorstelling, wegens een groot tekort aan personeel op die drukke momenten.	1
Over het algemeen tevreden. De inschrijvingen zijn wel altijd stressvol. Vaak computerproblemen. Toepassing is ook weinig flexibel. Zo wil ik ieder jaar 2 abonnementen invoeren en een aantal losse tickets	1
Service in café van het Cultuurcentrum De Kruisboog is beneden alle peil : lange wachtrijen na een activiteit omwille van te weinig personeel achter de toeg. Wij hebben hierdoor al verschillende keren he	1
zorgen voor extra personeel in theatercafé tijdens pauze voorstelling De Kruisboog als foyer niet open is, veel te druk en te lang aanschuiven voor drankje	1
het vastleggen van een plaats in de zaal lukte me reeds 2 jaar niet via de website, misschien kan dit gebruiksvriendelijker gemaakt worden?	1
Vlottere bediening aan de bar	1
Misschien airco voorzien in de zaal? Bij de warme temperaturen buiten kan het binnen zeer warm worden. Of toch alleszins boven op het balkon...	1
Te hoge temperatuur in de zaal.	1
Luchtkwaliteit op balkon is ondermaats en de temperatuur is er veel te warm. Mijn tante is vrij klein van gestalte. Wanneer ons plaatsen toegewezen worden op het balkon ziet ze weinig van de voorstell	1
De Kruisboog heeft een prachtig aanbod van Culturele activiteiten. Ik vind het wel jammer dat je je eigen plaats niet kan reserveren, soms zit je van voor, dan weer helemaal van achter. Of nog erger: b	1
Het café heeft nood aan een degelijk beleid. Baas veel te vaak afwezig. Te weinig personeel op drukke avonden.	1
Aanbod en organisatie zijn prima ! Altijd fijn om ernaartoe te gaan.	1
Een tweede uitgang na de voorstellingen.	1

Betere stoelen in de manege.	1
Enquete wel wat te uitgebreid.	1
Verander aub de eigenaar/ uitbater van de bar asap	1
Geweldige akoestiek in de gezellige theaterzaal,	1
grote gezinnenkorting voor de voorstellingen extra personeel in het café na de voorstellingen	1
Een lift voor de invaliden	1
Ik heb bezwaar tegen het systeem dat abonnees uit het vorige jaar een week voor de officiële start van de verkoop aan de balie hun tickets al kunnen vastleggen, waardoor bepaalde voorstellingen al uitverkocht zijn	1
bedienen aan de bar is verbeterd , maar dit blijft toch aandachtspunt	1
Een online kalender waar bekeken kan worden wanneer welke zaal beschikbaar is voor verhuur. Met onze vereniging zouden we graag op 1 keer om de 2 maanden de polyvalente zaal willen huren voor concerten	1
Misschien in Manege regelmatig optredens organiseren Ik vind dit aanbod klein Spijtig Hiervoor moet je naar den Amer of Het Depot Zou leuk zijn als jullie in Tienen dit meer zouden doen	1
Het initiatief "achterklap" na de theatervoorstelling die we bezochten vind ik een heel aangename "surplus"!	1
De bediening in de bar van de kruisboog is tijdens de pauze en na afloop van een voorstelling véél te traag!!	1
Iets meer focussen op kwalitatief theater, zo zou ik graag wel eens een voorstelling zien van Abattoir fermé of misschien jonge, nieuwe makers. Dat is iets wat ik mis.	1
Het is echt heel frustrerend dat abonnementen voorgaan. De beste voorstellingen zijn altijd veel te snel uitverkocht...	1
Het is bijna onmogelijk om aan tickets voor populaire voorstellingen te geraken zonder een abonnement te nemen. Dit is vaak heel frustrerend.	1
Ik bestel altijd vlug mijn tickets en dan zitten we (toch zeker dit jaar) achteraan in de zaal en zelfs op het balkon, hoe komt dit?	1
Wanneer wordt er iets gedaan aan de werking van " het theatercafé? Het werkt puur op studenten die na vrij korte tijd afhaken omdat ze aan hun lot overgelaten worden en ook slecht betaald worden. Zo zond	1
Dat op woensdag bvb de mensen aan het loket zichtbaarder zijn . Ze praten soms met elkaar of houden zich achterin . Je vraagt dan niks...ik wel want ik ben sociaal maar verlegen mensen of jeugd vraagt dan	1
De bediening in het Theatercafé is doorgaans heel traag. En vooral na een voorstelling is dit nogal vervelend.	1
Jammer ook dat meestal de ingangskarten zelden nog genummerd zijn zoals het vroeger altijd het geval was.	1
Uitbater café veranderen en bekwaam iemand zetten.	1
er is weinig aanbod voor onze ouderdom	1
Het zou leuk zijn om ook een bumba show in Tienen te krijgen... Het is veel aangenaamer in de Kruisboog dan in Diest.	1
Graag groter aanbod films (vaker, ook weekend en ook nieuwe films. Eens een premiere, docu's,...) en (kinder/jongeren) activiteiten.	1

Meer en betere muziekprogrammatie. Concerten organiseren. Ook staande concerten. De polyvalente zaal beter gebruiken. Durven eens buiten de lijntjes te kleuren met jullie programmatie. Nu is het elk jaa	1
Succes !	1
Voorstellingen zijn STEEDS veel te vlug uitverkocht. Tweede dag voorzien? Indruk dat de abonnementen te veel plaatsen innemen.	1
Dringend iets doen aan het niveau van de geprogrammeerde artiesten !	1
Top voor anders valieden.	1
Vaak staan de boxen (muziek) veeeeel te luid	1
De techniekers lijken allemaal vriendelijk en enthousiast als ze net zijn beginnen te werken bij de kruisboog, en met de loop der jaren worden ze stuk voor stuk onvriendelijker, minder gemotiveerd,... mis	1
Het is ALTIJD veel te warm in de zaal! Er is te weinig zuurstof aanwezig in de zaal!	1
Bediening in het café is een ramp!	1
Wat betreft het café : tijdens de pauzes is het nagenoeg onmogelijk om een drankje vast te krijgen. De mensen achter de toog zijn wel vriendelijk, maar kunnen de grote toeloop op dat ogenblik niet aan. De	1
Het cultuurcentrum is zeer goed uitgebaat, ik ken mensen uit Huldenberg een abonnement nemen omwille van het goede aanbod, dus dat wil al wel iets zeggen. Het is ook mooi, gezellig, en de ligging is perfe	1
De mensen aan het onthaal zijn altijd behulpzaam en vriendelijk!! Er zou meer mogen ingezet worden op voorstellingen voor 9 tot 12 jarigen. Geena lisa en Kate Ryan, zeker een tip om eens te laten komen	1
niettegenstaande we als een van de eerste een abonnement nemen hebben we zeker dit jaar plaatsen op balkon toegewezen gekregen! hoe worden de plaatsen dan bepaald?	1
Ik vind het spijtig dat alleen personen, die het voorbije jaar een abonnement hadden, uitgenodigd worden op de voorstelling van het nieuwe seizoen. Wij hebben enkele jaren een abonnement gehad en werden d	1
Waarom niet meer films spelen? Recent zoals cinema ZED in Leuven? Op zondagavond en andere avonden dat er geen voorstellingen zijn. Zou vast en zeker een succes zijn!	1
Extra hulp in de brasserie	1
Gewoon zo verder doen .. Toppie !!!	1
Tentoonstellingsruimte is niet aantrekkelijk Bediening in het Theatercafé is ondermaats	1
Deze enquête is ten eerste niet wat ik er van verwacht had, naar mijn gevoel gaat hij te veel over alles wat er rond hangt en niets met de programmatie. de programmatie vind ik ondermaats, te beperkt in	1
Als je geen abonnement hebt en je wil een toneelvoorstelling bijwonen, dan zijn er vaak geen tickets ofwel slechte plaatsen beschikbaar. Deze plaatsen worden verkocht aan dezelfde prijzen als de goede zit	1
Wij moeten wachten om te boeken na de abonnementen. Dikwijls al uitverkocht. Spijtig. Wil wel abonnement nemen maar soms te weinig aanbod voor ons. In het theatercafé graag ander aanbod van dranken ,(coc	1
Het zou handig zijn mocht er in het theatercafé ook een snack of iets kunnen te eten zijn .	1
Een betere afhandeling bij tickets die opnieuw beschikbaar komen!	1
Het aanbod is teveel gericht op heel breed publiek. Af en toe moet je ook goed theater durven brengen, ook al komt daar minder volk op af dan op blijspel.	1

Er gebeuren regelmatig fouten. Zo liepen we vorig jaar tickets mis Door een fout in het systeem. Dit jaar werden we niet uitgenodigd voor de seizoensvoorstelling ondanks het feit dat we vorig jaar een abo	1
Het zou fijn zijn als er iets gegeten kon worden voor de voorstelling in het café. Voor mensen die De Kruisboog niet kennen, is de nieuwe inkom via het café niet duidelijk denk ik.	1
Café is super gezellig, mooi aanbod, houden zo! Enkel de toiletten van het café moeten properder gehouden worden. Sommige zetels in de grote zaal zijn aan vervanging of herstelling toe. Vermijd wildpark	1
Eindtotaal	91

BIJLAGE 2: VRAGENLIJST

Deze bijlage geeft de alle vragen uit de enquête weer. De meeste vragen werden slechts aan bepaalde groepen van respondenten getoond, afhankelijk van hun centrumprofiel en hun antwoorden op voorgaande vragen. Vragen met een asterisk (*) waren verplicht in te vullen.

[1] Wat is de postcode van uw woonplaats? *

[2] Wat is uw geboortejaar? *

[3] Wat is uw geslacht? *

Kies één van de volgende mogelijkheden:

- Man
- Vrouw
- X

[4] Wat is uw leefsituatie? *

Kies één van de volgende mogelijkheden:

- inwonend bij ouders
- alleenwonend
- samenwonend zonder kinderen
- samenwonend met kinderen
- Andere

[5] Wat is uw hoogst behaalde opleidingsniveau? *

Kies één van de volgende mogelijkheden:

- geen
- lager onderwijs
- lager secundair
- hoger secundair
- hoger onderwijs niet-universitair
- hoger onderwijs universitair
- postuniversitair onderwijs

[6] Wat is uw huidige beroepstoestand? *

Kies één van de volgende mogelijkheden:

- Ik ben student
- Ik ben werkend
- Ik heb momenteel geen werk
- Ik ben gepensioneerd

[7] Onder welk van de volgende categorieën valt uw huidige hoofdberoep? *

Kies één van de volgende mogelijkheden:

- ongeschoolde arbeider
- geschoolde arbeider
- bediende
- hoger bediende / kader
- onderwijzer / leerkracht / docent
- kleine zelfstandige / handelaar
- landbouwer / tuinbouwer
- vrij beroep
- zelfstandig ondernemer
- Werkzaam in de cultuursector
- Werkzaam in het marktonderzoek
- Andere

[8] Waar bent u geboren? *

Kies één van de volgende mogelijkheden:

- in België
- in Europa (niet België)
- buiten Europa

[9] Waar zijn uw ouders geboren? *

Kies maximaal 2 antwoorden

- in België
- in Europa (niet België)
- buiten Europa

[10] Welke van volgende zaken heeft u thuis? *

Meerdere antwoorden mogelijk:

- internet
- computer
- tablet computer
- e-reader
- smartphone
- televisietoestel
- digitale televisie
- DVD-speler / Blu-ray-speler
- Ik heb geen van bovenstaande

[11] Welke van volgende zaken doet u het vaakst in uw vrije tijd? *

Kies maximaal 3 antwoorden

- Sport
- Televisie kijken
- Films kijken
- Boeken lezen
- Muziek beluisteren
- Tijdschriften / kranten lezen
- Games
- Naar concerten / theater / podiumkunsten gaan
- Naar musea / tentoonstellingen gaan
- Actief met kunst bezig zijn (schrijven, acteren, dansen, musiceren, zang, ...)

[12] Zit u in een of meerdere verenigingen? Duid aan in volgend lijstje in welke verenigingen. *

Meerdere antwoorden mogelijk:

- Nee, ik zit niet in een vereniging
- Een sportvereniging
- Een jeugd- of jongerenvereniging
- Een hobbyvereniging (vb. breien, kaarten, ...)
- Een socio-culturele vereniging (vb. theater, dans, ...)
- Een erfgoedvereniging
- Een vrijwilligersvereniging (goed doel)
- Een religieuze vereniging
- Andere vereniging(en):

[13] Wat is uw persoonlijk maandelijks netto inkomen?

Kies één van de volgende mogelijkheden:

- Zeg ik liever niet
- Minder dan 1000 euro
- Tussen 1000 en 1499 euro
- Tussen 1500 en 1999 euro
- Tussen 2000 en 2499 euro
- Tussen 2500 en 2999 euro
- Meer dan 3000 euro

[14] Welke van de volgende cultuurcentra of gemeenschapscentra kent u, al was het maar van naam? *

Meerdere antwoorden mogelijk:

- Ik ken geen van deze centra
- Lijstje lokale centra en concurrenten

[15] Heeft u de voorbije 12 maanden een activiteit of voorstelling in Cultuurcentrum De Kruisboog bijgewoond? *

Kies één van de volgende mogelijkheden:

- Ja
- Nee

[15bis] In welke van de volgende centra heeft u de voorbije 12 maanden een activiteit of voorstelling bijgewoond? *

Meerdere antwoorden mogelijk:

Lijstje lokale centra

[16] Heeft u langer dan 12 maanden geleden een activiteit of voorstelling in Cultuurcentrum De Kruisboog bijgewoond? *

Kies één van de volgende mogelijkheden:

Ja

Nee

[17] Bent u de voorbije 12 maanden in de gebouwen van Cultuurcentrum De Kruisboog geweest? *

Kies één van de volgende mogelijkheden:

Ja

Nee

[18] Hoe vaak woont u activiteiten of voorstellingen in Cultuurcentrum De Kruisboog (of vaakst bezochte filiaal) bij? *

Kies één van de volgende mogelijkheden:

Eén keer per jaar

Enkele keren per jaar

Maandelijks

Meermaals per maand

Wekelijks

Meermaals per week

Dagelijks

[19] Hoe vaak woonde u vroeger activiteiten of voorstellingen bij in Cultuurcentrum De Kruisboog(of in laatst bezochte filiaal)? *

Kies één van de volgende mogelijkheden:

Eén keer per jaar

Enkele keren per jaar

Maandelijks

Meermaals per maand

Wekelijks

Meermaals per week

Dagelijks

[20] Van welk aanbod heeft u de afgelopen 12 maanden gebruik gemaakt in Cultuurcentrum De Kruisboog (of vaakst bezochte filiaal)? *

Meerdere antwoorden mogelijk:

- Activiteiten voor de kinderen
- Podiumkunsten: dans
- Podiumkunsten: muziek
- Podiumkunsten: theater
- Podiumkunsten: humor
- Podiumkunsten: familievoorstellingen
- Podiumkunsten: circus
- Festival
- Activiteiten van mijn vereniging
- Tentoonstellingen
- Cursussen
- Ateliers en workshops
- Ontspanningsactiviteiten
- Lezingen / inleidingen
- Films
- Sport
- Feest
- Verhuur van ruimtes / infrastructuur
- Informatie inwinnen
- Café / restaurant

[21] Van welk aanbod heeft u ooit al gebruik gemaakt in Cultuurcentrum De Kruisboog (of laatst bezochte filiaal)? *

Meerdere antwoorden mogelijk:

- Activiteiten voor de kinderen
- Podiumkunsten: dans
- Podiumkunsten: muziek
- Podiumkunsten: theater
- Podiumkunsten: humor
- Podiumkunsten: familievoorstellingen
- Podiumkunsten: circus
- Festival
- Activiteiten van mijn vereniging
- Tentoonstellingen
- Cursussen
- Ateliers en workshops
- Ontspanningsactiviteiten
- Lezingen / inleidingen
- Films
- Sport
- Feest
- Verhuur van ruimtes / infrastructuur
- Informatie inwinnen
- Café / restaurant

[22] Wat deed u toen u de afgelopen 12 maanden in de gebouwen van Cultuurcentrum De Kruisboog was? *

Meerdere antwoorden mogelijk:

- Informatie inwinnen
- Activiteiten voor kinderen
- Café / restaurant bezoek
- Tickets kopen
- Infrastructuur reserveren
- Eens een kijkje nemen
- Ik was in de buurt en had wat tijd over
- Iets anders:

[23] Heeft u gedurende de voorbije 12 maanden activiteiten of voorstellingen bijgewoond in andere cultuurcentra of gemeenschapscentra dan Cultuurcentrum De Kruisboog? *

Kies één van de volgende mogelijkheden:

- Ja
- Nee

[24] In welke andere centra heeft u de voorbije 12 maanden activiteiten of voorstellingen bijgewoond? *

Meerdere antwoorden mogelijk:

- Lokaal lijstje met concurrenten
- Ja, ergens anders:

[25] Waarom gaat u (ook) naar andere cultuurcentra of gemeenschapscentra dan Cultuurcentrum De Kruisboog? *

Meerdere antwoorden mogelijk:

- Het is dichterbij
- De prijs is er gunstiger
- Er waren nog tickets beschikbaar
- De infrastructuur is er beter (zalen, zitcomfort, ...)
- Er is een beter aanbod
- Er is een ander aanbod
- Er is een leukere atmosfeer
- Ik kom er met of voor andere mensen
- Ik kom er met mijn vereniging
- Ik geraak er gemakkelijker (vervoer)
- Er zijn betere parkeermogelijkheden
- Het café / de foyer is er gezelliger
- Het moment van de activiteit / voorstelling kwam beter uit
- Andere reden:

[26] Voor welke activiteiten gaat u ook naar andere plaatsen dan een cultuurcentrum of gemeenschapscentrum? (bijvoorbeeld concertzalen, musea, bioscoop, ...)

Meerdere antwoorden mogelijk:

- Activiteiten voor de kinderen
- Podiumkunsten: dans
- Podiumkunsten: muziek
- Podiumkunsten: theater
- Podiumkunsten: humor
- Podiumkunsten: familievoorstellingen
- Podiumkunsten: circus
- Festival
- Activiteiten van mijn vereniging
- Tentoonstellingen
- Cursussen
- Ateliers en workshops
- Ontspanningsactiviteiten
- Lezingen / inleidingen
- Films
- Sport
- Feest
- Verhuur van ruimtes / infrastructuur
- Informatie inwinnen
- Café / restaurant

[27] Maakt u (ook) gebruik van de bibliotheek in Tienen? *

Kies één van de volgende mogelijkheden:

- Ja
- Nee

[28] Met wie komt u meestal naar Cultuurcentrum De Kruisboog (of vaakst bezochte filiaal)? *

Meerdere antwoorden mogelijk:

- Ik kom alleen
- Met mijn partner
- Met vrienden
- Met kind(eren)
- Met familie
- Met ouder(s)
- Met mijn vereniging
- Ik kom in het kader van mijn werk
- Andere:

[29] Met wie kwam u meestal naar Cultuurcentrum De Kruisboog (of vaakst bezochte filiaal)? *

Meerdere antwoorden mogelijk:

- Ik kom alleen
- Met mijn partner
- Met vrienden
- Met kind(eren)
- Met familie
- Met ouder(s)
- Met mijn vereniging
- Ik kom in het kader van mijn werk
- Andere:

[30] Hoe tevreden bent u over de laatste kinderactiviteit waaraan u of uw kind(eren) heeft (hebben) deelgenomen in Cultuurcentrum De Kruisboog? *

Kies één van de volgende mogelijkheden:

- Helemaal niet tevreden
- Niet tevreden
- Geen mening
- Tevreden
- Heel tevreden

[31] Hoe tevreden bent u over de laatste dansvoorstelling die u heeft bijgewoond in Cultuurcentrum De Kruisboog? *

Kies één van de volgende mogelijkheden:

- Helemaal niet tevreden
- Niet tevreden
- Geen mening
- Tevreden
- Heel tevreden

[32] Hoe tevreden bent u over de laatste muziekvoorstelling die u heeft bijgewoond in Cultuurcentrum De Kruisboog? *

Kies één van de volgende mogelijkheden:

- Helemaal niet tevreden
- Niet tevreden
- Geen mening
- Tevreden
- Heel tevreden

[33] Hoe tevreden bent u over de laatste theatervoorstelling die u heeft bijgewoond in Cultuurcentrum De Kruisboog? *

Kies één van de volgende mogelijkheden:

- Helemaal niet tevreden
- Niet tevreden
- Geen mening
- Tevreden
- Heel tevreden

[34] Hoe tevreden bent u over de laatste humorvoorstelling die u heeft bijgewoond in Cultuurcentrum De Kruisboog? *

Kies één van de volgende mogelijkheden:

- Helemaal niet tevreden
- Niet tevreden
- Geen mening
- Tevreden
- Heel tevreden

[35] Hoe tevreden bent u over de laatste familievoorstelling die u heeft bijgewoond in Cultuurcentrum De Kruisboog? *

Kies één van de volgende mogelijkheden:

- Helemaal niet tevreden
- Niet tevreden
- Geen mening
- Tevreden
- Heel tevreden

[36] Hoe tevreden bent u over de laatste circusvoorstelling die u heeft bijgewoond in Cultuurcentrum De Kruisboog? *

Kies één van de volgende mogelijkheden:

- Helemaal niet tevreden
- Niet tevreden
- Geen mening
- Tevreden
- Heel tevreden

[37] Hoe tevreden bent u over het laatste festival dat u heeft bijgewoond in Cultuurcentrum De Kruisboog? *

Kies één van de volgende mogelijkheden:

- Helemaal niet tevreden
- Niet tevreden
- Geen mening
- Tevreden
- Heel tevreden

[38] Hoe tevreden bent u over de laatste activiteit van uw/een vereniging die u heeft bijgewoond in Cultuurcentrum De Kruisboog? *

Kies één van de volgende mogelijkheden:

- Helemaal niet tevreden
- Niet tevreden
- Geen mening
- Tevreden
- Heel tevreden

[39] Hoe tevreden bent u over de laatste tentoonstelling die u heeft bijgewoond in Cultuurcentrum De Kruisboog? *

Kies één van de volgende mogelijkheden:

- Helemaal niet tevreden
- Niet tevreden
- Geen mening
- Tevreden
- Heel tevreden

[40] Hoe tevreden bent u over de laatste cursus die u heeft bijgewoond in Cultuurcentrum De Kruisboog? *

Kies één van de volgende mogelijkheden:

- Helemaal niet tevreden
- Niet tevreden
- Geen mening
- Tevreden
- Heel tevreden

[41] Hoe tevreden bent u over het laatste atelier / de laatste workshop die u heeft bijgewoond in Cultuurcentrum De Kruisboog? *

Kies één van de volgende mogelijkheden:

- Helemaal niet tevreden
- Niet tevreden
- Geen mening
- Tevreden
- Heel tevreden

[42] Hoe tevreden bent u over de laatste ontspanningsactiviteit die u heeft bijgewoond in Cultuurcentrum De Kruisboog? *

Kies één van de volgende mogelijkheden:

- Helemaal niet tevreden
- Niet tevreden
- Geen mening
- Tevreden
- Heel tevreden

[43] Hoe tevreden bent u over de laatste lezing / inleiding die u heeft bijgewoond in Cultuurcentrum De Kruisboog? *

Kies één van de volgende mogelijkheden:

- Helemaal niet tevreden
- Niet tevreden
- Geen mening
- Tevreden
- Heel tevreden

[44] Hoe tevreden bent u over de laatste film die u heeft bijgewoond in Cultuurcentrum De Kruisboog? *

Kies één van de volgende mogelijkheden:

- Helemaal niet tevreden
- Niet tevreden
- Geen mening
- Tevreden
- Heel tevreden

[45] Hoe tevreden bent u over de laatste sportactiviteit die u heeft bijgewoond in Cultuurcentrum De Kruisboog? *

Kies één van de volgende mogelijkheden:

- Helemaal niet tevreden
- Niet tevreden
- Geen mening
- Tevreden
- Heel tevreden

[46] Hoe tevreden bent u over het laatste feest dat u heeft bijgewoond in Cultuurcentrum De Kruisboog? *

Kies één van de volgende mogelijkheden:

- Helemaal niet tevreden
- Niet tevreden
- Geen mening
- Tevreden
- Heel tevreden

[47] Geef uw mening over volgende uitspraken over uw cultuurcentrum. (van helemaal niet akkoord tot helemaal akkoord) *

Kies het toepasselijke antwoord voor elk onderdeel:

	Helemaal niet akkoord	Niet akkoord	Geen mening	Akkoord	Helemaal akkoord
Ik kom uitsluitend voor specifieke voorstellingen of artiesten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik laat me graag verrassen door het aanbod	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik bezoek steeds dezelfde soort activiteiten (vb. steeds theater, steeds workshops, ...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik vind het belangrijk dat naast professionele kunsten, ook amateurkunsten aanbod komen in het centrum	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[48] Hoe tevreden bent u over het algemene prijsniveau van de activiteiten en voorstellingen in Cultuurcentrum De Kruisboog? *

Kies één van de volgende mogelijkheden:

- helemaal niet tevreden
- niet tevreden
- geen mening
- tevreden
- heel tevreden

[49] Maakt u gebruik van een abonnementsformule of korting in het cultuurcentrum? *

Kies één van de volgende mogelijkheden:

- Ja
- Nee

[50] Van welke abonnementsformule of korting maakt u gebruik? *

Meerdere antwoorden mogelijk:

- Lokaal lijstje met formules...

- ... en kortingen
- Andere:

[51] Hoe tevreden bent u over de abonnementsformules of kortingen die u gebruikt? *

Kies één van de volgende mogelijkheden:

- Helemaal niet tevreden
- Niet tevreden
- Geen mening
- Tevreden
- Helemaal tevreden

[52] Heeft u de afgelopen 12 maanden zelf of in verenigingsverband infrastructuur van Cultuurcentrum De Kruisboog gehuurd? (bijvoorbeeld een zaal) *

Kies één van de volgende mogelijkheden:

- Ja
- Nee

[53] Geef aan hoe tevreden u was over de volgende aspecten bij het huren van de infrastructuur: (van helemaal niet tevreden tot heel tevreden) *

Kies het toepasselijke antwoord voor elk onderdeel:

	Helemaal niet tevreden	Niet tevreden	Neutraal	Tevreden	Heel tevreden
Het huren van de infrastructuur (reserveren)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De kwaliteit van de infrastructuur zelf	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De huurprijs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[54] Zijn er zaken die voor u ontbreken bij het huren van infrastructuur? Dan kan u deze hier aanvullen. (open invulveld)

[55] Geef uw tevredenheid aan over de volgende aspecten van de gebouwen van Cultuurcentrum De Kruisboog (of vaakst bezochte filiaal). (van "helemaal niet tevreden" tot "heel tevreden" , "geen mening" of "niet van toepassing") *

Kies het toepasselijke antwoord voor elk onderdeel:

	helemaal niet tevreden	niet tevreden	geen mening	tevreden	heel tevreden	niet van toepassing
De inkomruimte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het comfort	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bar / café / restaurant	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De balie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Toegankelijkheid (rolstoel, slechthorenden, ...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Voldoende sanitair	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hygiëne sanitair	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[56] Heeft u de afgelopen 12 maanden iets gegeten of gedronken in het cultuurcentrum? *

Meerdere antwoorden mogelijk:

- nee
- ja, voor een activiteit of voorstelling
- ja, na een activiteit of voorstelling
- ja, (ook) wanneer er geen activiteit of voorstelling is

[57] Waarom komt u voor de activiteit of voorstelling niet in de foyer / de bar? *

Meerdere antwoorden mogelijk:

- er is geen foyer of bar
- de foyer of bar is gesloten voor de voorstelling of activiteit
- het is er niet gezellig
- de prijzen zijn te hoog
- ik vind het aanbod dat ik wens niet in de foyer / bar
- ik heb niet de behoefte om te blijven hangen
- ik moet snel naar huis (vb. babysit)
- ik ga naar een café of restaurant in de buurt
- ik drink of eet liever thuis iets
- Andere reden:

[58] Waarom blijft u na de activiteit of voorstelling niet in de foyer / de bar? *

Meerdere antwoorden mogelijk:

- er is geen foyer of bar
- de foyer of bar is gesloten na de voorstelling of activiteit
- het is er niet gezellig
- de prijzen zijn te hoog
- ik vind het aanbod dat ik wens niet in de foyer / bar
- ik heb niet de behoefte om te blijven hangen
- ik moet snel naar huis (vb. babysit)
- ik ga naar een café of restaurant in de buurt
- ik drink of eet liever thuis iets
- Andere reden:

[59] Geef uw mening over volgende uitspraken over Cultuurcentrum De Kruisboog (of vaakst bezochte filiaal). (van helemaal niet akkoord tot helemaal akkoord) *

Kies het toepasselijke antwoord voor elk onderdeel:

	helemaal niet tevreden	niet tevreden	geen mening	tevreden	heel tevreden
De gezelligheid van de ontmoetingsruimte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Huiselijk gevoel in het cultuurcentrum	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Warmte en hulpvaardigheid van het onthaal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[60] U gaf zonet uw mening over een aantal stellingen over de beleving in {gebruikersfiliaalgc}. Hoe scoort het cultuurcentrum op deze aspecten? (geef uw mening van "helemaal niet tevreden" tot "heel tevreden".)

Kies het toepasselijke antwoord voor elk onderdeel:

	Helemaal niet akkoord	Niet akkoord	Geen mening	Akkoord	Helemaal akkoord
Een gezellig foyer is voor mij heel belangrijk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik kwam vooral naar het cultuurcentrum om samen te zijn met anderen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het is gezellig in het cultuurcentrum	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik bleef graag hangen in het cultuurcentrum na de voorstelling	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik voelde me thuis in het cultuurcentrum	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[61] Hoe tevreden bent u over de openingsuren van de balie / het onthaal in het cultuurcentrum? *

Kies één van de volgende mogelijkheden:

- Helemaal niet tevreden
- Niet tevreden
- Geen mening
- Tevreden
- Heel tevreden

[62] Hoe tevreden bent u over de aanvangsuren van de activiteiten in het cultuurcentrum? *

Kies één van de volgende mogelijkheden:

- Helemaal niet tevreden
- Niet tevreden
- Geen mening
- Tevreden
- Heel tevreden

[63] Wat kan er verbeteren aan de aanvangsuren van de activiteiten in het cultuurcentrum? *

Open invulveld

[64] Hoe komt u naar Cultuurcentrum De Kruisboog (of vaakst bezochte filiaal)? *

Meerdere antwoorden mogelijk:

- Met de eigen wagen
- Carpooling
- Met de fiets / motorfiets
- Te voet
- Met het openbaar vervoer
- Andere:

[65] Geef uw mening over volgende uitspraken over de bereikbaarheid van Cultuurcentrum De Kruisboog (of vaakst bezochte filiaal). Geef uw mening over wat voor u van toepassing is.

Kies het toepasselijke antwoord voor elk onderdeel:

	helemaal niet akkoord	niet akkoord	geen mening	akkoord	helemaal akkoord
Ik geraak vlot met de wagen ter plaatse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er is voldoende parking	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik geraak vlot met de fiets ter plaatse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er is voldoende fietsparking	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik geraak vlot met het openbaar vervoer naar het centrum	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik geraak vlot met het openbaar vervoer terug naar huis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De bereikbaarheid van het cultuurcentrum/gemeenschapscentrum is een belemmering om er naar toe te gaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het cultuurcentrum is makkelijk terug te vinden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[66] Hoe zou u het liefst tickets bestellen voor een activiteit of voorstelling? Duid maximaal 3 zaken aan. *

Kies maximaal 3 antwoorden:

- Online via website van het centrum
- Online via een andere website
- Telefonisch
- Via e-mail
- Via smartphone
- In het gebouw zelf
- Andere:

[67] Hoe zou u het liefst tickets betalen voor een voorstelling? Duid maximaal 3 zaken aan. *

Kies maximaal 3 antwoorden

- Online met VISA/Mastercard
- Online met Bancontact
- Online met een andere betaaldienst
- Via overschrijving
- Cash ter plaatse op voorhand
- Cash ter plaatse voor de voorstelling
- Andere:

[68] Geef uw mening over volgende uitspraken over het bestellen van tickets bij het cultuurcentrum.

Kies het toepasselijke antwoord voor elk onderdeel:

	helemaal niet akkoord	niet akkoord	geen mening	akkoord	helemaal akkoord
Tickets zijn doorgaans te snel uitverkocht	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik geraak altijd aan de tickets die ik wil hebben	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[69] Hoe informeert u zich over het cultuurcentrum? *

Meerdere antwoorden mogelijk:

- De brochure van het cultuurcentrum
- De website van het cultuurcentrum
- De website van de stad of gemeente
- Via een nieuwsbrief van het cultuurcentrum
- Via vrienden of kennissen
- Via affiches
- Via een magazine van de stad of gemeente
- Via andere organisatie (vb. Uit in Vlaanderen, Agenda.be, ...)
- Via televisie
- Via radio
- Via sociale media (Facebook, Twitter, ...)
- Via kranten of tijdschriften
- Andere:

[70] Krijgt u een seizoensbrochure van Cultuurcentrum De Kruisboog thuis in de bus? *

Kies één van de volgende mogelijkheden:

- Ja
 Nee

[71] Leest u de seizoensbrochure van het cultuurcentrum? *

Kies één van de volgende mogelijkheden:

- Ja
 Nee

[72] Krijgt u een seizoensbrochure van Cultuurcentrum De Kruisboog op een andere manier? *

Kies één van de volgende mogelijkheden:

- Ja
 Nee

[73] Geef uw mening over de seizoensbrochure van het cultuurcentrum. (van helemaal niet akkoord tot helemaal akkoord) *

Kies het toepasselijke antwoord voor elk onderdeel:

	Helemaal niet akkoord	Niet akkoord	Geen mening	Akkoord	Helemaal akkoord
Ik vind de brochure aantrekkelijk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik bestel mijn tickets kort na het ontvangen van de brochure	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De brochure zou voor mij ook digitaal mogen komen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[74] Heeft u de afgelopen 12 maanden de website van Cultuurcentrum De Kruisboog bezocht? *

Kies één van de volgende mogelijkheden:

- Ja
 Nee

[75] Waarvoor heeft u deze website bezocht? *

Meerdere antwoorden mogelijk:

- Om te kijken welke activiteiten er zijn
 Om meer informatie over de activiteiten te zoeken
 Om tickets te bestellen
 Om mijn bezoek praktisch voor te bereiden (startuur, parking, ...)

- Om contact op te nemen met het centrum
- Om informatie over het huren van infrastructuur te vinden
- Andere:

[76] Geef aan of u akkoord bent met volgende uitspraken over de website van het cultuurcentrum? (van helemaal niet akkoord tot helemaal akkoord) *

Kies het toepasselijke antwoord voor elk onderdeel:

	Helemaal niet akkoord	Niet akkoord	Geen mening	Akkoord	Helemaal akkoord
De website is gemakkelijk terug te vinden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De website is aantrekkelijk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De website is gebruiksvriendelijk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[77] Heeft u de afgelopen 12 maanden de sociale media van Cultuurcentrum De Kruisboog bezocht? *

Kies één van de volgende mogelijkheden:

- Ja
- Nee

[78] Waarvoor heeft u deze sociale media bezocht? *

Meerdere antwoorden mogelijk:

- Om te kijken welke activiteiten er zijn
- Om meer informatie over de activiteiten te zoeken
- Om tickets te bestellen
- Om mijn bezoek praktisch voor te bereiden (startuur, parking, ...)
- Om contact op te nemen met het centrum
- Om informatie over het huren van infrastructuur te vinden
- Andere:

[79] Heeft u de afgelopen 12 maanden de nieuwsbrief van Cultuurcentrum De Kruisboog ontvangen? *

Kies één van de volgende mogelijkheden:

- Ja
- Nee

[80] Heeft u de afgelopen 12 maanden de nieuwsbrief van Cultuurcentrum De Kruisboog gelezen? *

Kies één van de volgende mogelijkheden:

- Ja
- Nee

[81] Waarvoor heeft u deze nieuwsbrief gelezen? *

Meerdere antwoorden mogelijk:

- Om te kijken welke activiteiten er zijn
- Om meer informatie over de activiteiten te zoeken
- Om tickets te bestellen
- Om mijn bezoek praktisch voor te bereiden (startuur, parking, ...)
- Om contact op te nemen met het centrum
- Om informatie over het huren van infrastructuur te vinden
- Andere:

[82] Geef aan of u akkoord bent met volgende uitspraken over de nieuwsbrief van het cultuurcentrum? (van helemaal niet akkoord tot helemaal akkoord) *

Kies het toepasselijke antwoord voor elk onderdeel:

	Helemaal niet akkoord	Niet akkoord	Geen mening	Akkoord	Helemaal akkoord
De frequentie van de nieuwsbrief is goed	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De nieuwsbrief is aantrekkelijk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De nieuwsbrief is interessant	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[83] Krijgt u nieuwsbrieven van verschillende cultuur- of gemeenschapscentra? *

Kies één van de volgende mogelijkheden:

- Ja
 Nee

[84] Bent u van plan om in de toekomst (nog) terug te komen naar Cultuurcentrum De Kruisboog? *

Kies één van de volgende mogelijkheden:

- Ja, zeker
 Misschien
 Nee, zeker niet

[85] Zou u Cultuurcentrum De Kruisboog aanraden aan vrienden, familie of collega's?

Geef aan met een score van 0 (zeer onwaarschijnlijk) tot 10 (zeer waarschijnlijk). *

[86] Waarom komt u niet (meer) naar Cultuurcentrum De Kruisboog? *

Meerdere antwoorden mogelijk:

- Ik ga ergens anders naar gelijkaardige activiteiten
 Ik ben niet voldoende op de hoogte van het aanbod
 Ik ken het cultuurcentrum/gemeenschapscentrum niet of te weinig
 Ik heb geen tijd
 Er waren geen tickets meer voor de activiteit van mijn keuze
 Ik blijf liever thuis
 Het aanbod interesseert me niet

- Het personeel is er niet vriendelijk
- De infrastructuur is niet goed
- Ik doe andere zaken in m'n vrije tijd
- Ik geraak er moeilijk
- De prijzen zijn niet gunstig
- Ik vind het bestellen van tickets moeilijk
- Ik vind geen opvang voor mijn kinderen
- Andere reden:

[87] Waarom woont u geen activiteiten of voorstellingen bij in Cultuurcentrum De Kruisboog? *

Meerdere antwoorden mogelijk:

- Ik ga ergens anders naar gelijkaardige activiteiten
- Ik ben niet voldoende op de hoogte van het aanbod
- Ik ken het cultuurcentrum te weinig
- Ik heb geen tijd
- Er waren geen tickets meer voor de activiteit van mijn keuze
- Ik blijf liever thuis
- Het aanbod interesseert me niet
- Het personeel is er niet vriendelijk
- De infrastructuur is niet goed
- Ik doe andere zaken in m'n vrije tijd
- Ik geraak er moeilijk
- De prijzen zijn niet gunstig
- Ik vind het bestellen van tickets moeilijk
- Ik vind geen opvang voor mijn kinderen
- Andere reden:

[88] Laten we terugkeren naar de laatste keer dat u in Cultuurcentrum De Kruisboog was. Wat was bij dit laatste bezoek de belangrijkste reden waarom u naar de stad of gemeente kwam? *

Kies één van de volgende mogelijkheden:

- Bezoek aan Cultuurcentrum De Kruisboog (voorstelling, vergadering, cursus, ...)
- Andere reden (shoppen, café- of restaurantbezoek, iemand bezoeken, ...)

[89] Kan u (benaderend) aangeven hoeveel u naar aanleiding van dit laatste bezoek aan Cultuurcentrum De Kruisboog heeft uitgegeven in Tienen? Vul enkel de categorieën in waarvoor u geld heeft uitgegeven. De prijs van uw ticket hoeft u niet aan te geven.

We vragen de uitgave voor 1 persoon. Heeft u bijvoorbeeld 120 euro uitgegeven in een groep van 4 personen aan eten, vul dan in het vakje "iets eten in de stad" 30 euro in. (de prijs per persoon dus)

- Iets eten of drinken in de bar, het café, het restaurant van Cultuurcentrum De Kruisboog
- Iets drinken in Tienen
- Iets eten in Tienen (in restaurant, brasserie, snackbar, frituur, ...)
- Vervoer (auto, openbaar vervoer)
- Parking
- Shopping (kleding, schoenen, elektronica, huishoudgerief, voedsel, ...)
- Overnachtingen
- Toegangsgelden vrijetijdsactiviteiten (vb. musea, bowling, snooker, expo, ...)

[90] Heeft u nog opmerkingen of suggesties voor het cultuurcentrum? Dan kan u deze hier neerschrijven.

Open invulveld