



Afdeling **Beleid en Programmering**  
Onderwerp **evaluatie accommodatiebeleid**

**Bezoekadres**  
Europaweg 8

**Postadres**  
Postbus  
9700 AG Groningen

**E-mailadres**  
info@ocsw.groningen.nl

**Website**  
www.groningen.nl

De leden van de raad van de gemeente Groningen  
te  
GRONINGEN

Telefoon (050) 367 61 82 Bijlage(n) 2

Ons kenmerk OS 12.3017522

Datum **19 APR 2012** Uw brief van

Behandeld  
door **J. Niemeijer**

Geachte heer, mevrouw,

Bij de invoering van het accommodatiebeleid zoals door u vastgesteld in de nota "Anders en Beter" is toegezegd dat het beleid na vier jaar wordt geëvalueerd en zo nodig bijgesteld. Ook de accommodatiebesturen hebben aangegeven dat ze graag een evaluatie van de beleidsdoelstellingen zien. Maar niet alleen deze toezegging, ook recente ontwikkelingen rond de WMO en de decentralisaties van AWBZ en Jeugdzorg maken het noodzakelijk dat het accommodatiebeleid weer eens kritisch onder de loep wordt genomen. Bovendien constateren we in het huidige beleid een aantal knelpunten die we binnen de beschikbare financiële middelen moeten oplossen. Daarom hebben we een evaluatie laten uitvoeren door het CMO (Provinciaal Ondersteuningsinstituut). Daarnaast hebben we een stadspanelonderzoek uitgevoerd naar het gebruik van de accommodaties. We informeren u hierbij in hoofdlijnen over de uitkomsten van beide onderzoeken en gaan in op de knelpunten en uitdagingen voor de toekomst. Daarbij willen we u graag uitnodigen om uw visie te geven op de toekomst van ons accommodatiebeleid.

### **Voorgeschiedenis**

In december 2005 is na een intensief inspraaktraject de accommodatienota Anders en Beter vastgesteld, die betrekking heeft op de gesubsidieerde sociaal-culturele accommodaties in de stad (buurt- en speeltuinverenigingen en buurtcentra). Met deze nota kwam een eind aan een jarenlange slepende discussie over het beheer en de exploitatie van deze accommodaties. De volgende doelstellingen werden geformuleerd:

1. een betere subsidiesystematiek die aansluit bij de kosten voor de instandhouding van een accommodatie (subsidie voor onderhoud, exploitatie op basis van m2);



2. beter beheer, dat aansluit bij de grootte van de accommodatie en de programmering
3. betere afstemming tussen het aanbod van de accommodaties en de vraag uit de buurt.

Het nieuwe beleid hield concreet in dat er een toetsingskader werd gebruikt om de gewenste spreiding van buurtcentra en speeltuinaccommodaties over de wijken vast te kunnen stellen (waarbij de subsidie aan acht accommodaties werd beëindigd). Daarnaast werd een nieuwe subsidiesystematiek van kracht voor het onderhoud en de exploitatie van de gebouwen en het onderhoud van de speeltuinterreinen. Tenslotte werd er een centrale beheerpool ingesteld bij Stichting WerkPro. Deze bestaat voor de helft uit regulier personeel en voor de andere helft uit additionele banen.

Het nieuwe beleid is, na een overgangsjaar, in werking getreden op 1 januari 2007 en in 2009 heeft een tussenevaluatie plaatsgevonden. Uit deze evaluatie is gebleken dat de nota op een aantal punten een goede en stimulerende uitwerking heeft en er een aantal knellende zaken is opgelost. Tegelijkertijd werd duidelijk dat we er nog niet zijn. Over het algemeen kwam naar voren dat de accommodatiebesturen tevreden zijn over de subsidiesystematiek. Knelpunten lagen vooral in het beheer en in de afstemming tussen vraag en aanbod/de ontmoetingsfunctie.

Naar aanleiding van deze uitkomsten is een aantal maatregelen getroffen, waaronder:

- het instellen van een aparte beheerpool voor de speeltuinaccommodaties onder leiding van één zakelijk leider;
- een structurele extra bijdrage voor de beheerpool;
- het flexibel inzetten van het additionele beheerpersoneel op schoonmaak, klussen, opvang bij ziekte etc.;
- het bieden van extra ondersteuning op de ontmoetingsfunctie door buurtwerkers Buurtwelzijn.

Deze laatste maatregel is mogelijk gemaakt vanuit extra WMO-middelen en de opdracht aan deze buurtwerkers dient ook in dat kader geplaatst te worden, namelijk het bevorderen van de participatie van WMO-doelgroepen bij activiteiten in de wijken.

### **Resultaten evaluatie 2012**

De uitkomsten van deze evaluatie zijn in lijn met onze verwachtingen en sluiten aan bij de uitkomsten van de tussenevaluatie. In de rapportage is een samenvatting opgenomen; wij gaan hier kort in op de belangrijkste punten:

1. het merendeel van de besturen is tevreden met de subsidiesystematiek. De subsidiëring per m<sup>2</sup>. voor onderhoud en exploitatie is transparant en over het algemeen voldoende. Wel zou vernieuwing en goed ondernemerschap meer gestimuleerd kunnen worden;





2. De meeste besturen zijn tevreden over de taakuitvoering door het beheer en met name het beheer bij de buurt- en speeltuinaccommodaties is sterk verbeterd. Een aantal besturen heeft kritiek op WerkPro en die richt zich op de gebrekkige ziektevervanging, de trage offerteprocedure, de prijs-kwaliteitverhouding en de communicatie. (Hierbij merken wij op dat de trage offerte-procedure en de ziektevervanging ook deels het gevolg is van de subsidieprocedure en de afspraken tussen Werkpro en de gemeente). De meeste buurtcentra willen graag meer keuzevrijheid bij de inkoop van beheer.
3. Een aantal besturen heeft behoefte aan meer inhoudelijke advisering bij de activiteitenprogrammering. Ook WerkPro geeft aan dat het beheer niet alleen een facilitaire maar ook een programmatische taak zou moeten hebben. Zij vindt dat het beheer meer gericht zou moeten zijn op de behoefte van de wijk; het huidige beheer heeft hiervoor echter niet in alle gevallen voldoende kwaliteiten. Ook de kwaliteit van het additionele personeel blijft een belangrijk aandachtspunt.
4. Het grootste knelpunt ligt in de afstemming tussen vraag en aanbod/de ontmoetingsfunctie. Het merendeel van de besturen is tevreden met hun aanbod en met het bereik, maar ongeveer de helft van de besturen vindt hun bezoekers geen goede afspiegeling van de buurt. Veel besturen vinden het lastig om nieuwe groepen te bereiken en aan te trekken. Zo blijken allochtonen, kwetsbare buurtbewoners en ook de meer draagkrachtige bewoners vaak ondervertegenwoordigd. Wel is het zo dat, in vergelijking met de tussenevaluatie uit 2009, het bereik van mensen met een lichamelijke beperking iets is toegenomen. Sommige accommodaties bereiken vooral specifieke (leeftijds)groepen. Uit de gesprekken komt naar voren dat een aantal accommodaties een besloten indruk maakt en daardoor een hoge drempel heeft voor nieuwe bezoekers. Niet alle besturen zijn even actief in het vergroten van het bereik. Andere accommodaties slagen er wel in om een brede bezoekersgroep aan te trekken. Met name grotere accommodaties met professioneel beheer en een combinatie van functies zijn vaker open en hebben een breed bereik. Meerdere betrokkenen pleiten daarom voor grotere, centraal gelegen accommodaties met een vrije inloop.
5. Een belangrijke succesfactor voor een activiteitenprogramma dat aansluit bij de behoefte van de wijk, is de samenwerking met andere partijen en professionals. We constateren echter dat dit in een aantal wijken moeizaam verloopt. Besturen noemen hierbij een aantal praktische belemmeringen, zoals het tijdstip van overleg (vaak overdag) en de hoeveelheid overleggen, maar wijzen daarnaast op de cultuurverschillen tussen vrijwilligers en beroepskrachten. Ook beroepskrachten zien de cultuurverschillen als een belangrijke



belemmering voor samenwerking. De inzet van buurtwerkers heeft op een aantal plekken tot verbetering geleid, maar dit is nog niet overal het geval. Bovendien zijn buurtwerkers niet in alle wijken actief en richten ze zich niet alleen op de gesubsidieerde accommodaties. De koepelorganisaties BBOG en Speeltuinentrale vinden dat ondersteuning nodig is om de betrokkenheid van accommodaties bij de samenwerking in de wijk te versterken. Verder wordt gepleit voor een sterkere regierol van de gemeente op de samenwerking. Met name in de wijken waar de samenwerking minder goed verloopt, is behoefte aan iemand die boven de partijen staat en samenwerkingsprocessen stimuleert.

### **Uitkomsten stadspanel**

Bij de evaluatie van het accommodatiebeleid vinden we het ook belangrijk om te weten wat de niet-bezoekers vinden van de buurtaccommodaties en wat voor hen de redenen zijn om er geen gebruik van te maken. We hebben daarom Bureau Onderzoek opdracht gegeven om de mening te peilen van het Stadspanel. Dit is een grote groep Stadjsers die bereid is om mee te werken aan internetonderzoek van Bureau Onderzoek. Het stadspanel telt momenteel 7.500 leden en aan dit onderzoek naar buurtaccommodaties hebben 2.334 mensen meegedaan. Van deze groep bezoekt 68% geen buurtaccommodatie. Deze respondenten hebben relatief vaak een HBO- of WO-diploma en rekenen zichzelf tot de middeninkomens. De meest genoemde redenen om geen buurtaccommodatie te bezoeken zijn dat zij voldoende activiteiten elders hebben of geen behoefte hebben aan een buurtcentrum. Er zijn weinig tot geen klachten over de lokatie, de sfeer, het onderhoud, etc. Dit kan overigens vooral te maken hebben met het feit dat de niet-bezoekers op deze aspecten onvoldoende zicht hebben. Daarnaast zegt ongeveer 16% dat ze geen buurtaccommodatie bezoekt omdat men niet weet welke activiteiten er plaatsvinden en 14% kent geen buurtaccommodatie in de de buurt. Deze laatste percentages geven aan dat het bereik van buurtaccommodaties kan worden vergroot door het organiseren van meer bekendheid van het gebouw en het activiteitenprogramma.

Op de vraag wat er kan worden verbeterd aan de buurtcentra scoort vooral “activiteiten beter bekend maken”, “een ander soort activiteiten voor volwassenen” en “meer activiteiten voor volwassenen”. Volgens de respondenten is er vooral behoefte aan cursussen en workshops “om iets te leren”. We hebben ook gevraagd of men bereid is om vrijwilligerswerk te doen in een buurtaccommodatie en daarop antwoordt 10% (zowel bezoekers als niet-bezoekers) positief.





### **Toekomstig beleid**

Binnen ons WMO-beleid is het stimuleren van ontmoeting een belangrijke doelstelling. Onze gesubsidieerde sociaal culturele accommodaties kunnen daarin een belangrijke rol spelen; het zijn in het algemeen goed bereikbare en goed onderhouden gebouwen met daar omheen een netwerk van vrijwilligers en professionele inzet, gericht op het faciliteren en organiseren van activiteiten voor ontmoeting en participatie. Voor beroepskrachten zijn accommodaties een belangrijk verbindingspunt, een vindplaats en een plek waar ze activiteiten kunnen organiseren. Dit uitgangspunt willen we ook in de toekomst handhaven en verder versterken: accommodaties ontvangen subsidie omdat ze een bijdrage leveren aan onze beleidsdoelstellingen gericht op de brede ontmoetingsfunctie. Ontmoeting vindt echter niet alleen plaats in gesubsidieerde accommodaties, ook andere organisaties hebben in de wijken ruimte beschikbaar voor ontmoetingsactiviteiten (zorginstellingen, kerken, corporaties, scholen etc.). Wij willen ook deze ruimte betrekken in de beleidsafwegingen voor de toekomst, want we streven naar optimaal gebruik van gebouwen. We zijn momenteel bezig met een inventarisatie van alle beschikbare ruimte op wijkniveau, inclusief de ruimte die nu nog niet gebruikt wordt, maar wel mogelijkheden biedt.

Het gaat daarbij in eerste instantie om de functie ontmoeting en om welzijnsactiviteiten voor verschillende bewonersgroepen, inclusief kwetsbare groepen/mensen met een beperking. Ontmoeting is nodig om mensen bij elkaar te brengen, contacten te laten ontstaan en van daaruit wederkerigheid. Maar naast de functie ontmoeting hebben we op wijkniveau ook te maken met de functies informatie, advies en ondersteuning (nu vormgegeven in de STIP's en CJG's). Deze functies zullen met de decentralisatie van de AWBZ en de Jeugdzorg een nog prominentere plek in de wijken krijgen. We zouden de verschillende WMO-functies graag zoveel mogelijk willen combineren in één gebouw, want hierdoor komen bezoekers makkelijker in aanraking met een functie waarvoor ze oorspronkelijk niet het gebouw binnenliepen. De functies kunnen elkaar versterken en door het aanbod op elkaar af te stemmen, wordt het geheel meer dan de som der delen.

De combinatie van verschillende functies is alleen mogelijk in accommodaties van voldoende omvang en het heeft daarom onze voorkeur om daar de prioriteit te leggen. Dit betekent niet dat kleine accommodaties geen rol kunnen spelen in de ontmoetingsfunctie, maar we willen hier graag samen met de wijk kritisch naar kijken. Voorop staat dat de accommodaties ten dienste staan van onze WMO-beleidsdoelstellingen ten aanzien van ontmoeting en participatie. Dit betekent dat we, daar waar accommodaties deze rol niet willen of kunnen vervullen, zullen voorstellen om de subsidierelatie te beëindigen. De accommodaties waarmee de subsidierelatie gecontinueerd wordt, willen we goed in staat stellen om hun rol te vervullen



en daarom hechten we groot belang aan het verbeteren van de kwaliteit van het beheer en het gastheerschap. We willen ook kijken op welke manier we de inzet van beheer kunnen koppelen aan de programmering en de ondersteuningsbehoefte. Kernbegrippen daarbij zijn vraaggerichtheid, samenwerking en de draagkracht en zeggenschap van de wijk. We willen in het nieuwe beleid de rol van de wijk bij de totstandkoming van het activiteitenaanbod te versterken.

Als we kijken naar de toekomst zullen we hierbij ook rekening moeten houden met het feit dat het proces rondom de drie decentralisaties (AWBZ, Jeugd en Wet Werken naar Vermogen) niet op korte termijn is uitgekristalliseerd. De gevolgen van de decentralisaties zullen van invloed zijn op de benodigde voorzieningen op wijkniveau en dus ook gevolgen hebben voor de behoefte aan gesubsidieerde accommodaties. We kunnen die gevolgen op dit moment niet goed overzien en dat betekent dat ons accommodatiebeleid ook de komende jaren aan verandering onderhevig zal zijn.

### **Participatietraject**

De ontmoetingsfunctie en de combinatie van verschillende WMO-functies vraagt om accommodaties die zowel fysiek als sociaal toegankelijk zijn en bovendien voldoende ruimte bieden voor de gewenste activiteiten. Niet in alle wijken is echter hetzelfde nodig; afhankelijk van de behoefte, de problematiek en het aanbod van andere partijen gaan we onderzoeken welke positie onze accommodaties daarin (zouden moeten) innemen. We willen dit doen samen met alle belanghebbende partijen (bewonersgroepen en professionals) op wijkniveau. We willen graag van de wijk horen waar behoefte aan is, welke accommodaties hiervoor geschikt zijn of dat er andere mogelijkheden zijn om onze doelen te bereiken. Daarbij moeten ook nadrukkelijk andere niet-gesubsidieerde accommodaties betrokken worden. We zullen daarom binnenkort onze uitgangspunten voor het nieuwe beleid verwoorden in een gespreksnota waarmee we het overleg op wijkniveau kunnen voeren. In deze gespreksnota zullen we ook aandacht besteden aan de aanbevelingen vanuit de evaluatie.

Wij verwachten dat bewoners, beroepskrachten en andere belanghebbenden graag willen meedenken over het accommodatiebeleid en hun meningen en adviezen zullen we vervolgens betrekken bij de vormgeving van het nieuwe accommodatiebeleid.

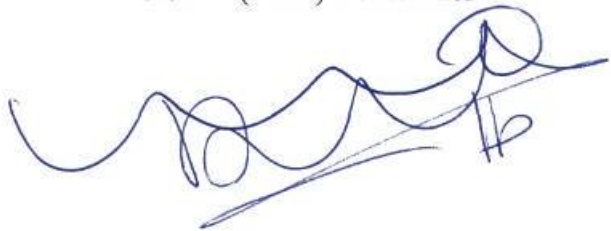




Onze verwachting is dat we u in de eerste helft van 2013 de nieuwe beleidsnota, na de inspraakprocedure, kunnen voorleggen ter besluitvorming.

Met vriendelijke groet,  
burgemeester en wethouders van Groningen,

de burgemeester,  
dr. J.P. (Peter) Rehwinkel



de secretaris,  
drs. M.A. (Maarten) Ruys



**Evaluatie  
Accommodatiebeleid  
Groningen**

**2011**



## Colofon

**Titel:** Evaluatie accommodatiebeleid Groningen 2011

**Datum:** maart 2012

**Opdrachtgever:** gemeente Groningen, dienst OCSW

**Auteurs:** Femke de Haan, Klaas Leenstra, Carola Simon

**Adressen:** Centrum voor Maatschappelijke Ontwikkeling Groningen  
Postbus 2266  
9704 CG Groningen  
[www.cmogroningen.nl](http://www.cmogroningen.nl)



© Copyright 2012, Centrum voor Maatschappelijke Ontwikkeling Groningen

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van het Centrum voor Maatschappelijke Ontwikkeling Groningen.

Voor zover het maken van kopieën is toegestaan op grond van artikel 16B Auteurswet 1912<sup>j</sup>\* het Besluit van 20 juni 1974, Stb. 351, zoals gewijzigd bij Besluit van 23 augustus 1995, Stb. 471 en artikel 17 Auteurswet 1912, dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht (Postbus 882, 1180 AW Amstelveen). Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze opgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16 Auteurswet 1912) dient men zich te wenden tot het Centrum voor Maatschappelijke Ontwikkeling Groningen.

# INHOUDSOPGAVE

## Concluderende samenvatting

<b>1</b>	<b>INLEIDING .....</b>	<b>7</b>
1.1	DOEL VAN DE EVALUATIE .....	7
1.2	ONDERZOEKSOPZET .....	8
1.3	LEESWIJZER .....	8
1.4	ACCOMMODATIES .....	9
<b>2</b>	<b>SUBSIDIESYSTEMATIEK.....</b>	<b>11</b>
2.1	SUBSIDIEBEDRAG EN AANVULLENDE INKOMSTEN.....	11
2.2	TARIEVENSTELSEL .....	12
2.3	TEVREDENHEID MET SUBSIDIESYSTEEM.....	12
2.4	ERVARINGEN OVERIGE BETROKKENEN .....	13
2.4.1	<i>BBOG</i> .....	13
2.4.2	<i>Speeltuinentrale</i> .....	13
2.5	BELANGRIJKSTE BEVINDINGEN EN AANBEVELINGEN .....	14
<b>3</b>	<b>PROFESSIONALISERING VAN BEHEER.....</b>	<b>17</b>
3.1	KWANTITEIT EN KWALITEIT .....	17
3.2	TEVREDENHEID MET WERKPRO.....	19
3.3	ERVARINGEN OVERIGE BETROKKENEN .....	20
3.3.1	<i>BBOG</i> .....	20
3.3.2	<i>Speeltuinentrale</i> .....	21
3.3.3	<i>WerkPro</i> .....	21
3.4	BELANGRIJKSTE BEVINDINGEN EN AANBEVELINGEN .....	22
<b>4</b>	<b>VRAAG EN AANBOD .....</b>	<b>25</b>
4.1	GEBRUIK VAN DE ACCOMMODATIE .....	25
4.2	ACTIVITEITENAANBOD .....	26
4.3	BEREIK VAN BEZOEKERS .....	28
4.4	SAMENWERKING .....	30
4.5	ERVARINGEN OVERIGE BETROKKENEN .....	31
4.5.1	<i>BBOG</i> .....	32
4.5.2	<i>Speeltuinentrale</i> .....	32
4.5.3	<i>WerkPro</i> .....	33
4.5.4	<i>Sleutelfiguren</i> .....	34
4.6	BELANGRIJKSTE BEVINDINGEN EN AANBEVELINGEN .....	36
<b>5</b>	<b>BIJLAGE: BESTUUR EN VRIJWILLIGERS.....</b>	<b>39</b>
<b>6</b>	<b>BIJLAGE VRAGENLIJST.....</b>	<b>41</b>



## Concluderende samenvatting

Het accommodatiebeleid van de gemeente Groningen is in opdracht van de Dienst OCSW geëvalueerd. Het hoofddoel van de evaluatie is te onderzoeken in hoeverre de doelstellingen van het beleid zijn gerealiseerd. Deze doelstellingen zijn:

1. Verbetering subsidiesystematiek waardoor besturen zich beter kunnen richten op inhoudelijke taken;
2. Verbetering van beheer door professionalisering en de inzet van een beheerpool;
3. Betere afstemming tussen aanbod van accommodaties en de vraag van wijkbewoners als het gaat om activiteiten en behoefte aan ruimte(n).

Het onderzoek bestaat uit een vragenlijst, groepsgesprekken en interviews met accommodatiebesturen en overige betrokkenen. Hieronder volgt een samenvatting van de belangrijkste bevindingen.

### Subsidiesysteem

Het meest tevreden zijn de besturen en koepelorganisaties over het subsidiesysteem. De systematiek is duidelijk en vrijwel iedereen kan hiermee uit de voeten. Wel vinden sommige besturen dat goed ondernemerschap meer gestimuleerd zou kunnen worden. Het beleid zou meer prikkels moeten bieden om de ondernemingsgeest bij besturen aan te wakkeren. Daarnaast is er een knelpunt bij de subsidie voor de speeltuinterreinen. Deze is onvoldoende voor vervanging en afschrijving van speeltoestellen en voor het onderhoud van de groenvoorziening.

### Beheer

Het overgrote deel van de accommodatiebesturen (70%) is in het algemeen tevreden over de huidige inzet van het beheer. Vooral bij Buurt- en Speeltuinenverenigingen (BSV's) is de aansturing en de kwaliteit van beheer sterk verbeterd door het instellen van een aparte beheerpool onder één zakelijk leider. In de groepsgesprekken kwamen ook kritiekpunten naar voren. De kwaliteit van het beheer laat soms te wensen over. Vooral de invulling van het gastheerschap schiet nog tekort. Ook blijft de kwaliteit en begeleiding van additioneel personeel een belangrijk aandachtspunt. Een kwart van de besturen van de buurtcentra is ontevreden over het contact met de werkorganisatie WerkPro. Genoemd worden de prijs-kwaliteit verhouding, traagheid bij afhandeling offertes, vervanging bij ziekte en de slechte communicatie. Buurtcentra en BBOG zijn tegen de monopoliepositie van WerkPro en zouden meer keuzevrijheid willen bij de inkoop van beheer.

Opgemerkt wordt dat de genoemde kritiekpunten voor een deel ook het gevolg zijn van de subsidie-afspraken met de gemeente.

WerkPro pleit voor een meer flexibele inzet van het beheer; dit wordt belemmerd doordat het beheer nu teveel gekoppeld is aan m2. en niet aan de programmering. Daarnaast zou WerkPro het beheer een grotere taak willen geven in de programmaontwikkeling en de afstemming met de wijk.

## Vraag en aanbod

De afstemming tussen vraag en aanbod laat een wisselend beeld zien tussen accommodaties en wijken. Er is veel verschil tussen accommodaties in activiteitenaanbod en –vernieuwing en in het bereik en samenwerking op wijkniveau.

### *Activiteiten en bezoekers*

Vrijwel alle besturen zijn tevreden over het huidige aanbod en het bereik. In veel accommodaties is het activiteitenaanbod de afgelopen jaren uitgebreid. Besturen signaleren dat er steeds meer behoefte komt aan cursussen en bewegingsactiviteiten. Ontwikkeling en vernieuwing van het activiteitenaanbod vindt op diverse manieren plaats. Nieuwe initiatieven ontstaan soms vanuit actieve besturen of door inbreng van beheerders of buurtwerkers, maar ook spontaan vanuit buurtbewoners. Uit de gesprekken blijkt dat vooral de gerichtheid op de wijk en een goede samenwerking tussen bestuur, beheer en andere organisaties/professionals (o.a. de buurtwerker) succesfactoren zijn voor de vernieuwing van het activiteitenaanbod.

Deze succesfactoren zijn echter niet overal aanwezig. Sommige accommodaties hebben voornamelijk vaste activiteiten met vaste bezoekersgroepen. Ook sleutelfiguren geven aan dat niet alle accommodaties openstaan voor nieuwe initiatieven. Sommige accommodaties zijn door hun ligging, omvang en herkenbaarheid minder aantrekkelijk en geschikt voor grotere buurtactiviteiten. Volgens de besturen wordt vernieuwing van het activiteitenaanbod ook belemmerd door onvoldoende beheer/vrijwilligers. Soms ontbreekt ook geschikte begeleiding of is er sprake van ruimtegebrek.

Ongeveer de helft van de besturen vindt hun bezoekers geen goede afspiegeling van de buurt. Veel besturen vinden het lastig om nieuwe doelgroepen te bereiken en aan te trekken. Zo blijken allochtonen en kwetsbare buurtbewoners vaak ondervertegenwoordigd. Wel is het zo dat, in vergelijking met de tussenevaluatie uit 2009, het bereik van mensen met een lichamelijke beperking is toegenomen. Sommige accommodaties bereiken vooral specifieke (leeftijds)groepen. Uit de gesprekken komt naar voren dat een aantal accommodaties een besloten indruk maakt en daardoor een hoge drempel hebben voor nieuwe bezoekers. Niet alle besturen zijn even actief in het vergroten van het bereik. Andere accommodaties slagen er wel in om een brede bezoekersgroep aan te trekken. Met name grotere accommodaties met professioneel beheer en een combinatie van functies zijn vaker open en hebben een breed bereik. Meerdere betrokkenen pleiten daarom voor grotere, centraal gelegen accommodaties met een vrije inloop. Besturen geven daarnaast aan dat kwalitatief goed beheer een absolute voorwaarde is om de rol van het 'gastheerschap' goed te kunnen waarborgen. Uit het Stadspanel-onderzoek blijkt verder dat het bereik kan worden vergroot door het geven van meer bekendheid aan de accommodaties en het programma.

### *Samenwerking*

Ook in de samenwerking op wijkniveau tussen accommodaties onderling en met andere organisaties/professionals komen verschillen voor. In een aantal wijken fungeren netwerken, vinden overleggen plaats en worden activiteiten op elkaar afgestemd. Soms heeft het beheer hierin ook een belangrijke rol. Zowel besturen



als sleutelfiguren uit deze wijken geven aan dat ze elkaar goed weten te vinden. In andere wijken verloopt de samenwerking moeizamer. Besturen noemen hierbij een aantal praktische belemmeringen, zoals het tijdstip van overleg en de hoeveelheid overleggen, maar wijzen daarnaast op de cultuurverschillen tussen vrijwilligers en professionals. Ook de professionals zien de cultuurverschillen als een belangrijke belemmering voor samenwerking. Een enkel bestuur geeft aan ook geen behoefte te hebben aan samenwerking. De koepelorganisaties BBOG en Speeltuinentrale vinden dat professionele ondersteuning nodig is om de betrokkenheid van accommodaties bij de samenwerking in de wijk te versterken. Verder wordt gepleit voor een sterkere regierol van de gemeente op de samenwerking. Met name in de wijken waar de samenwerking minder goed verloopt, is behoefte aan iemand die boven de partijen staat en samenwerkingsprocessen stimuleert.



# 1 Inleiding

De accommodatienota "Anders Beter" is in 2007 in werking getreden. Hiermee werd nieuw beleid ingezet, gericht op betere spreiding van buurt- en wijkaccommodaties. Nieuw was ook beheer vanuit een centrale beheerpool en een financiële regeling voor het onderhoud van gebouwen en speeltuinen.

In 2009 heeft er een tussenevaluatie plaatsgevonden van het nieuwe beleid.. Besturen waren overwegend tevreden over de nieuwe subsidiesystematiek. Knelpunten lagen vooral in het beheer van de accommodaties, zowel kwantitatief als kwalitatief, en in de afstemming tussen vraag en aanbod van activiteiten ook in relatie tot de ontmoetingsfunctie.

Naar aanleiding van de tussenevaluatie werden de volgende maatregelen genomen:

- het instellen van een aparte beheerpool voor de speeltuinaccommodaties onder leiding van één zakelijk leider;
- een structurele extra bijdrage voor de beheerpool;
- het flexibel inzetten van het additionele beheerpersoneel op schoonmaak, klussen, opvang bij ziekte etc.;
- het bieden van extra ondersteuning op de ontmoetingsfunctie door buurtwerkers Buurtwelzijn.

De dienst Onderwijs Cultuur Sport en Welzijn (OCSW) van de gemeente Groningen heeft CMO Groningen medio 2011 de opdracht gegeven het accommodatiebeleid, en daarmee bovengenoemde maatregelen, te evalueren. Voorliggend rapportage beschrijft de resultaten van deze evaluatie. Het eerste hoofdstuk beschrijft de doel van de evaluatie en hoe de evaluatie heeft plaatsgevonden.

## 1.1 Doel van de evaluatie

Het hoofddoel van de evaluatie is te onderzoeken in hoeverre de doelstellingen van het beleid zijn gerealiseerd. Deze doelstellingen zijn:

- Verbetering subsidiesystematiek waardoor besturen zich beter kunnen richten op inhoudelijke taken;
- Verbetering van beheer door professionalisering en de inzet van een beheerpool;
- Betere afstemming tussen aanbod van accommodaties en de vraag van wijkbewoners als het gaat om activiteiten en behoefte aan ruimte(n).

De evaluatie geeft aan in hoeverre het accommodatiebeleid succesvol is gebleken en welke knelpunten zich nog voordoen. Daarmee geeft het onderzoek ook meer inzicht in het functioneren van de accommodatiebesturen. Indien van toepassing zijn in de evaluatie de verschillen per stadsdeel en de verschillen naar type accommodatie (Buurt- en SpeeltuinVereniging (BSV) en buurtcentra) beschreven.

In voorliggend rapport wordt verwezen naar de resultaten van een stadspanel-onderzoek onder stadgers van 'Onderzoek en Statistiek Groningen'. Het onderzoeksbureau van de gemeente Groningen heeft het 'stadspanel' gevraagd

wat zij vinden van de buurtaccommodaties in de gemeente Groningen. Voor de uitgebreide rapportage van het stadspanelonderzoek verwijzen wij naar 'Onderzoek en Statistiek Groningen'.

## 1.2 Onderzoekopzet

Het onderzoek bestaat uit een vragenlijst, groepsgesprekken en interviews met accommodatiebesturen en overige betrokkenen. Hieronder wordt kort ingegaan op de verschillende onderzoeksactiviteiten.

### Accommodatiebesturen

Op basis van de evaluatie in 2009 en aanvullende onderzoeksvragen van de gemeente Groningen (dienst OCSW) is een vragenlijst voor de accommodatiebesturen opgesteld (zie bijlage 1). De vragenlijst bestaat uit zowel meerkeuzevragen als open vragen. De vragen zijn ingedeeld naar de doelstellingen van de nota (verbetering subsidiesystematiek, professionalisering beheer en afstemming vraag en aanbod). De vragenlijst is voorgelegd aan alle 32 accommodatiebesturen. Uiteindelijk hebben 30 besturen een ingevulde vragenlijst geretourneerd.

Na analyse van de uitkomsten zijn per stadsdeel (Noord-West, Noorddijk, Oude Wijken en Zuid) de betreffende besturen uitgenodigd voor een groepsgesprek. Elk bestuur werd vertegenwoordigd door maximaal 2 bestuursleden. Tijdens deze groepsgesprekken zijn de resultaten van de vragenlijst doorgenomen en was ruimte voor aanvullingen op de uitkomsten. Uiteindelijk namen 16 besturen (23 bestuursleden) deel aan deze groepsgesprekken (13 buurtcentra en 3 BSV's). De aanwezigheid van relatief weinig BSV's heeft de resultaten van de groepsgesprekken beïnvloed.

### Overige betrokkenen

Ook met de sleutelfiguren (gebiedsmanagers OCSW, buurtwerkers, opbouwwerkers, locatiemanagers) is per stadsdeel een groepsinterview gevoerd over de accommodaties in 'hun' wijken. Met deze sleutelinformanten is ingegaan op de mate waarin de accommodaties voldoen aan de vraag uit de wijk. Tevens is ingegaan op het functioneren van de accommodaties en de ontmoetingsfunctie.

De doelstellingen van de nota zijn eveneens besproken met de overkoepelende organisaties: de vereniging Speeltuinen Centrale Groningen (VSCG) en het Buurtcentra Besturen Overleg Groningen (BBOG). Ook is een interview gehouden met WerkPro.

## 1.3 Leeswijzer

Het rapport volgt de doelstellingen van het accommodatiebeleid, zoals geformuleerd in paragraaf 1.1. Het volgende hoofdstuk gaat in op de ervaringen met de gehanteerde subsidiesystematiek. In hoofdstuk 3 staat de professionalisering van het beheer centraal. Het vierde hoofdstuk gaat in op de vraag naar activiteiten en ruimte enerzijds en het aanbod vanuit de accommodaties anderzijds. Dit hoofdstuk behandelt tevens de samenwerking op wijkniveau. Elk hoofdstuk beschrijft allereerst uitkomsten van de vragenlijst en



groepsgesprekken met de accommodatiebesturen, waarna de ervaringen van de overige betrokkenen volgen. De laatste paragraaf van elk hoofdstuk beschrijft de belangrijkste bevindingen en aanbevelingen.

## 1.4 Accommodaties

Tabel 1.1 geeft per stadsdeel en wijk aan welke gesubsidieerde accommodaties zich hier tijdens de onderzoeksperiode bevinden.

Tabel 1.1: Accommodaties per stadsdeel en wijk

Stadsdeel	Wijk	Accommodatie
Noord-West	Vinkhuizen	MFC 't Vinkhuis
		Buurtcentrum De Wende
	Paddepoel	BSV Vinkhuizen-Zuid
		BSV Paddepoel
Selwerd/Concordiabuurt	Jeugdcentrum Tuinwijk	
	Buurtcentrum Sonde 2000	
Hoogkerk	BSV Selwerd	
	Dorpshuis Hoogkerk	
	BSV Voor Hoogkerkse Jeugd (VHJ)	
Noorddijk	Lewenborg/Oosterhoogebrug	Wijkcentrum 't Dok
		BSV Ruischerbrug
	Beijum/De Hunze	Buurtcentrum de Schakel
		Buurtcentra in Beijum (BIB)
		Jongerencentrum Het Trefpunt
Meerstad/Engelbert/Woon-schepenhaven	Buurtcentrum Hunzeborgh	
	MFC Engelbert	
Noorderhoogebrug	BSV Door Eendracht Sterk (DES)	
Oude Wijken	Korrewegwijk	Dorpshuis Noorderhogebrug
		Buurtcentrum Het Floreshuis (De Karre)
	De Hoogte	BSV De Hoogte
	Indische buurt	BSV De indische Buurt (DIB)
	Oranjebuurt	Buurtcentrum Oranjewijk (BEBO)
	Oosterpark	Jeugdcentrum Jongeren OosterPark (JOP)
		BSV Fokkersstraat En Omgeving (FEO)
	Oosterpoort	BSV Ons Belang
		SV Oosterpark
		Buurtcentrum Poortershoes
Kostverloren	BSV Van Ostade	
Zuid	Helpman	BSV Helpman-Oost
	Wijert	MFC De Wijert
	Corpus den Hoorn	BSV Corpus den hoorn
	Grunobuurt/Laanhuizen	Buurtcentrum Stadspark





## 2 Subsidiesystematiek

Hoofdstuk 2 behandelt de eerste doelstelling van het accommodatiebeleid: *verbetering subsidiesystematiek waardoor besturen zich beter kunnen richten op inhoudelijke taken*. Vanuit het accommodatiebeleid ontvangen de accommodaties een normbedrag per m<sup>2</sup>. voor onderhoud, zakelijke lasten en exploitatie van het gebouw. De eerste drie paragrafen gaan in op de tevredenheid van de accommodatiebesturen met het huidige subsidiesysteem. Achtereenvolgens wordt ingegaan op het subsidiebedrag en de eigen inkomsten, de ervaringen met het tarievenstelsel en de tevredenheid met het huidige subsidiesysteem. In paragraaf 2.4 zijn de ervaringen van overige betrokkenen beschreven. In de laatste paragraaf worden de belangrijkste bevindingen samengevat en enkele aanbevelingen gegeven met betrekking tot de subsidiesystematiek.

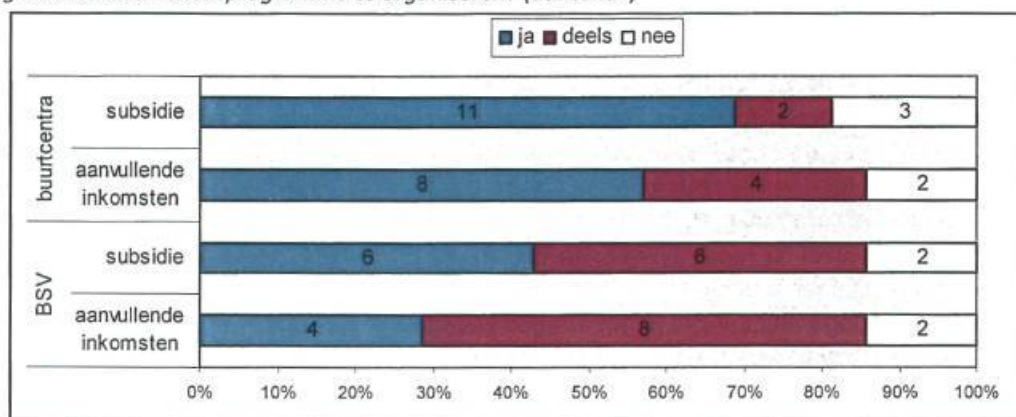
### 2.1 Subsidiebedrag en aanvullende inkomsten

Uit de enquête onder besturen blijkt dat buurtcentra en BSV's verschillend oordelen over de hoogte-toereikendheid van het subsidiebedrag. De meerderheid van de buurtcentra kan de zakelijke lasten, exploitatielasten en de onderhoudslasten financieren met behulp van het toegekende subsidiebedrag (11 besturen) (zie figuur 2.1). Volgens twee besturen is de subsidie deels voldoende en volgens drie besturen is de subsidie onvoldoende voor het financieren van deze lasten. Zes BSV's geven aan dat zij voldoende subsidie krijgen om de lasten te financieren. Een even zo groot aantal vindt de subsidie 'deels' voldoende en twee besturen vinden de subsidie onvoldoende.

Naast de subsidie van de gemeente ontvangen accommodaties ook andere inkomsten zoals deelnemersbijdragen, lidmaatschapsgeld, baromzet en huur. Deze aanvullende inkomsten zijn volgens 8 buurtcentra en 4 BSV's voldoende om het gewenste activiteitenprogramma te kunnen organiseren (zie figuur 2.1). Van de buurtcentra geven vier besturen aan dat de aanvullende inkomsten deels voldoende zijn en twee besturen dat deze inkomsten onvoldoende zijn om het gewenste activiteitenprogramma te organiseren. Acht BSV's vinden de aanvullende inkomsten deels voldoende en twee BSV's vinden deze inkomsten onvoldoende.

Het beeld dat een aantal besturen onvoldoende inkomsten heeft om de lasten te betalen, kwam niet naar voren tijdens de groeps gesprekken. Wel zijn er volgens meerdere besturen weinig mogelijkheden voor extra inkomsten. Hierbij werd de wettelijke bepaling genoemd die particuliere feesten en partijen verbiedt in gesubsidieerde accommodaties. Sommige besturen ervaren dit als een beperking om extra inkomsten te verwerven.

Figuur 2.1: Subsidiebedrag en aanvullende inkomsten voldoende om lasten te betalen en gewenste activiteitenprogramma te organiseren? (aantallen)



## 2.2 Tarievenstelsel

Voor de verhuur van ruimten hanteert de gemeente Groningen een tarievenstelsel waarbij een driedeling is aangebracht. Het *nultarief* geldt voor alle sociaal-culturele activiteiten. Deze dienen gratis in buurtcentra en BSV's plaats te kunnen vinden. Voor activiteiten die niet onder de functies van het sociaal-cultureel werk vallen, maar wel passen binnen het gemeentelijk beleid, geldt een *gereduceerd tarief*. Dit tarief mag ook worden gehanteerd voor verenigingsactiviteiten. Voor alle overige (commerciële) activiteiten kan een *marktconform tarief* worden gehanteerd, ook voor activiteiten die een permanent beslag leggen op de ruimte.

### Ervaringen met tarievenstelsel

Bijna de helft van de besturen heeft geen problemen met het tarievenstelsel (14 besturen), drie besturen wel en de overige besturen ervaren soms problemen. Door de besturen wordt opgemerkt dat de omschrijving van de tariefsoorten onduidelijk is en het is voor besturen lastig kiezen tussen de verschillende tarieven. Meerdere besturen geven aan soms met een tussentarief te werken. Het zou volgens de besturen "mooi zijn als de regeling wat ruimer was."

Citaat: "Het Suikerfeest is een open feest, in principe voor iedereen toegankelijk, maar omdat het niet waarschijnlijk is dat iedereen zal komen wordt voor een middenweg gekozen (laag tarief)."

Enkele accommodaties ervaren soms ook problemen met het nultarief omdat ruimtes opgeëist worden. "Sommige gebruikers claimen te veel omdat het toch niets kost of ze zeggen niet af want er zijn geen consequenties aan verbonden", aldus een bestuur.

## 2.3 Tevredenheid met subsidiesysteem

De bestuursleden is in de enquête gevraagd hoe tevreden zij zijn met het huidige subsidiesysteem (op basis van aantal m<sup>2</sup>). Van de buurtcentra is 62% tevreden met het subsidiesysteem (8 besturen), 31% oordeelt neutraal (4 besturen) en één buurtcentrum is ontevreden (8%). Van de BSV's beoordeelt 43% het



subsidiesysteem met tevreden (6 besturen), 36% met neutraal (5 besturen) en 21% met ontevreden (3 besturen).

Tijdens de groepsgesprekken plaatsten sommige besturen kanttekeningen bij het subsidiesysteem, omdat de subsidie slechts gebaseerd is op het aantal vierkante meters en voorbij gaat aan de functie, de mate van gebruik en van de hoeveelheid activiteiten. Dit prikkelt niet de ondernemersgeest van besturen. Een bestuurslid citerend: "Dit motiveert mensen van de organisatie niet om extra hun best te doen of meer dingen te ondernemen." Ook is tijdens de groepsgesprekken opgemerkt dat een sluitende exploitatie en een aansprekend vernieuwend activiteitenprogramma twee verplichte uitgangspunten zijn die op gespannen voet kunnen staan. Het is voor accommodaties soms moeilijk aan beide uitgangspunten te voldoen.

#### *BSV's: onderhoud tuinen en speeltoestellen*

De bestuursleden van de BSV's is tevens gevraagd hoe tevreden zij zijn over het onderhoud van het terrein en de toestellen. Een ruime meerderheid van de besturen is (zeer) tevreden (69%, 9 besturen). Vier besturen hebben met 'neutraal' geantwoord en geen van de besturen is ontevreden over het onderhoud.

## **2.4 Ervaringen overige betrokkenen**

De twee overkoepelende organisaties, het BBOG en de Speeltuinentrale, is tevens gevraagd naar hun ervaringen met de subsidiesystematiek. In hoeverre zijn zij tevreden met het huidige subsidiesysteem? Wat zijn hun ervaringen?

### **2.4.1 BBOG**

Het BBOG geeft, net zoals bij de tussenevaluatie uit 2009, aan dat het huidige subsidiesysteem weinig aanleiding geeft tot commentaar. Tijdens de ledenvergaderingen van het BBOG is het subsidiesysteem nauwelijks punt van discussie. Aangegeven wordt dat het niet alle accommodaties lukt om voor de volwassenen activiteiten zonder subsidie te draaien. "Meestal zit er dan wel ruimte in een andere post van de begroting waardoor dat tekort kan worden aangevuld", aldus het BBOG.

Het BBOG geeft aan dat als de overheveling van taken van de AWBZ naar de WMO zal leiden tot een toestroom van nieuwe groepen naar de accommodaties, dit extra kwaliteitseisen aan de eigen organisatie stelt. Zij vermoedt dat dit niet uit huidige budget kan en dat er extra financiële ondersteuning nodig is.

Met betrekking tot het genereren van eigen inkomsten, organiseren sommige accommodaties ook commerciële activiteiten. Bij het BBOG is niet bekend of daardoor een strijdig belang met de buurtactiviteiten ontstaat.

### **2.4.2 Speeltuinentrale**

De subsidie voor de BSV's bestaat uit twee onderdelen, namelijk voor de exploitatie van het gebouw en voor het onderhoud van het terrein en de

speeltoestellen. Over het algemeen schat de Speeltuinentrale in dat de hoeveelheid subsidie voor het gebouw voldoende is. Er bevindt zich geen enkele vereniging in de positie dat zij externe financiële ondersteuning nodig heeft", aldus de speeltuinentrale. Wel wordt aangegeven dat met name de kleinere BSV's het moeilijker hebben om rond te komen. Dit blijkt deels te liggen aan de subsidieverlening naar oppervlakte van de gebouwen. De eigen inkomsten voor de activiteitenbekostiging wordt als voldoende ingeschat. Bij sommigen ligt dit iets moeilijker, met name indien er alleen kinderactiviteiten zijn.

De subsidie voor het onderhoud van terrein en toestellen is tevens gebaseerd op de oppervlakte van het gebouw. Voor het onderhoud van de speeltoestellen, zoals de reparaties, is de subsidie voldoende. De speeltuinentrale geeft echter aan dat er voor vervanging en afschrijving onvoldoende middelen zijn. Een gemiddelde speeltuin kost tussen de 100.000 en 200.000 euro. Hiervoor kan een beroep worden gedaan op landelijke fondsen. Deze bijdrage is echter eenmalig zodat hier op termijn knelpunten kunnen ontstaan.

Over het onderhoud van de groenvoorziening is de speeltuinentrale minder tevreden. De subsidie vanuit het accommodatiebeleid is onvoldoende om de terreinen in goede staat te houden. Ook is de Speeltuinentrale minder tevreden over de uitvoering. Dit heeft vooral betrekking op de kwaliteit van uitvoerders, onduidelijkheid is over het opdrachtgeverschap en het toezicht op de uitvoering. De Speeltuinentrale wil graag betere communicatielijnen tussen de OCSW, uitvoerder, BSV's en zichzelf.

## 2.5 Belangrijkste bevindingen en aanbevelingen

Belangrijkste bevindingen:

- De meerderheid van de accommodaties is tevreden met het huidige subsidiesysteem.
- De meeste accommodaties kunnen goed uit de voeten met het subsidiebedrag aangevuld met eigen inkomsten
- Sommige besturen vinden dat de huidige subsidiesystematiek gebaseerd op het aantal m<sup>2</sup> geen stimulans is voor vernieuwing en waardoor de ondernemingsgeest van besturen te weinig wordt beloond.
- De wettelijke bepaling dat je geen feesten en partijen mag organiseren ervaren sommige besturen als een beperking om extra inkomsten te genereren.
- Een aan tal besturen vindt de omschrijving van de tariefsoorten vaag en onduidelijk. Meerdere besturen geven aan soms met een tussentarief te werken.
- Bij het BBOG en de Speeltuinentrale zijn geen signalen bekend dat de huidige subsidie (en eigen inkomsten) onvoldoende is.
- De subsidie voor de speeltuinterreinen is onvoldoende voor de vervanging en afschrijving van de speeltoestellen. Er is bovendien een structureel tekort op het onderhoud voor de groenvoorziening.
- De Speeltuinentrale wenst voor het onderhoud van de groenvoorziening van speelterreinen efficiënte aansturing met korte communicatielijnen tussen gemeente en uitvoerder.

**Aanbevelingen:**

- Het beleid zou naast het huidige criterium subsidie per m<sup>2</sup>, de ondernemingsgeest van besturen meer dienen te prikkelen waarbij behaalde resultaten en vernieuwing ook beloond worden.
- Besturen ondersteunen en stimuleren tot meer planmatige aanpak. Bijvoorbeeld bij het ontwikkelen van een (communicatie-) plan waarin aangegeven wordt tot welke doelgroepen men zich richt en op welke wijze die
- Tijdig de gevolgen van de veranderingen van de AWBZ in kaart brengen en accommodaties (beheer en bestuur) hierop toe rusten om de extra opvang van nieuwe groepen soepel te laten verlopen.
- Onderzoeken in hoeverre fondsen en maatschappelijke sponsoring kunnen bijdragen om meer financiële ruimte te scheppen voor investering in nieuwe speeltoestellen.





### 3 Professionalisering van beheer

In dit hoofdstuk staat de professionalisering van het beheer centraal. Het beheer is grotendeels ondergebracht in een beheerpool van Stichting WerkPro. Deze pool bestaat voor de helft uit regulier beheer en voor de helft uit additioneel personeel. In het accommodatiebeleid is geregeld dat iedere accommodatie recht heeft op beheer, waarbij de hoeveelheid uren is gebaseerd op het aantal m<sup>2</sup>. De kleine (speeltuín)accommodaties hebben recht op een halve Fte conciërge en een halve Fte additioneel beheer. Grote(re) accommodaties krijgen meer uren regulier beheer en zakelijke leiding. Een aantal accommodaties heeft beheer in eigen dienst en ontvangt de subsidie daarvoor rechtstreeks van de gemeente.

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op diverse onderwerpen die met beheer te maken hebben, zoals het aantal uren beheer, het takenpakket en de tevredenheid met WerkPro. Ook worden de meningen van overige betrokkenen beschreven met betrekking tot het beheer. Hiermee geeft dit hoofdstuk zicht op de tweede doelstelling van het accommodatiebeleid: *verbetering van beheer door professionalisering en de inzet van een beheerpool.*

#### 3.1 Kwantiteit en kwaliteit

In de enquête en in de groepsgesprekken met de accommodatiebesturen is ingegaan op diverse onderwerpen die met het beheer te maken hebben.

##### *Aantal uren beheer*

Volgens een meerderheid van de accommodatiebesturen is het totaal aantal uren beheer waarover de accommodaties beschikken onvoldoende om het gewenste activiteitenprogramma uit te voeren (64%<sup>1</sup>, 10 buurtcentra en 6 BSV's). Vooral relatief veel accommodaties in de stadsdelen 'Oude Wijken' en 'Noord-West' vinden het aantal uren beheer onvoldoende (respectievelijk 7 en 5 besturen). Bij de accommodaties waar het totaal aantal uren beheer als onvoldoende wordt ervaren, worden vooral vrijwilligers (of bestuursleden) ingezet om niet-ingevulde beheeruren op te vangen. Soms wordt extra beheer ingekocht. In sommige gevallen gaan activiteiten niet door vanwege onvoldoende beheer.

##### *Aanstelling en rooster*

In de enquête is daarnaast gevraagd naar de invloed die besturen hebben op de aanstelling en het rooster van de beheerder(s). Uit de resultaten blijkt dat 79% van de BSV's en 54% van de buurtcentra vinden dat zij voldoende invloed hebben op de aanstelling van de beheerders (respectievelijk 11 en 7 besturen). Een ruime meerderheid van alle besturen heeft naar eigen zeggen voldoende invloed op het rooster van de beheerder(s) (10 buurtcentra en 11 BSV's). Volgens vrijwel alle besturen zijn de beheerders meestal of altijd aanwezig op de afgesproken tijd.

---

<sup>1</sup> De vraag is door 25 accommodatiebesturen beantwoord.

#### *Ziekteverzuim en vervanging bij uitval*

Bijna één op de drie besturen is ontevreden over de wijze waarop vervanging bij uitval (ziekte e.d.) van de beheerder(s) wordt geregeld (31%<sup>2</sup>) (figuur 3.1). Hierbij doen zich tussen buurtcentra en BSV's duidelijk verschillen voor; zeven buurtcentra en één BSV zijn ontevreden over de wijze waarop vervanging bij ziekte wordt geregeld. Twee BSV's en één buurtcentrum zijn tevreden over de vervanging bij ziekte (12%). Ook tijdens de groepsgesprekken gaven meerdere buurtcentra aan dat er geen adequate oplossingen zijn bij ziekteverzuim. Een buurtcentrum citerend: "afgelopen jaar waren er drie zieken waarvoor geen enkele vervanging geregeld is, ondanks dat dit wel in het contract vermeld staat." Een BSV gaf tijdens de groepsgesprekken aan dat het ziekteverzuim bij de BSV's gedaald is.

#### *Takenpakket beheerder(s)*

Uit de enquête blijkt dat een meerderheid van alle besturen (69%, 18 besturen) tevreden is over de inhoud van het takenpakket van beheer (inclusief de zakelijke leiding). Volgens de besturen is de belangrijkste taak van de beheerder(s) als gastheer/gastvrouw mensen ontvangen en representatief zijn voor de accommodatie (bekende gezicht). Een aantal besturen mist taken als activiteitenontwikkeling, inhoudelijke bijdrage aan het activiteitenprogramma en wijkgerichte oriëntatie. Echter wezen meerdere besturen er tijdens het groepsgesprek op dat deze taak nu niet in het takenpakket van de beheerder(s) staat. Volgens meerdere besturen heb je 'geluk' wanneer beheerders over deze vaardigheden beschikken "Er zijn soms beheerders die erg geschikt zijn om te helpen met de programmering. Het mag dus gezien worden als prettige bijkomstigheid, maar niet als een vereiste." Belangrijk is wel dat beheerders in ieder geval de wensen en behoeften van bezoekers signaleren. Het oppakken van die signalen ligt op dit moment echter bij bestuur (of soms de zakelijk leider).

*Citaat: "De beheerder is de gastheer en is er niet alleen voor de poets."*

Verder is 63% (8 buurtcentra en 9 BSV's) tevreden over de uitvoering van de werkzaamheden door de beheerder(s) (figuur 3.1). Ook heeft een ruime meerderheid (85%, 23 besturen) naar eigen zeggen voldoende invloed op de taken van de beheerder(s). Wel is in de groepsgesprekken de kwaliteit van beheerders is naar voren gebracht als belangrijk aandachtspunt. Het additionele beheer is vaak minder geschoold en heeft veel begeleiding nodig, terwijl vooral bij de grotere accommodaties behoefte is aan zeer zelfstandig personeel.

#### *Omgang met gebruikers, bezoekers en bestuur*

De meeste besturen zijn tevreden over de wijze waarop beheerder(s) omgaan met bezoekers en gebruikers; 70% van de buurtcentra en 86% van de BSV's zijn hierover tevreden (figuur 3.1). Dit komt overeen met de uitkomsten van het Stadspanel; de vriendelijkheid van de beheerders is een van de aspecten die lof oogsten bij de bezoekers. Echter gaven enkele besturen tijdens de groepsgesprekken aan dat tekortkomingen in de kwaliteit van de beheerders zich uiten in de bejegening van de bezoekers.

<sup>2</sup> De vraag is door 26 accommodatiebesturen beantwoord.

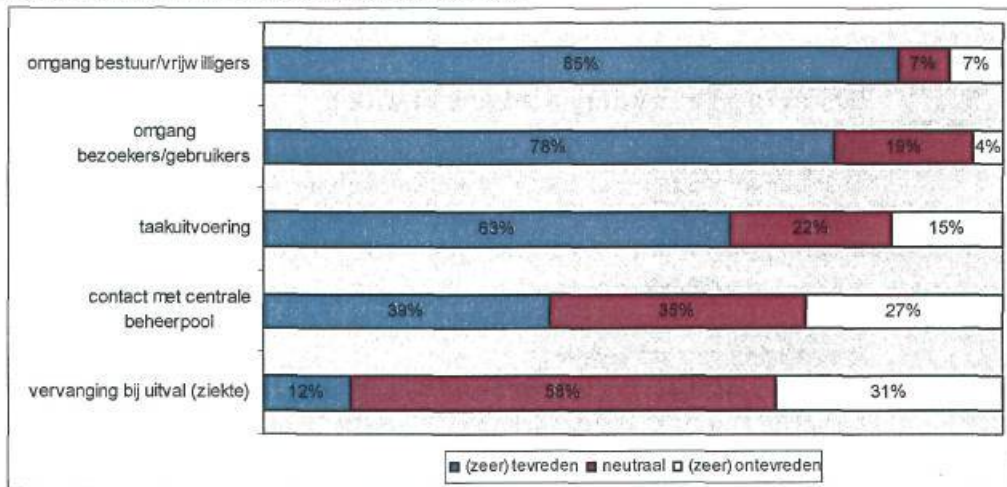


Verder is een ruime meerderheid van de besturen tevreden over de wijze waarop de beheerder(s) omgaan met bestuur en vrijwilligers (85%, 23 besturen) (figuur 3.1). Hierbij doen zich tussen BSV's en buurtcentra geen verschillen voor.

#### *Tevredenheid inzet beheer algemeen*

In de enquête is de besturen gevraagd hoe zij in het algemeen over de huidige inzet van het beheer oordelen. In totaal is 70% van de buurtcentra en BSV's tevreden over de huidige inzet van het beheer (19 accommodaties). Vier accommodaties (15%) zijn ontevreden. De overige besturen hebben 'neutraal' geantwoord.

*Figuur 3.1: Hoe tevreden is het bestuur over.... (%)*



#### *Verandering beheer ten opzichte van vorige evaluatie*

In de enquête is gevraagd hoe de besturen de situatie rond beheer ten opzichte van de vorige evaluatie (2009) vinden. Er is een duidelijk verschil tussen de ervaringen van buurtcentra en die van de BSV's. Elf buurtcentra geven aan dat de situatie ten opzichte van 2009 gelijk is gebleven (69%), één buurtcentrum vindt de situatie verbeterd en één buurtcentrum vindt de situatie verslechterd (beide 6%). Van de BSV's vinden zes besturen de situatie ten opzichte van 2009 stabiel (43%), vijf vinden de situatie verbeterd (36%) en twee besturen vinden de situatie verslechterd (14%).

### **3.2 Tevredenheid met WerkPro**

Uit de enquête blijkt dat ruim een kwart van de besturen ontevreden is over het contact dat zij hebben met de centrale beheerpool WerkPro (figuur 3.1). Hierbij doen zich tussen buurtcentra en BSV's duidelijk verschillen voor; zes buurtcentra en één BSV zijn ontevreden over het contact met WerkPro. Negen BSV's en één buurtcentrum zijn wel tevreden over het contact met de centrale beheerpool. De tevredenheid bij BSV's is toegenomen na het aanstellen van één zakelijk leider bij WerkPro die de beheerders van de BSV's aanstuurt en knelpunten oplost als die zich voordoen.

*Citaat BSV-bestuur: "Er is een duidelijk contactpersoon en er worden oplossingen gezocht voor vervanging bij ziekteverzuim".*

De onvrede spitst zich vooral toe op onduidelijke offertes, traagheid, vervanging bij ziekte en slechte communicatie. De besturen geven aan moeite te hebben met de monopolie-positie van WerkPro. Besturen willen graag meer vrijheid waar ze beheer inkopen of ze willen zelf de beheerders in dienst nemen. Echter de meeste besturen zitten niet te springen om 'als vrijwilligers' de rol van het werkgeverschap op zich te nemen.

Enkele grote accommodaties maken geen gebruik van de beheerpool WerkPro, maar zijn zelf werkgever voor de eigen beheerders en/of beschikken over beheerders die als zelfstandige opereren. Deze centra zijn in het algemeen tevreden over de beheerders.

### 3.3 Ervaringen overige betrokkenen

Net als in het vorige hoofdstuk, is ook aan enkele overige betrokkenen gevraagd naar hun meningen en ervaringen met het beheer. Achtereenvolgens worden de ervaringen van het BBOG, de Speeltuincentrale en WerkPro beschreven.

#### 3.3.1 BBOG

##### *Waardering van het beheer*

Het BBOG vindt dat het beheer als de belangrijkste taak heeft dat het gebouw technisch in orde is, dat het schoon is en op het moment dat er activiteiten plaats vinden de zaal juist is ingericht en dat de materialen beschikbaar zijn. Daarnaast dient de beheerder een goede gastheer/vrouw te zijn die vriendelijk en gastvrij is naar bezoekers. Over het algemeen is het BBOG niet tevreden over het huidige beheer. De kwaliteit van het beheer wordt onder de maat bevonden en een gastheer- of gastvrouwachtig optreden kan niet gegarandeerd worden. Vaak ontbreekt het de beheerders aan de juiste sociale vaardigheden. Dit ziet men met name bij het additionele beheer, maar ook bij regulier beheer zijn er grote verschillen. Overigens erkent het BBOG de lastige positie van WerkPro omdat deze weinig zeggenschap heeft over de beschikbaarheid en de kwaliteit van het additionele personeel. Additioneel beheer is en blijft een kwetsbare groep qua ziekteverzuim en continuïteitsfactor.

De beheerders worden aangestuurd door zakelijke leiders die in dienst zijn van WerkPro. Deze zakelijke leiders hebben vaak meerdere accommodaties onder zich. Gemiddeld genomen is het BBOG tevreden over de zakelijk leiders. Zij werken als intermediair tussen beheerders en bestuurders, maar doen veel administratie en sturen het personeel aan. De zakelijke leiders moeten een breed pakket aan kennis hebben, ook ten aanzien van techniek, schoonmaak, keuze van materiaal, aanpakken van de inrichting etc.

Het BBOG geeft wel aan dat er sinds de tussentijdse evaluatie verbetering is gekomen. Zo is er merkbaar begonnen met scholing, maar dit kan verder worden verbeterd. De belangrijkste verbeterpunten zijn: gastvrijheid, het omgaan met de



verschillende categorieën publiek en het ziekteverzuim. Ook de communicatie tussen het BBOG en WerkPro kan worden verbeterd.

#### *Toekomst*

Het BBOG is tegen de gedwongen winkelnering en voor de toekomst zouden ze hiervan af willen. "Daarna kan men altijd op individuele basis nog kiezen voor WerkPro", aldus het BBOG. Verder geeft het BBOG aan dat er een spanningsveld is tussen de kwaliteit van het beheer en de kosten. Ze vindt dat de kostprijs van WerkPro te hoog, wat volgens het BBOG deels komt door de overhead die in de prijs wordt meegerekend. Een oplossing ziet het BBOG in een zogenaamde 'pay rol organisatie'.

### **3.3.2 Speeltuinentrale**

#### *Waardering van het beheer*

De Speeltuinentrale geeft aan dat de inzet van WerkPro sinds de vorige evaluatie een belangrijke verandering heeft ondergaan en daardoor duidelijk verbeterd is. Er is nu één zakelijk leider voor alle locaties, wat ook betekent dat er één aanspreekpunt is. Tevens is er een pool met vaste beheerders voor de BSV's. Daardoor is een beheerder makkelijker op een andere BSV inzetbaar wanneer bijvoorbeeld sprake is van ziekte.

De kwaliteit van het beheer is verbeterd ten opzichte van de vorige evaluatie. Zo is er minder ziekteverzuim en zijn beheerders meer gemotiveerd. Er zijn zeker verschillen tussen de individuele beheerders, maar het algemene beeld is dat het beheer de laatste 2 jaar beter is geworden.

Wel vindt de Speeltuinentrale het jammer dat bij sommige accommodaties de taken van beheerders zich beperken tot het schoonmaken van het gebouw. Dit ligt soms aan het bestuur, maar meestal aan de kwaliteit van de beheerder. Zo worden de meeste additionele beheerders te zwak bevonden voor de rol van gastvrouw/heer.

#### *Toekomst*

De Speeltuinentrale ziet een bedreiging in de op handen zijnde bezuinigingen. Beheerders zijn essentieel om te kunnen garanderen dat de gebouwen overdag open zijn. De vrijwilligers houden nu de avonden open. Indien bezuinigd wordt op de gesubsidieerde banen, kan niet meer gegarandeerd worden dat BSV's elke dag open zullen zijn. Professioneel beheer is dan ook een randvoorwaarde voor goede openingstijden, zeker met de extra taken die straks voortvloeien uit de WMO. De wens van de Speeltuinentrale is dan ook dat ze in 2013 nog beheerders hebben.

Citaat: "De toekomst valt of staat met het hebben van goed toegeruste beheerders".

### **3.3.3 WerkPro**

#### *Waardering van het beheer*

De vertegenwoordiger van WerkPro erkent de in deze paragraaf genoemde punten, maar geeft tevens aan dat er hard gewerkt is aan verbeteringen. Zo is het



ziekteverzuim altijd een probleem geweest en werken ze met een doelgroep die vanouds een hoog ziekteverzuim heeft. In 2011 was het ziekteverzuim voor het eerst onder de 10% en gehoopt wordt dat deze trend doorzet.

WerkPro geeft aan dat het beheer bij de BSV's enorm verbeterd is nu er één zakelijk leider is. Ook is de communicatie tussen WerkPro en de Speeltuincentrale verbeterd door de korte lijnen. Doordat de beheerders bij BSV's zijn ondergebracht in één pool werken ze nu meer als een team, ze hebben regelmatig overleg en leren van elkaar. Er is meer aandacht voor de medewerkers en er kan individueel gestuurd worden. Dit heeft geleid tot betere motivatie en minder ziekteverzuim.

Het beheer in de buurtcentra is anders georganiseerd; er is geen centrale organisatie waarmee afspraken gemaakt kunnen worden over bijvoorbeeld flexibele inzet van beheerspersoneel. De buurtcentra zijn zelfstandiger en de belangen van deze partijen lopen niet altijd parallel. Een aantal besturen verzet zich tegen de gedwongen winkelnering wat van invloed is op de samenwerking. WerkPro geeft aan dat het zelfs soms lijkt dat de besturen het beheer als een vijand beschouwen en niet als partner. Dit wordt als een knelpunt ervaren. De communicatie met het BBOG verloopt minder makkelijk dan met de Speeltuincentrale. De vertegenwoordiger van WerkPro geeft aan dat hij ook met het BBOG een echte samenwerkingsrelatie zou willen opbouwen en elkaar meer als partner zou willen beschouwen.

#### *Toekomst*

Volgens WerkPro is het beheer nu teveel gekoppeld aan het aantal m2. Dit belemmert een flexibele inzet van beheer en is niet stimulerend voor ondernemende besturen.

*Citaat: "Een bestuur dat zeer actief is zou meer mogelijkheden moeten krijgen want het gaat om de doelen. Je zou een actief beleid willen stimuleren".*

Daarnaast zijn beheerders nu meer gericht op het gebouw dan op de vraag uit de wijk. Voor de toekomst zouden beheerders ook een programmatische taak moeten krijgen. Tenslotte bestaat bij WerkPro de vrees dat toekomstige bezuinigingen de kwaliteit van beheer verder onder druk zullen zetten. De vertegenwoordiger van WerkPro citerend: "als het besluit zo wordt genomen dat het werk alleen gedaan moet worden met de additionele mensen, dan stort het huis in elkaar. Dan is de helft van het beheerspersoneel kwetsbaar tot zwak en is de continuïteit in gevaar".

### **3.4**

#### **Belangrijkste bevindingen en aanbevelingen**

Belangrijkste bevindingen:

- De meerderheid van de besturen is tevreden over de inzet van de beheerders en de taakuitoefening.
- Vooral bij additionele beheerders worden tekortkomingen geconstateerd als het gaat om sociale en communicatieve vaardigheden. De functie van gastheer/gastvrouw om bezoekers te ontvangen en zich dienstverlenend op te

stellen is een belangrijke voorwaarde voor een goed functionerende buurtaccommodatie.

- Een aantal besturen mist in het takenpakket werkzaamheden met betrekking tot de programmering. Ook WerkPro pleit voor een belangrijkere rol hierin van beheerders.
- Het beheer wordt in veel gevallen aangevuld door vrijwilligers. Vooral in de avonden zijn het vaak vrijwilligers die de beheertaken op zich nemen.
- De buurtcentra zijn vooral ontevreden over hun contacten met de werkorganisatie WerkPro. De onvrede spitst zich toe op onduidelijke offertes, traagheid, vervanging bij ziekte, slechte communicatie en de monopolie positie hierin van WerkPro.
- WerkPro vindt dat het beheer teveel gekoppeld is aan het aantal m2 waardoor een flexibele inzet van beheer belemmerd wordt. Met name bij buurtcentra is het lastig om bij piekbelasting met personeel te schuiven.
- Als de overheveling van taken van de AWBZ naar de WMO zal leiden tot een toestroom van nieuwe groepen naar de accommodaties, dan stelt dit andere eisen aan het beheer.
- Bij de Speeltuincentrale en de BSV's is de tevredenheid over WerkPro toegenomen na het instellen van een aparte beheerpool met één zakelijk leider die de beheerders aanstuurt en knelpunten oplost als die zich voordoen.
- Het BBOG vindt de prijs - kwaliteit verhouding van het beheer gemiddeld te duur. Ze denken dat dit goedkoper kan als ze de vrije hand zouden hebben bij de inkoop van beheer.
- De communicatie tussen WerkPro en het BBOG verloopt soms problematisch. Zowel WerkPro als het BBOG geven aan dat ze de onderlinge communicatie willen verbeteren.

#### Aanbevelingen:

- Investeren in scholing en het coachen van beheerders gericht op de rol die zij als goed gastheer/gastvrouw dienen te vervullen. Het gaat dan met name om het verbeteren van de sociale - en communicatieve vaardigheden om goed te kunnen omgaan met verschillende bezoekersgroepen.
- Investeren in de verbetering van relatie en communicatiestructuur tussen het BBOG en WerkPro gericht op verbetering van het werkproces.
- Helderheid over taak en verwachting van beheer tussen besturen en WerkPro.
- Kritisch kijken naar de kostprijs van WerkPro en nagaan of deze voldoende concurrerend is.
- Onderzoeken of flexibilisering van beheer tot de mogelijkheden behoort om bij piekbelasting personeel tijdelijk van de ene naar de andere accommodatie door te kunnen schuiven.





## 4 Vraag en aanbod

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de belangrijkste doelstelling van het accommodatiebeleid: *een betere afstemming tussen de vraag vanuit de wijken en het aanbod in de accommodaties als het gaat om activiteiten en behoefte aan ruimte(n).*

In paragraaf 4.1 wordt ingegaan op het gebruik van de accommodatie. Daarna wordt aandacht besteed aan het activiteitenaanbod en de afstemming met wijkbewoners. Vervolgens wordt een beeld gegeven van de deelnemers aan die activiteiten. Hierna staat in paragraaf 4.4 de samenwerking op wijkniveau centraal. In paragraaf 4.5 worden de ervaringen van overige betrokkenen weergegeven. De laatste paragraaf geeft de belangrijkste bevindingen en enkele aanbevelingen.

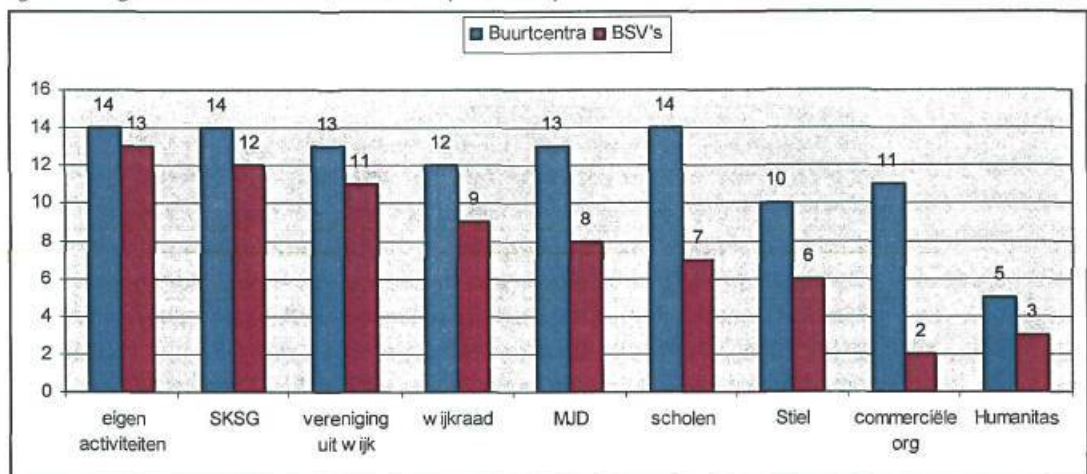
### 4.1 Gebruik van de accommodatie

Hieronder wordt ingegaan op het gebruik van de accommodaties. Beschreven is welke partijen activiteiten aanbieden en of de accommodaties altijd kunnen voldoen aan de vraag naar ruimte(n).

#### Gebruikers

In alle stadsdelen maken SKSG, MJD, scholen en verenigingen uit de wijk het meeste gebruik van de accommodatie (figuur 4.1). Naast aanbod van andere gebruikers, bieden vrijwel alle accommodaties 'eigen' activiteiten aan. Deze eigen activiteiten worden vooral georganiseerd door besturen, activiteitencommissies en het beheer. De meeste besturen zijn tevreden over het gebruik van de accommodatie door andere organisaties (80%, 24 besturen). Eén buurtcentrum is ontevreden over het gebruik van de accommodatie door andere organisaties.

Figuur 4.1: gebruik van de accommodaties (aantallen)



#### Vraag naar ruimte en onderbezetting

Het merendeel van de accommodaties kan altijd (5) of meestal wel (14) voldoen aan de vraag naar ruimte. De overige accommodaties kunnen soms niet aan de vraag voldoen en één accommodatie kan meestal niet aan de vraag naar ruimte voldoen.

Bij de helft van de accommodaties is sprake van incidentele onderbezetting (48%). Dit is het geval bij 8 BSV's en bij 6 buurtcentra. Twee besturen geven zelfs aan dat er structureel op vaste tijden en/of dagen sprake is van onderbezetting van de accommodatie. Bij de andere accommodaties (13) is zelden of nooit sprake van onderbezetting.

## 4.2 Activiteitsaanbod

In deze paragraaf wordt beschreven hoe tevreden de accommodaties zijn over het huidige activiteiten aanbod, hoe het activiteitenprogramma tot stand komt en welke rol wijkbewoners daarbij hebben.

### *Tevredenheid huidige activiteiten aanbod*

In de enquête is alle besturen gevraagd hoe tevreden zij in het algemeen zijn over het activiteiten- en dienstenaanbod in hun accommodatie. Ruim 80% is tevreden (12 buurtcentra en 12 BSV's). Twee besturen hebben deze vraag beantwoord met 'neutraal' en drie besturen zijn ontevreden over het activiteiten- en dienstenaanbod in de accommodatie. Een bestuur gaf tijdens het groepsgesprek aan: "We hebben een compleet en verfrissend programma met voor elk wat wils. Eigenlijk is er elk weekend voor iedereen wel wat te doen, van een vrouwenclub tot kleurrijk koken."

Tegelijkertijd blijkt uit de enquête dat er volgens 80% van de besturen activiteiten zijn die nu niet georganiseerd worden, maar die wel gewenst zijn (11 buurtcentra en 10 BSV's). Redenen voor het niet aan kunnen bieden van deze activiteiten hebben vooral betrekking op onvoldoende beheer en/of vrijwilligers (11 keer genoemd), het ontbreken van geschikte begeleiding, het gebrek aan beschikbare ruimten en financiële redenen (5 tot 8 keer genoemd). Twee besturen noemen het ontbreken van een sociaal-cultureel werker als reden. Eén bestuur geeft aan dat zij de accommodatie niet mogen verhuren voor bruiloften en partijen, waar een grote vraag naar is.

### *Totstandkoming activiteitenprogramma*

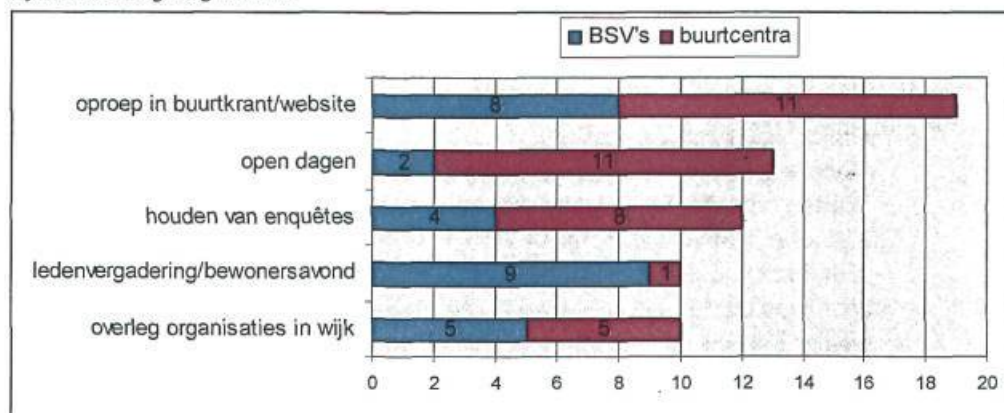
De programma's worden over het algemeen opgesteld door het bestuur, in samenspraak met het beheer en/of door activiteitencommissies. De afstemming van het activiteitenprogramma aan de wensen van bezoekers en/of wijkbewoners vindt vooral plaats via ledenvergaderingen en wijkraad/bewonersorganisatie. Daarnaast geven veel besturen aan dat bezoekers en wijkbewoners met eigen ideeën kunnen komen. Om erachter te komen welke activiteiten wijkbewoners graag willen, plaatsen veel accommodaties een oproep op hun website en/of in de wijkkrant en organiseren open dagen. (figuur 4.2). Ondanks deze verscheidenheid aan acties hebben meerdere besturen het gevoel dat deze maar weinig respons sorteren. Een aantal besturen geeft aan dat overleg en goede samenwerking in de wijk meer zicht geeft op de behoefte van de wijk.

*Citaat: "als het goed is zijn de activiteiten een weerspiegeling van waar behoefte aan is in de wijk. Het werkt echter niet zo dat je de vraag haalt uit de wijk en vervolgens hier iets mee doet. Je leeft in de wijk en je weet wat er leeft."*



Meerdere besturen spreken de verwachting uit dat sociale media in de toekomst een grotere rol zullen spelen bij het bereiken van mensen in de wijk (in plaats van folders, posters en advertenties).

Figuur 4.2: welke acties organiseert u om erachter te komen welke activiteiten wijkbewoners graag willen?



#### Nieuwe activiteiten

Naast traditionele activiteiten die al jarenlang bestaan (bijvoorbeeld klaverjassen, bridgen en sjoelen), worden in veel accommodaties ook nieuwe activiteiten georganiseerd. Er wordt door meerdere besturen aangegeven dat er een sterke afname in deelnemers te zien is bij sommige traditionele activiteiten en dat nieuwe cursussen juist meer in trek zijn. Nieuwe activiteiten voor jongeren blijven veelal achter. Over het algemeen genomen zijn bewegingsactiviteiten populair (o.a. Zumba), daarnaast ook cursussen als olieverf, tekenen, computeren of taalcursussen. Nieuw is bijv. een cursus Arabisch. Eén bestuur zou graag zien dat de gemeente ook subsidie verleent aan buurtcentra voor kunst. "Op deze manier kan kunst toch de wijk in worden gebracht, vaak omdat de schouwburg een stap te ver is." In een aantal wijken heeft ook de komst van de buurtwerker en/of ketenondersteuner geleid tot nieuwe activiteiten.

Verscheidene besturen ervaren problemen omtrent de beschikbaarheid van ruimten. "Door de huidige hoge bezettingsgraad van vaste activiteiten is er niet altijd ruimte om nieuwe activiteiten te organiseren.", aldus een bestuur. Verder geven veel besturen aan dat groepen die al jarenlang gebruik maken van bepaalde activiteiten voorrang hebben boven nieuwe vragen uit de wijk. "Dergelijke groepen kan je niet zomaar de deur wijzen." Uit de enquête blijkt dat bijna tweederde van de buurtcentra en BSV's deze mening deelt (8 buurtcentra en 8 BSV's).

#### Uitkomsten stadspanel-onderzoek

Uit het Stadspanel-onderzoek komt naar voren dat "nieuwe aansprekende activiteiten voor volwassenen" één van de meest genoemde verbeterpunten is. De meeste stadgers zouden naar een buurtaccommodatie gaan om iets te leren (cursussen, workshops). Maar ook culturele activiteiten (zoals zingen of samen koken), informatie en advies, en activiteiten op het gebied van sport en bewegen zouden aanleiding kunnen zijn het buurtcentrum te bezoeken. Activiteiten voor ontmoeting en ontspanning, zoals kaarten of bingo, staan onderaan.



### 4.3 Bereik van bezoekers

Deze paragraaf beschrijft de kenmerken van de deelnemers en bezoekers van activiteiten in de accommodaties. Allereerst wordt ingegaan op aantallen en woonbuurt. Vervolgens op leeftijd, etniciteit en het bereik van mensen met een beperking. Tenslotte wordt ingegaan op wijzigingen in het bezoekersbestand in de afgelopen jaren, de tevredenheid van de besturen over het gebruik van de accommodatie door wijkbewoners en het bereik van de verschillende (doel)groepen.

#### *Aantal bezoekers en woonbuurt*

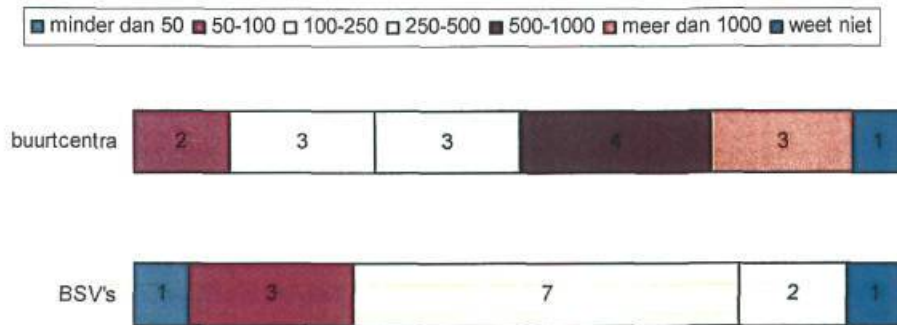
Meerdere accommodaties geven aan dat de activiteiten door een breed publiek worden bezocht; 50% van de accommodaties wordt zowel door bewoners uit de wijk als bewoners elders uit de stad bezocht (9 buurtcentra en 6 BSV's).

In de helft van de accommodaties (16) worden activiteiten het best bezocht door bewoners uit de hele wijk, in vijf accommodaties maken direct omwonenden het meeste gebruik van activiteiten. Opvallend is dat in één BSV en in één buurtcentrum bewoners uit omliggende wijken het meest gebruik van de activiteiten.

Het aantal personen dat de verschillende accommodaties per week bezoekt is door de besturen geschat. Figuur 4.3 geeft een visuele weergave.

De kleinere accommodaties trekken na schatting per week 50 tot 250 verschillende bezoekers. De grotere accommodaties, waaronder de grote multifunctionele centra, maken melding van meer dan 1.000 verschillende bezoekers per week. Het aantal leden per BSV varieert van 26 tot 421. Besturen hebben ofwel het aantal gezinnen dat lid is, ofwel het aantal unieke personen dat lid is doorgegeven.

*Figuur 4.3: Aantal verschillende bezoekers per week, weergave aantal accommodaties*



#### *Leeftijden*

De diverse accommodaties bereiken verschillende leeftijdsgroepen; sommige accommodaties bereiken met name kinderen onder de 14, terwijl andere accommodaties vooral volwassenen of ouderen bereiken. De helft van de besturen (waaronder drie BSV's) geeft aan dat ook jongeren (15-24 jaar) gebruik maken van de lopende activiteiten in de accommodatie. Tijdens de groeps gesprekken gaf één bestuur aan graag de krachten te willen bundelen (accommodatie en professionals) waardoor je jongeren beter kunt bereiken. "Het

inhoudelijk ondersteunen van jongeren is nu onvoldoende en zou meer gekoppeld moeten worden aan de accommodaties.”

*Citaat: “Bij jongerenwerk is het essentieel een band op te bouwen, dat duurt wel een jaar. [...] Om het jaar of anderhalf jaar loopt de soos leeg als er weer een ‘vertrouwde’ jongerenwerker is overgeplaatst”.*

Verder kwam uit de groepsgesprekken naar voren dat de deelname uit de leeftijdsgroep 25 tot 40 jaar niet groot is.

#### *Allochtone bezoekers*

In 15 accommodaties (10 buurtcentra en 5 BSV’s) komen ook bezoekers met een andere etnische achtergrond, vooral kinderen. Op de vraag welke groepen niet of nauwelijks in de accommodatie komen, zijn dat volgens enkele besturen allochtone bezoekers. Volgens één bestuur heeft dit niet zozeer te maken met de afwezigheid van allochtonen in de wijk, maar geven zij er de voorkeur aan om in eigen verband activiteiten te organiseren (soms ook buiten de buurtcentra).

#### *Mensen met een beperking*

In de tussenevaluatie gaven besturen aan dat het bereik van mensen met een lichamelijke beperking nagenoeg nihil was. Nu geven 12 besturen in de enquête aan dat deze groep bereikt wordt (waarvan 6 in Noord-west). Mensen met een psychische beperking komen minder frequent in de accommodaties. De besturen geven aan dat deze bezoekers uiteraard welkom zijn, maar dat niet van de vrijwilligers verwacht kan worden dat zij op een professionele wijze met dergelijke bezoekers kunnen omgaan.

*Citaat: “Een persoon met psychische problemen veroorzaakt soms wel overlast bij overige bezoekers die geen behoefte hebben om om te gaan met deze kwetsbare doelgroep. Ondanks de aanwezigheid van een extra begeleider kan dit voor problemen zorgen. Verder is er ook een risico aangezien deze overlast leidt tot een lagere opkomst van de normaal vaste bezoekers.”*

#### *Bereik nieuwe doelgroepen*

Volgens tweederde van de besturen is het aantal bezoekers van de accommodatie de afgelopen twee jaar gewijzigd door met name uitbreiding van het activiteiten aanbod. De helft van de accommodaties heeft specifieke acties ondernomen om nieuwe (doel)groepen aan te spreken. Zo heeft één accommodatie de keuken aangepast om kookworkshops te organiseren. Sommige buurtcentra organiseren nu ‘samen eten’-activiteiten. Andere accommodaties hebben vooral aandacht besteed aan uitbreiding van activiteiten (diversiteit) en werving van bezoekers. Enkele besturen hebben meer samenwerking gezocht met partners uit de wijk; onder andere overleg over kinderwerk en ondersteuning van de MJD/Stiel in het kader van BuurtWelzijn.

Vrijwel alle besturen zijn tevreden tot zeer tevreden over het gebruik van de accommodatie door wijkbewoners en het bereik van verschillende (doel)groepen (90%). Twee buurtcentra zijn ontevreden. Toch vindt circa de helft van de besturen (13) dat de bezoekers van de accommodaties geen juiste afspiegeling zijn van alle wijkbewoners. Eén bestuur kaart tijdens een groepsgesprek aan dat het ook geen doel moet zijn om een afspiegeling van de wijk te hebben in het



buurtcentrum. "Zo woont er een groot aantal studenten in de wijk, maar is het niet wenselijk of denkbaar dat zij in de buurtcentra komen." Enkele andere besturen geven aan dat ze zich wel richten op het bereiken van alle bewonersgroepen uit de wijk. Onder andere door een gevarieerd aanbod en door samenwerking met andere organisaties. Eén accommodatiebestuur wijst hierbij ook op het belang van een brede openstelling (inloopfunctie).

#### *Uitkomst Stadspanel*

Uit het Stadspanel-onderzoek blijkt dat de meerderheid (68%) van de 2.334 respondenten geen buurtaccommodaties bezoekt en een kleine groep alleen om kinderen te brengen of te halen. Bijna 30% bezoekt wel eens een buurtaccommodatie, de helft hiervan minder dan 6 keer per jaar. Bijna een derde van de bezoekers bezoekt de accommodaties wekelijks.

Stadgers hebben verschillende redenen om de accommodatie niet te bezoeken. De meest genoemde redenen zijn dat zij voldoende activiteiten elders hebben of geen behoefte hebben aan een buurtaccommodatie (respectievelijk 61% en 56%). Voor deze mensen zal er niet veel veranderen wanneer een buurtaccommodatie wordt verbeterd. De bekendheid van de buurtcentra en de activiteiten die er plaatsvinden zijn duidelijk voor verbetering vatbaar. Respectievelijk 14% en 16% van de niet-bezoekers geeft deze redenen om geen buurtaccommodatie te bezoeken. Telkens rond de 10% geeft aan dat de activiteiten niet aanspreken en dat de activiteiten op momenten zijn dat de respondent niet kan komen. Er is ook gevraagd wat er aan buurtaccommodaties verbeterd kan worden. De grootste verbetering is het beter bekend maken van de activiteiten. Dit vinden zowel bezoekers als niet-bezoekers.

## **4.4 Samenwerking**

Deze paragraaf gaat in op de verschillende vormen van samenwerking op wijkniveau.

#### *Samenwerking met accommodaties in de wijk*

In Beijum is de meest vergaande vorm van onderlinge samenwerking tussen accommodaties te vinden. Daar zijn drie buurtcentra een aantal jaren geleden onder aansturing van één bestuur gekomen. 'Buurtcentra In Beijum' (BIB), waarbij nauw wordt samengewerkt met de andere accommodatie in de wijk. De samenwerking bestaat onder meer uit afstemming van activiteiten, vervanging van zieke beheerders of het huisvesten van activiteiten als één van de buurtcentra geen plek heeft.

Ook in Vinkhuizen is goede samenwerking tussen de accommodaties onderling. De accommodaties zijn geen concurrenten van elkaar, maar vullen elkaar juist aan en kunnen op elkaar terugvallen in geval van problemen. Zo wordt bijvoorbeeld naar elkaar verwezen wanneer het eigen buurthuis een bepaalde activiteit niet kan bieden en een ander buurthuis wel. Ook is er in de Wijert/Corpus een accommodatieoverleg met andere wijkorganisaties zoals zorgcentra en kerken. In andere wijken is veel minder sprake van onderlinge samenwerking.

*Citaat: "Als je elkaar kan ondersteunen, kan je samen iets bereiken en dat heeft voordelen voor de wijk".*



#### *Samenwerking met organisaties in de wijk*

Vrijwel alle accommodaties werken samen met één of meerdere organisaties/instellingen in de wijk. Er wordt vooral samengewerkt met gebruikers van de eigen accommodatie (o.a. Stiel, MJD, SKSG). Daarnaast wordt samengewerkt met Vensterscholen, wijkverenigingen en bewonersorganisaties. Enkele besturen werken op wijkniveau samen met ouderenorganisaties en/of zorginstellingen, het basisonderwijs en Stip. Eén bestuur werkt met geen enkele organisatie uit de wijk samen. De samenwerking met organisaties in de wijk ligt met name op het terrein van gezamenlijke activiteiten of afstemming van activiteiten. Circa de helft van de besturen doet aan gezamenlijke publiciteit met één of meer genoemde organisaties/instellingen. Een kwart van de besturen noemt afstemmen van huisregels en gezamenlijke werving van vrijwilligers en/of deelnemers.

Verder zijn de meeste accommodatiebesturen op wijkniveau betrokken bij overleg of activiteiten (83%). Elf besturen geven aan overleg te hebben in het kader van het 'Nieuw Lokaal Akkoord' (NLA). Verder zijn er meerdere accommodaties die aangeven regelmatig overleg te voeren of betrokken te zijn bij activiteiten met Vensterscholen in de wijk (12 besturen). Ook vergaderingen in het kader van 'Heel de Buurt' worden genoemd als wijkoverleg (door 16 besturen genoemd). Vijftien besturen geven aan betrokken te zijn bij wijkfeesten. Enkele besturen hebben daarnaast nog andere overleggen op wijkniveau, zoals overleg over kinderactiviteiten.

De meerderheid van alle besturen is tevreden over de samenwerking met organisaties in de wijk (60%, 17 besturen). Volgens één bestuur is het voor sommige doelgroepen echt nodig samen te werken met deze instellingen, om zo bijvoorbeeld gezamenlijk activiteiten te organiseren. Drie besturen zijn ontevreden over de samenwerking met organisaties in de wijk. De mate van samenwerking heeft ook te maken met de aanwezigheid van professionals (zoals buurtwerkers) in de wijk.

Tijdens de groepsgesprekken stelt één bestuur dat de gemeente er nog onvoldoende in is geslaagd het wijkgericht werken te stimuleren. "Bij een nauwere samenwerking op wijkniveau zou het beter passen om één gezamenlijke subsidie te geven in plaats van verschillende subsidiestromen gekoppeld aan verschillende organisaties", aldus dit bestuur.

#### **4.5 Ervaringen overige betrokkenen**

De ervaringen van de overige betrokkenen ten aanzien van de afstemming tussen vraag vanuit de wijk en aanbod van activiteiten en ruimte vanuit de accommodaties komen in deze paragraaf aan bod. Achtereenvolgens worden de meningen van het BBOG, de speeltuincentrale en WerkPro besproken. Ook is met enkele sleutelfiguren uit de stadsdelen Noorddijk, Noordwest, Oude Wijken en Zuid gesproken.

#### 4.5.1

### BBOG

#### *Vraag uit de wijk*

Volgens het BBOG wordt door de buurtcentra niet systematisch nagegaan in de wijk of en wat de vraag is voor nieuwe activiteiten. Ook is er geen eenduidig systeem om nieuwe vragen te signaleren. Nu komt via verschillende manieren de vraag binnen, bijvoorbeeld via vrijwilligers of jongerenwerk. De buurtwerkers van de MJD/Stiel hebben wel contact met leden van wijkraden, straatcomités, culturele commissies in de wijk en vrijwilligers. Op deze manier vangen de buurtwerkers wel geluiden op met betrekking tot nieuwe vraag, maar ze geven ook aan dat zij te weinig tijd hebben om aan alle vragen te voldoen. "De buurtwerkers zijn van goede wil maar worden in feite overvraagd om nieuwe activiteiten te ontwikkelen doordat er te lang een hiaat heeft gezeten", stelt het BBOG.

#### *Samenwerking*

Een van de beleidspunten vanuit de gemeente is de stimulering van samenwerking op buurt- en wijkniveau tussen verschillende organisaties, zoals ouderenwerk, kerken, verenigingen. Volgens het BBOG is hier tot nu toe te weinig aandacht aan besteed. De buurtwerkers zouden hier een belangrijke rol in spelen omdat zij een schakel zijn tussen buurtcentrum en de bewoners. Ook kunnen de buurtwerkers een rol hebben in de afstemming en samenwerking tussen accommodaties onderling. Als voorbeeld wordt rolstoeldansen genoemd: "dat is niet ondenkbaar in het kader van de WMO. Maar dan is het handig om af te spreken wie dat gaat doen". Het BBOG ziet hier een rol weggelegd voor buurtwerkers.

#### *Ontmoetingsfunctie*

De BBOG wijst hierbij op het belang van de vrijwilligers. Zo is de ontmoetingsfunctie van het kinderwerk enorm gedaald door het verdwijnen van de vrijwilligers. Het kinderwerk wordt uitgevoerd door professionals, ouders hebben hier nauwelijks nog een rol in.

#### 4.5.2

### Speeltuinentrale

#### *Vraag uit de wijk*

Net als het BBOG geeft ook de Speeltuinentrale aan dat niet alle BSV's hun activiteiten afstemmen op de vraag van wijkbewoners. Enerzijds komt dit door ruimtegebrek; een aantal accommodaties heeft simpelweg geen ruimte om aan de nieuwe vraag te voldoen. Anderzijds komt dit omdat niet alle verenigingen investeren om de nieuwe vraag uit de wijk te halen. Dit is mede afhankelijk van de eigen contacten die bestuursleden in de wijk en met wijkorganisaties.

Volgens de Speeltuinentrale zou deze situatie verbeterd kunnen worden door een betere samenwerking tussen besturen en buurtwerkers. De buurtwerker wordt gezien als de aangewezen persoon om besturen zover te krijgen aan de slag te gaan met het opzetten van nieuwe activiteiten en het afstemmen van vraag en aanbod. Niet alle besturen zijn volgens de Speeltuinentrale even enthousiast voor veranderingen. Twee zaken zijn hierbij van belang: een goede relatie met de



betrokken professionals en een open blik naar de wijk. Volgens de Speeltuinentrale is het belangrijk dat duidelijk is waar de verantwoordelijkheid ligt; wie beslist welke activiteiten in het gebouw komen. Ze pleit er voor om besturen mede verantwoordelijk te houden voor het opzetten van nieuwe activiteiten.

#### *Samenwerking*

De Speeltuinentrale geeft aan dat BSV's en ook de Speeltuinentrale zelf te weinig betrokken worden bij de samenwerking op wijkniveau. Vergaderingen zijn vaak overdag wanneer bestuursleden niet beschikbaar zijn. Daarnaast is het cultuurverschil voor sommige besturen een belemmering. Sommige besturen hebben geen behoefte aan samenwerking.

#### *Ontmoetingsfunctie*

De Speeltuinentrale denkt dat alle accommodaties van de BSV's voldoende geschikt zijn voor de ontmoetingsfunctie. Wel zullen sommige besturen overgehaald moeten worden om nieuwe doelgroepen binnen te halen en is een verduidelijking van de doelstellingen en verwachtingen noodzakelijk; "hoe concreter je zegt wat de bedoeling is, hoe duidelijker het is voor het bestuur en hoe makkelijker ze hiermee omgaan. Dan verdwijnt de mentale weerstand", zegt de Speeltuinentrale. Er is behoefte aan een onafhankelijke, samenbindende partij die de verschillende belangen kan samenbrengen en samenwerking tussen alle partijen kan stimuleren. Geadviseerd wordt dat de gemeente de verschillende belanghebbenden in de buurten meer zou moeten betrekken bij het beleid voor de ontmoetingsfunctie. Kortom, een beweging die meer bottom up is en minder topdown.

De Speeltuinentrale constateert verder dat een goede samenwerking tussen bestuur en buurtwerker een belangrijke voorwaarde is voor het stimuleren van de ontmoetingsfunctie en het ophalen van de vraag. Verder wordt aangegeven dat het een vereiste is dat de buurtwerker de buurt en de organisatie goed kent en een bemiddelende rol kan spelen.

### **4.5.3 WerkPro**

#### *Vraag uit de wijk*

WerkPro signaleert dat de directe verbinding met de wijk steeds belangrijker wordt bij het invullen van de nieuwe vraag uit de wijk. Het beheer kan hierbij ondersteunend zijn naar de vrijwilligers en het bestuur. WerkPro ziet dan ook, naast het facilitaire beheer, een programmatische taak weggelegd voor de beheerders. In de accommodatienota staat nu vermeld dat de activiteitenontwikkeling de verantwoordelijkheid is van besturen. Het is echter voor buurtwerkers soms moeilijk om accommodatiebesturen overdag te bereiken. Aanbeveling vanuit WerkPro is om de beheerders een aanspreekpunt te laten zijn voor buurtwerkers, zodat meer verbinding tussen buurtwerker, accommodatie en activiteiten aanbod kan worden gerealiseerd.

WerkPro constateert daarnaast dat er in sommige wijken een spanningsveld bestaat tussen de vaste kernactiviteiten en nieuw te ontwikkelen activiteiten. Zo



zijn er praktijken bekend van clubjes, zoals de kaartvereniging of een zangvereniging, die al jaren bestaan en die een soort beslotenheid hebben gecreëerd. Op deze manier is er als het ware een barrière opgeworpen voor anderen om mee te doen. WerkPro geeft aan dat besturen en beheerders samen zouden moeten kijken of die activiteit daar nog past en voldoet aan de behoefte van de wijk.

#### *Ontmoetingsfunctie*

Met betrekking tot de ontmoetingsfunctie geeft WerkPro aan dat de gemeente helder dient aan te geven wat precies verwacht wordt van de buurtaccommodaties en welke rol zij spelen in het vormgeven van de ontmoetingsfunctie. Werkpro citerend: "Als het centrum ook een rol heeft om isolement tegen te gaan en mensen op te vangen die uit de zorg gaan vallen voor dagbesteding, dan betekent dat wel iets voor de wijze waarop je hiermee omgaat". De inzet en ondersteuning van beheer zou beter afgestemd moeten worden op de rol van de accommodatie en de situatie in de wijk. WerkPro geeft verder aan dat de gemeente dient aan te geven wat ze van de accommodaties verwacht, daarvoor moet faciliteren en moet toezien op de uitvoering.

#### **4.5.4 Sleutelfiguren**

In het kader van deze evaluatie zijn ook gesprekken gevoerd met sleutelfiguren (locatiemanagers, ketenondersteuners, opbouwwerkers, buurtwerkers, gebiedsmanagers OCSW) uit de stadsdelen Noorddijk, Noordwest, Oude Wijken en Zuid. Ingegaan is op de ervaringen met de accommodaties, de afstemming tussen vraag en aanbod en de samenwerking in de wijk. In deze paragraaf worden de belangrijkste bevindingen van deze gesprekken weergegeven.

#### *Vraag uit de wijk en ontmoetingsfunctie*

Als het gaat om het achterhalen van 'de vraag' zie je verschillen tussen wijken en stadsdelen. Een verschil is dat in aandachtswijken buurtwerkers actief zijn om specifieke groepen te bereiken en te kijken welke behoeften er zijn. Het gaat dan om bijvoorbeeld eenzame ouderen of mensen die langdurig in een uitkerings situatie zitten. "Het beleid is dat zoveel mogelijk mensen moeten participeren" aldus een gebiedsmanager.

De sleutelfiguren geven aan dat er soms weinig aandring is tot vernieuwing van het activiteitenprogramma. Dit komt soms door ruimtegebrek en soms doordat de accommodatie voorrang geeft aan eigen activiteiten. Een buurtwerker zegt: "het is lastig als je moeite doet om nieuwe vragen binnen te krijgen maar vervolgens geen ruimte hebt er iets mee te doen".

Verder wordt geconstateerd dat het aanbod van activiteiten beter afgestemd dient te worden op de doelgroepen en de vraag in de wijk zelf. In wijken waar bijvoorbeeld veel werkloosheid en schuldenproblematiek speelt, zou het aanbod beter afgestemd kunnen worden op specifieke groepen. Tegelijkertijd wordt ook aangegeven dat de accommodaties zich niet alleen op de zwakkere groepen moet gaan richten. Een betrokkene uit Noorddijk zegt "het mooiste zou zijn dat de buurtaccommodatie een plek is voor iedereen van 0 tot 100 en geen verschillende hokjes". Sommige accommodaties slagen hier in en bereiken "alle lagen en kleuren". Juist de combinatie van verschillende groepen kan de sociale cohesie

versterken. Een sleutelfiguur uit Zuid geeft aan daarom ook meer draagkrachtige bewoners te betrekken bij wijkactiviteiten. Overigens signaleert een aantal betrokkenen dat er te weinig zicht is op de behoefte van met name de 25-50 jarigen. De behoefte van die leeftijdsgroep zou beter onderzocht moeten worden. "Voor deze middengroep zijn er relatief weinig activiteiten".

Voor het aantrekken van nieuwe bezoekers of nieuwe doelgroepen wordt opgemerkt dat het van groot belang is dat een accommodatie gastvrijheid uitstraalt en toegankelijk is. "De eerste binnenkomst bepaalt namelijk of iemand weer terugkomt" en "mensen moeten zich er wel welkom voelen". Nu wordt bij verschillende accommodaties ervaren dat de drempel voor nieuwe bezoekers hoog is. Dit blijkt vooral te maken te hebben met de besloten sfeer die bij een aantal accommodaties heerst en die lastig te doorbreken is. Sleutelfiguren in de Oude Wijken geven aan dat enkele accommodaties slechts een kleine vaste groep gebruikers bedienen, waar weinig anderen aansluiting bij vinden. Zo geeft een van de betrokkenen in Vinkhuizen aan dat: "je nu soms bezoekers hebt die inmiddels elders wonen maar vanwege sociale bindingen toch blijven komen in het buurtcentrum. Ook de entree en ligging van de accommodaties is niet altijd even duidelijk. Specifiek in Oosterpark wordt aangegeven dat er veel gebruik gemaakt wordt van een niet-gesubsidieerd buurtcentrum (Treslinghuis). Deze accommodatie ligt centraal in de wijk en veel wijkbewoners beschouwen dit als hét buurtcentrum voor hun wijk. Sleutelfiguren pleiten daarom voor subsidiëring van het Treslinghuis..

Integratie van doelgroepen kan een moeizaam proces zijn en hierbij is goede begeleiding belangrijk. De betrokkenen geven aan dat het hard nodig is om een aanpak op te zetten voor de doelgroep die van AWBZ naar WMO gaat voor dagbesteding. Zo zullen professionals uit de instellingen betrokken moeten worden voor begeleiding, omdat zij kennis hebben van achtergronden en gedragsproblematiek. Ook de omgeving zal hiermee moeten leren omgaan. "Zonder goede voorlichting zal iemand met afwijkend gedrag niet zomaar geaccepteerd worden".

#### *Samenwerking*

Volgens een aantal sleutelfiguren verloopt het overleg en de samenwerking over het algemeen goed, met name in Noorddijk, de Wijert en Vinkhuizen. Er is ook veel samenwerking met niet-gesubsidieerde accommodaties. In Beijum wordt het als een mooie ontwikkeling gezien dat de besturen van de drie buurthuizen en Stichting Trefpunt meer samenwerken. "Alles onder één bestuur zou fantastisch zijn", stelt één van de betrokkenen. Anderen geven juist aan dat het moeizaam is voor de verschillende accommodaties om bij elkaar te komen. Volgens een betrokkene uit de Oude Wijken heeft dat ook met de buurtcultuur te maken: "men is voor de ene of voor de andere accommodatie".

Ook de samenwerking tussen professionals en vrijwilligers is niet altijd optimaal. "Er heersen verschillende culturen", zegt één van de betrokkenen. De sleutelfiguren vinden dat er meer aandacht moet zijn voor het aantrekken en ondersteunen van vrijwilligers.



### *Toekomst*

Voor de toekomst wordt aangegeven dat er minder over 'beheer' en meer over 'gastheerschap' gepraat dient te worden. Dat geeft veel beter aan dat het om het "welkom-gevoel" gaat. Het accent zou meer moeten liggen op accommodaties met een vrije inloop. Ook dienen er keuzes gemaakt te worden ten aanzien van het aantal en de kwaliteit van beheerders. Gepleit wordt voor sterke, centrale accommodaties en één bestuur voor meerdere accommodaties, meer sturing door de gemeente op samenwerking, meer kwaliteitshandhaving, schaalvergroting en afstemming van het bestuur en vrijwilligersbeleid.

Voor het toekomstig accommodatiebeleid wordt bovendien gepleit voor meer samenwerking. Een van de betrokkenen geeft dat als volgt weer: "ik zie meer in het gezamenlijk bekijken wat je met zijn allen wilt en hoe we dit kunnen organiseren". Voor toekomstige veranderingen wordt een rol gezien voor opbouwwerk mits er meer ondersteuning en meer uren beschikbaar komen, omdat het anders ten koste gaat van andere zaken.

## **4.6 Belangrijkste bevindingen en aanbevelingen**

### Belangrijkste bevindingen:

- In alle stadsdelen en in veel accommodaties zijn SKSG, MJD, scholen en verenigingen uit de wijk vertegenwoordigd als activiteitsaanbieder. Daarnaast bieden vrijwel alle accommodaties 'eigen' activiteiten aan.
- Accommodaties hebben een aanbod van vaste vaak terugkerende activiteiten, met daarnaast wisselende en soms vernieuwende activiteiten.
- Het activiteitenprogramma wordt op wijkniveau meestal besproken met andere organisaties zoals de wijkraad. Dit gebeurt echter voornamelijk incidenteel.
- Veel besturen hebben bij het ophalen van de vraag en voor activiteitenvernieuwing behoefte aan ondersteuning van professionals..
- De ervaringen met de buurtwerkers zijn wisselend van aard maar heeft bij een aantal accommodaties wel tot nieuwe activiteiten en bezoekers geleid.
- De meerderheid van de accommodaties kan meestal wel voldoen aan de vraag naar ruimte. Tevens is bij de helft van alle accommodaties sprake van incidentele onderbezetting..
- Volgens de meerderheid van de besturen zijn er activiteiten die nu niet georganiseerd worden, maar die wel gewenst zijn. Redenen hiervoor zijn vooral onvoldoende beheer en/of vrijwilligers, het ontbreken van geschikte begeleiding en het gebrek aan beschikbare ruimten. De sleutelfiguren geven aan dat besturen vaak vasthouden aan de vaste gebruikersgroepen
- In een aantal accommodaties is sprake van een 'besloten' sfeer waardoor nieuwe gebruikers(groepen) zich niet of onvoldoende welkom voelen.
- Jongeren (15-24 jaar) maken minder gebruik van activiteiten in de buurtaccommodaties. Vaak bezoeken zij speciale jeugdthons.
- In slechts een paar wijken is goede samenwerking tussen accommodaties onderling en met andere partijen. Veel accommodatiebesturen en andere betrokkenen vinden dat de gemeente voor de samenwerking op wijkniveau



meer een regierol dient te vervullen. Er is behoefte aan iemand die boven de partijen staat en samenwerkingprocessen stimuleert.

- WerkPro zou graag een prominentere rol willen voor de beheerders in de programma-ontwikkeling. Zij kunnen binnen de accommodatie het aanspreekpunt zijn voor de buurt en de buurtwerkers. .
- In sommige wijken verloopt de samenwerking tussen professionals en besturen/ vrijwilligers moeizaam ondermeer door cultuurverschillen.
- Er is meer behoefte aan meer ondersteuning van vrijwilligers.

#### Aanbevelingen:

- Het activiteitenaanbod dient (nog) beter afgestemd te worden op de vraag van wijkbewoners en de verschillende doelgroepen in de wijk. Gekeken moet worden of er naast reeds beproefde aanpakken, nieuwe methoden of instrumenten zijn die vragen en behoeften vanuit bewoners beter in beeld kunnen brengen.
- Meer oog en aandacht voor samenwerking tussen enerzijds vrijwilligers en besturen en anderzijds de professionals (buurtwerkers e.d.) met ruimte voor ieders rol en taak maar ook overleg en afstemming. Besturen geven ook aan dat ze een ondersteuningsbehoefte hebben.
- Meer uitwisseling tussen besturen van 'good practices'. Bijvoorbeeld in sommige accommodaties worden culturele activiteiten georganiseerd voor de iets beter ' gevulde beurs' die voor extra inkomsten kunnen zorgen. Dit geld kan weer voor andere doeleinden benut worden.
- In veel accommodaties zal een culturomslag plaats dienen te vinden die diversiteit stimuleert en accommodaties toegankelijker maakt om meer ruimte te geven aan vernieuwing en om nieuwe doelgroepen aan te trekken.
- In een accommodatie dient iemand te fungeren als duidelijk aanspreekpunt voor bezoekers tot wie men zich kan richten met vragen en informatie. Deze persoon moet goed op de hoogte zijn van activiteiten, buurtnetwerk en in nauw contact staan met het bestuur.
- De gemeente doet er goed aan accommodatiebesturen duidelijkheid te verschaffen als het gaat om veranderingen en gevolgen die zich voordoen vanuit de WMO. Besturen willen graag op de hoogte worden gehouden welke verwachtingen en taken hieruit voor hen voortvloeien. Als het gaat om het opvangen van nieuwe doelgroepen verwachten besturen dat ze hierbij professioneel ondersteund worden.
- Op buurt - en wijkniveau dient helderheid te komen wie de regie heeft en wat de taakverdeling is en hoe partijen kunnen samenwerken. Dit pleit voor een netwerkregisseur.
- Diversiteitbeleid stimuleren zowel bij besturen als beheerders om accommodaties breed toegankelijk te maken voor doelgroepen met uiteenlopende (culturele) achtergrond.



## 5

### Bijlage: bestuur en vrijwilligers

In deze bijlage wordt een beschrijving gegeven van de resultaten uit de enquête die betrekking hebben op 'bestuur' en 'vrijwilligers'.

#### Bestuur

##### *Rol bestuur: meewerkend of op afstand*

De besturen van buurtcentra en BSV's hebben overwegend een andere rol. De meeste buurtcentra hebben een bestuur op afstand (10 besturen), terwijl de meeste BSV's een combinatie hebben van een meewerkend bestuur en een bestuur op afstand (9 besturen). Eén buurtcentra heeft een meewerkend bestuur en vijf buurtcentra een combinatie van beide. Voor de BSV's geldt dat vijf BSV's een meewerkend bestuur hebben en geen van de BSV's een bestuur op afstand heeft.

Van alle accommodatiebesturen vindt tweederde dat zij voldoende kwaliteiten hebben om deze rol goed uit te kunnen voeren (14 buurtcentra en 6 BSV's). Opvallend is dat zes BSV's aangeven dat ze 'meestal' voldoende kwaliteiten hebben en twee BSV-verenigingen dat zij 'soms' voldoende kwaliteiten hebben om deze rol goed uit te voeren.

Zes buurtcentra zouden hun rol in de toekomst willen veranderen; één bestuur wil meer in de uitvoering doen en vijf besturen willen meer samenwerken met andere besturen. Ook zes BSV's zouden hun rol in de toekomst anders willen invullen; twee besturen willen meer op afstand, twee meer in de uitvoering en twee willen meer samenwerken met andere besturen.

##### *Voornaamste activiteiten bestuur*

Besturen van zowel buurtcentra als BSV's hebben een breed pakket aan taken. Figuur 5.1 geeft een overzicht van de voornaamste activiteiten van het bestuur. In de enquête is gevraagd maximaal drie antwoorden aan te kruisen, echter sommige besturen hebben meer activiteiten aangekruist.

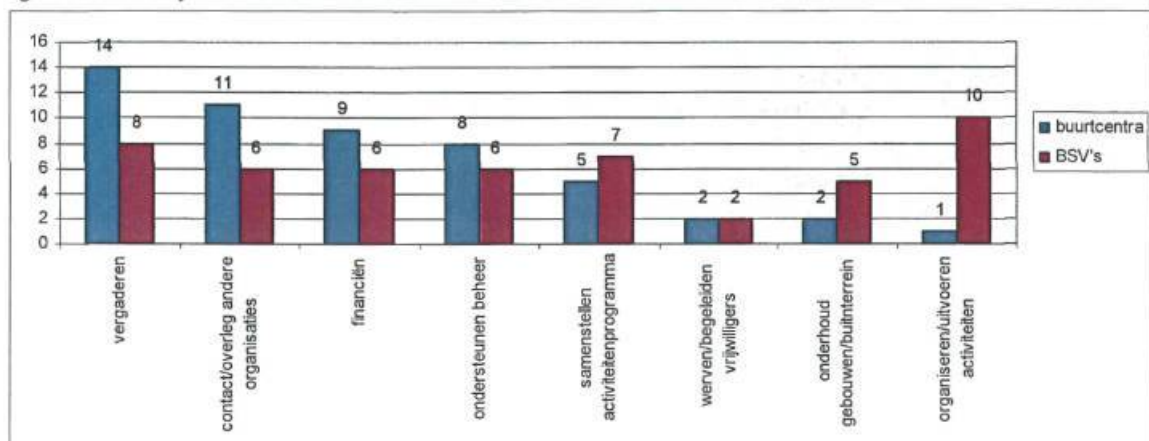
De voornaamste taken van de besturen van buurtcentra zijn vergaderen, contacten onderhouden met andere organisaties, financiën (inclusief verwerven van eigen inkomsten) en het ondersteunen van het beheer (figuur 5.1). De voornaamste taken van de BSVbesturen zijn het organiseren en uitvoeren van activiteiten, vergaderen en het samenstellen van het activiteitenprogramma.

##### *Werven van bestuursleden*

Een meerderheid van alle besturen geeft aan dat het niet eenvoudig is om nieuwe bestuursleden te vinden (9 buurtcentra en 9 BSV's). Zeven besturen geven aan dat het 'meestal' vrij eenvoudig is nieuwe bestuursleden te werven en volgens vijf besturen is dit 'soms' eenvoudig.



Figuur 5.1: wat zijn de voornaamste activiteiten van het bestuur?



### Vrijwilligers

Om activiteiten te kunnen uitvoeren zijn voldoende vrijwilligers nodig. In de enquête is daartoe gevraagd of het eenvoudig is nieuwe vrijwilligers te werven voor de accommodatie. Hierbij is onderscheid gemaakt tussen vrijwilligers voor incidentele klussen en vrijwilligers voor structurele taken.

#### *Incidentele klussen*

Een ruime meerderheid van de besturen geeft aan dat het 'meestal' of 'altijd' eenvoudig is vrijwilligers te werven voor incidentele klussen (60%). Dit zijn 12 buurtcentra en zeven BSV's. Opvallend is dat BSV's vaker dan buurtcentra aangeven dat het 'soms' of 'nooit' eenvoudig is vrijwilligers te werven voor incidentele klussen (7 BSV's tegenover 3 buurtcentra).

#### *Structurele taken*

Voor structurele taken zien we dat twee BSV's en vier buurtcentra aangeven dat het 'meestal' of 'altijd' eenvoudig is vrijwilligers te werven (20%). De overige besturen geven allemaal aan dat het 'soms' of 'nooit' eenvoudig is vrijwilligers te werven voor structurele taken (12 BSV's en 11 buurtcentra).

## 6 Bijlage Vragenlijst

### A. Algemeen

Naam : .....

Accommodatie : .....

Wijk : .....

### B. Bestuur

1. Uit hoeveel leden bestaat het bestuur? .....

2. Wat is de leeftijd van de bestuursleden? .....

3. Wat zijn de voornaamste activiteiten van het bestuur? (max. 3 antwoorden aankruisen)

- vergaderen
- samenstellen van het activiteitenprogramma
- organiseren en uitvoeren van activiteiten
- contacten en overleg met andere organisaties
- werven en begeleiden van vrijwilligers
- ondersteunen van beheer
- financiën, incl. verwerven eigen inkomsten (aanvragen fondsen e.d.)
- onderhoud van gebouw en buitenterrein
- anders, namelijk .....

4a. Welke rol heeft uw bestuur?

- voornamelijk bestuur op afstand (beleidszaken, financiële zaken)
- voornamelijk meewerkend, uitvoerend bestuur
- een combinatie van bovengenoemde

4b. Vindt u dat uw bestuur voldoende kwaliteiten heeft om die rol goed uit te kunnen voeren?

- ja       meestal       soms       nee

4c. Zou u in de toekomst uw rol willen veranderen?

- ja, meer op afstand       ja, meer in de uitvoering
- ja, meer samenwerking met andere besturen       nee

5. Is het over het algemeen gemakkelijk om nieuwe bestuursleden te vinden?

- ja       meestal       soms       nee

### C. Vrijwilligers

6. Hoeveel vrijwilligers zijn er actief binnen uw accommodatie? .....

7. Is het over het algemeen gemakkelijk om nieuwe vrijwilligers te vinden voor incidentele klussen of structurele taken?

*Incidentele klussen:*

- ja
- meestal
- soms
- nee

*structurele taken:*

- ja
- meestal
- soms
- nee



**D. Subsidiesystematiek**

8. Is de subsidie voldoende om de zakelijke lasten, de exploitatielasten en de onderhoudslasten te betalen?

- ja       deels       nee

9. Zijn de deelnemersbijdragen en andere inkomsten voldoende om het gewenste activiteitenprogramma te organiseren?

- ja       deels       nee

10a. De gemeente heeft bepaald dat sociaal-culturele activiteiten gratis in de accommodaties moeten kunnen plaatsvinden. Voor andere activiteiten mag (gereduceerd) huur worden gevraagd. Levert deze bepaling problemen op?

- ja       soms       nee

10b. Zo ja, welke problemen? .....

11. (*alleen voor BSV's*) Hoe tevreden bent u over het onderhoud van het terrein en de toestellen?

- zeer tevreden       tevreden       neutraal       ontevreden       zeer ontevreden

12. Hoe tevreden bent u met het huidige subsidiesysteem (op basis van aantal m<sup>2</sup>)?

- zeer tevreden       tevreden       neutraal       ontevreden       zeer ontevreden

**E. professionalisering van het beheer**

13a. Hoe tevreden bent u als bestuur over de inhoud van het takenpakket van beheer (inclusief de zakelijke leiding)?

- zeer tevreden       tevreden       neutraal       ontevreden       zeer ontevreden

13b. Zijn er taken van het beheer die u mist?

- nee       ja, namelijk .....

14a. Is het aantal uren beheer voldoende om het gewenste activiteitenprogramma uit te voeren?

- ja       nee

14b. Zo niet, hoe lost u dit op?

- inzetten van vrijwilligers       inkopen van extra beheer  
 activiteiten gaan niet door       anders, namelijk .....

15. Zijn de beheerder(s) aanwezig op de afgesproken tijden?

- ja       meestal       soms       nee

16. Heeft u als bestuur voldoende invloed op:

- |                                       | Ja                       | Nee                      |
|---------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| a. De aanstelling van de beheerder(s) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b. De taken van de beheerder(s)       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c. Het rooster van de beheerder(s)    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

17. Wilt u bij onderstaande vragen aangeven hoe tevreden het bestuur hierover is.

Hoe tevreden bent u over...	Ze tevre den	tevre den	neutraal	ontevreden	Ze ontevreden
de uitvoering van de taken door de beheerder(s)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
de wijze waarop beheerder(s) omgaan met bezoekers en gebruikers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
de wijze waarop beheerder(s) omgaan met bestuur en vrijwilligers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
het contact met de centrale beheerpool (WerkPro)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
de vervanging bij uitval (ziekte e.d.) van de beheerder(s)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

18a. Hoe tevreden bent u in het algemeen over de huidige inzet van het beheer?

- zeer tevreden    tevreden    neutraal    ontevreden    zeer ontevreden

18b. Hoe vindt u de situatie rond beheer ten opzichte van de vorige evaluatie (2009)?

- verbeterd    gelijk gebleven    verslechterd

#### F. Afstemming vraag en aanbod / Ontmoetingsfunctie

##### Bereik van bezoekers

19. Welke groepen mensen maken gebruik van activiteiten in uw accommodatie?

(meerdere antwoorden mogelijk)

19a. Woonbuurt:

- direct omwonenden van accommodatie    bewoners uit hele wijk  
 bewoners uit omliggende wijken    bewoners elders uit de stad

→ Welke van deze groepen maakt het meeste gebruik van activiteiten?

19b. Leeftijd:

- kinderen (0-14 jaar)    jongeren (15-24 jaar)  
 volwassenen (25 – 55 jaar)    jonge ouderen (55 – 70 jaar)  
 ouderen (70 jaar en ouder)

→ Welke van deze groepen maakt het meeste gebruik van activiteiten?

19c. Doelgroepen:

- allochtone groepen    bewoners met lichamelijke beperkingen  
 bewoners met psychische beperkingen    anders, namelijk .....

20a. Is het huidige bereik naar uw mening een goede afspiegeling van de wijk?

- ja    nee    weet niet

20b. Zo niet, welke groepen komen niet of nauwelijks? .....

21. Hoeveel verschillende mensen bezoeken per week uw accommodatie? (schatting)

- minder dan 50    50 - 100  
 100 – 250    250 - 500  
 500 - 1.000    meer dan 1.000  
 weet niet

22. (alleen voor BSV's) Hoeveel leden heeft uw BSV? .....

23a. Is de afgelopen 2 jaar het aantal bezoekers van uw accommodatie gewijzigd en/of zijn er nieuwe groepen die gebruik maken van uw accommodatie?

- ja, namelijk .....    nee    weet niet



23b. Heeft het bestuur hiervoor specifieke acties ondernomen?

- ja, namelijk .....  nee

24. Hoe tevreden bent u in het algemeen over het gebruik van uw accommodatie door wijkbewoners en het bereik van verschillende (doel)groepen?

- zeer tevreden  tevreden  neutraal  ontevreden  zeer ontevreden

#### Gebruik van de accommodatie

25a. Wie maken gebruik van uw accommodatie?

- uzelf (eigen activiteiten)  wijkraad/bewonersorganisatie  
 verenigingen uit de wijk  SKSG  
 MJD  Stiel  
 Humanitas  scholen  
 commerciële organisaties  anders, namelijk .....

25b. Welke 2 groepen maken het meeste gebruik van uw accommodatie? .....

26. Kan uw accommodatie voldoen aan de vraag naar ruimte?

- ja, altijd  ja, meestal wel  
 nee, soms niet  nee, meestal niet

27. Is er sprake van onderbezetting van de accommodatie?

- ja, op vaste dagen/tijden  ja, soms  nee

28. Zijn er in uw wijk nog andere accommodaties die ruimte bieden voor sociaal-culturele activiteiten?

- ja  nee  weet niet

29. Is het aanbod van accommodaties die ruimte bieden voor sociaal-culturele activiteiten in uw wijk de laatste jaren veranderd?

- ja, groter geworden  ja, kleiner geworden  
 nee, gelijk gebleven  weet niet

30. Hoe tevreden bent u in het algemeen over het gebruik van uw accommodatie door andere organisaties?

- zeer tevreden  tevreden  neutraal  ontevreden  zeer ontevreden

#### Activiteiten en Ontmoetingsfunctie

31a. Organiseert u eigen activiteiten?

- ja  nee

31b. Zo ja, wie doet dit:

- het bestuur  de activiteitencommissie(s)  
 de beheerder  anders, namelijk .....

32a. Zijn er activiteiten die nu niet worden georganiseerd, maar die wel gewenst zijn?

- ja  nee

32b. Zo ja, kunt u aangeven waarom deze niet worden georganiseerd?

- geen ruimte beschikbaar
- onvoldoende beheer en/of vrijwilligers
- geen geschikte begeleiding
- financiële redenen
- anders, namelijk .....

33. Vindt u dat (eigen) activiteiten die al jarenlang bestaan voorrang hebben boven nieuwe vragen uit de wijk?

- ja
- nee

34. Welke acties organiseert u om erachter te komen welke activiteiten de wijkbewoners graag willen?

- organiseren van ledenvergadering en/of bewonersavond
- houden van enquêtes onder wijkbewoners
- oproepen in buurtkrant, op website e.d.
- organiseren van open dagen
- overleg met andere organisaties in de wijk
- anders, namelijk .....

35. Vindt u dat de wijkbewoners voldoende invloed (kunnen) hebben op de inhoud en de totstandkoming van het activiteitenprogramma? Zo ja, hoe? .....

36a. Bespreekt u het activiteitenprogramma met de wijkraad/bewonersorganisatie?

- ja, standaard/regelmatig
- ja, soms/incidenteel
- nee

36b. Zo nee, waarom niet? .....

37a. Bespreekt u het activiteitenprogramma met andere groepen/organisatie in de wijk?

- ja
- nee

37b. Zo ja, met wie?

- leden/bezoekers
- gebruikers van de accommodatie (SKSG, MJD, verenigingen, enz.)
- andere aanbieders van activiteiten in de wijk
- opbouwwerker/buurtwerker
- anders, namelijk .....

37c. Zo nee, waarom niet? .....

38. Hoe tevreden bent u in het algemeen over het activiteiten- en dienstenaanbod in uw accommodatie?

- zeer tevreden
- tevreden
- neutraal
- ontevreden
- zeer ontevreden

#### Samenwerking

39a. Zijn er in uw wijk andere aanbieders van sociaal-culturele activiteiten?

- ja
- nee
- weet niet

39b. Zo ja, stemt u het eigen activiteitenprogramma af op de activiteiten van de andere aanbieders?

Zo ja, hoe? .....

40a. Werkt u samen met andere organisaties of instellingen in de wijk?

- ja
- nee

40b. Zo ja, met welke?

- gebruikers van de eigen accommodatie (bijv. MJD of SKSG)
- met andere accommodaties
- bewonersorganisatie
- vensterschool
- verenigingen
- ouderenorganisatie
- zorginstellingen
- anders, namelijk.....

40c. Als u samenwerkt, wat doet u dan gezamenlijk?

- gezamenlijke activiteit
- gezamenlijke publiciteit
- afstemmen van huisregels
- afstemmen van activiteiten
- gezamenlijke werving van bijv. vrijwilligers, deelnemers
- anders, namelijk .....

41a. Bent u als bestuur betrokken bij overleg of activiteiten op wijkniveau?

- ja
- nee

41b. Zo ja, welke?

- Nieuw lokaal akkoord
- Vensterschool
- Heel de buurt
- wijkfeesten
- anders, namelijk .....

42. Hoe tevreden bent u in het algemeen over de samenwerking en afstemming met andere organisaties in de wijk?

- zeer tevreden
- tevreden
- neutraal
- ontevreden
- zeer ontevreden

I. Tot slot

43. Hoe tevreden bent u met het huidig gemeentelijk accommodatiebeleid (nota 'Anders en Beter')

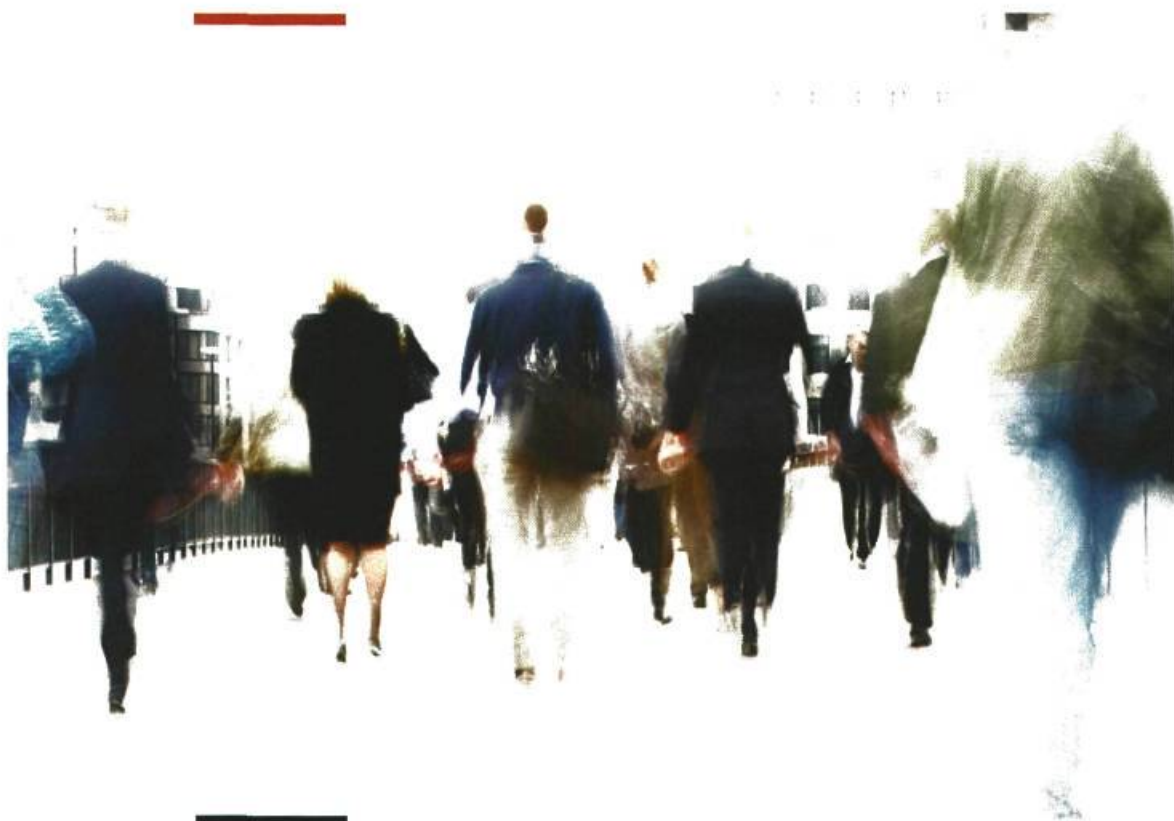
- zeer tevreden
- tevreden
- neutraal
- ontevreden
- zeer ontevreden

44. Heeft u suggesties voor verbeteringen? Welke veranderingen zou u graag zien? .....



BASIS VOOR BELEID

**OS** | ONDERZOEK  
IN STATISTIEK  
GRONINGEN



## **Stadgers over buurtaccommodaties**

Een Stadspanelonderzoek

# **Stadgers over buurtaccommodaties**

Een Stadspanelonderzoek

januari 2012

Laura de Jong  
Mayan van Teerns

Onderzoek en Statistiek Groningen heeft als kernactiviteiten instrumentontwikkeling voor en uitvoering van beleidsgericht onderzoek, het toegankelijk maken van grote hoeveelheden data uit verschillende bronnen, gegevensanalyse, projectevaluatie en dienstverlening bij overheidsmarketing.





## Inhoud

1. Inleiding .....	5
2. Resultaten .....	7
2.1 Redenen niet en wel bezoeken buurtcentra	9
2.2 Toekomst	12
2.2 Opmerkingen	16
4. Samenvatting en conclusies .....	17

Stadjers over buurtaccommodaties

## 1. Inleiding

In 2005 heeft de Gemeente Groningen een nieuw accommodatiebeleid vastgesteld. Dit beleid is tot stand gekomen door middel van een intensief inspraaktraject. Uitgangspunt van het nieuwe beleid is dat het beheer en gebruik van buurtaccommodaties wordt verbeterd.

Vanaf 1 januari 2007 is het nieuwe beleid ingevoerd. Van tevoren is vastgelegd dat de gemeente de voortgang van het beleid evalueert. In 2009 is er een tussenevaluatie van dit nieuwe beleid geweest. Nu wordt het beleid opnieuw geëvalueerd. Bij deze evaluatie wil de gemeente Groningen nadrukkelijk ook de mening van niet-bezoekers van buurtaccommodaties betrekken.

Wat vinden stadgers van de buurtcentra, wijkcentra en speeltuingebouwen in de gemeente Groningen? Dat hebben we gevraagd aan het Stadspanel. Dit is een grote groep stadgers die hun mailadres hebben gegeven om mee te werken aan internetonderzoek van Onderzoek en Statistiek Groningen. Het Stadspanel telt op dit moment ongeveer 7.500 leden.



Stadgers over buurtaccommodaties

## 2. Resultaten

### De respons

Er hebben 2.334 mensen aan deze enquête meegedaan. Het responspercentage van ruim 30 procent is goed te noemen en komt overeen met andere stadspanelonderzoeken.

### Bezoek aan buurtaccommodaties

De meerderheid (68 procent) van de respondenten bezoekt geen buurtaccommodaties<sup>1</sup>.

Er is een kleine groep van 67 stadjsers die buurtaccommodaties alleen bezoekt om kinderen te brengen of te halen.

Er zijn 682 respondenten die wel eens een buurtaccommodatie bezoeken, dit is 29 procent van het totaal. Hen hebben we gevraagd hoe vaak zij een buurtaccommodatie bezoeken. De resultaten hiervan zijn te zien in tabel 2.1.

Tabel 2.1 Frequentie bezoek buurtaccommodaties van bezoekers  
antwoord bezoekers

ongeveer 1x per week of vaker	30%
ongeveer 2x per maand of vaker	
ongeveer 1x per maand	13%
ongeveer 1x per twee maanden / 6x per jaar	9%
minder dan 6x per jaar	48%
ongeveer 1x per jaar	
n	682

De meeste bezoekers bezoeken de buurtaccommodaties niet zo vaak, minder dan 6 keer per jaar. Toch is er ook bijna een derde van de bezoekers dat de buurtaccommodaties wekelijks bezoekt.

In het vervolg van deze rapportage rekenen we respondenten die 6 keer per jaar of vaker een buurtcentrum bezoeken tot de bezoekers. **Tot de niet-bezoekers rekenen we ook de minder frequente bezoekers en de brengers/halers van kinderen.**

<sup>1</sup> In de enquête Leefbaarheid en veiligheid 2010 hebben we gevraagd hoe vaak huishoudens gebruik maken van het buurthuis. Driekwart antwoordde toen 'nooit' en nog eens 7 procent kende geen buurthuis in de buurt.

### De respondenten

Ongeveer evenveel mannen als vrouwen hebben deze enquête ingevuld. Het verschil tussen bezoekers en niet-bezoekers is niet significant. De meeste respondenten waren tussen de 40 en de 64 jaar; 52 procent waar dat in de bevolking 33 procent is. Daarnaast deden er ook mensen van tussen de 18 en 39 jaar mee (32 procent) en ouderen (15 procent). Gemiddeld genomen hebben de respondenten relatief vaak een HBO- of WO-diploma en rekenen ze zich tot de middeninkomens.

Tabel 2.2 Kenmerken respondenten, bezoekers en niet-bezoekers en significantie verschil, vergeleken met kenmerken bevolking (2011)

	bezoekers	niet-bezoekers	verschil significant?	bevolking
man	46%	52%	nee	49%
vrouw	54%	48%		51%
18-39 jaar	17%	34%	ja	53%
40-64 jaar	58%	52%		33%
65 jaar e.o.	25%	14%		13%
laag inkomen	29%	22%	ja	
middeninkomen	55%	53%		
hoger inkomen	16%	24%		
laag opgeleid	17%	9%	ja	
middelhoog opgeleid	31%	29%		
hoger opgeleid	52%	62%		



## 2.1 Redenen niet en wel bezoeken buurtcentra

Stadgers hebben verschillende redenen om de buurtcentra niet te bezoeken. Dit is te zien in tabel 2.1.

Tabel 2.1 Redenen niet-bezoekers

Redenen	niet-bezoekers
ik heb voldoende activiteiten elders	61%
ik heb er geen behoefte aan	55%
ik weet niet welke activiteiten er plaatsvinden	16%
ik ken geen wijk-/buurtcentrum/speeltuingebouw in mijn buurt	14%
de activiteiten spreken me niet aan	11%
de activiteiten zijn vaak op tijden dat ik niet kan	9%
ik voel me niet thuis in het wijk-/buurtcentrum/speeltuingebouw	5%
ik voel me niet prettig bij de andere bezoekers van het wijk-/buurtcentrum/speeltuingebouw	2%
het wijk-/buurtcentrum/speeltuingebouw is te ver van mijn huis	1%
ik vind de sfeer niet prettig	1%
ik vind het geen aantrekkelijk gebouw (niet goed onderhouden, niet schoon)	1%
*ik werk	1%
*ik heb daar geen tijd voor	1%
de activiteiten zijn te duur	1%
*ik heb geen kinderen	1%
ik vind de omgeving van het wijk-/buurtcentrum/speeltuingebouw onveilig	0%
ik vind de beheerder(s) en/of vrijwilligers niet klantvriendelijk	0%
het gebouw is niet toegankelijk voor mensen met een beperking	0%
anders, namelijk	2%
weet niet / geen antwoord	2%
n=	1.930

\* deze antwoorden hebben respondenten zelf toegevoegd bij 'anders, namelijk', de andere waren voorgeprogrammeerde antwoordmogelijkheden. De categorie 'anders, namelijk' in de tabel is verminderd met de antwoorden die achter \* zijn weergegeven.

De meest genoemde redenen zijn dat zij voldoende activiteiten elders hebben of geen behoefte hebben aan een buurtcentrum. Voor deze mensen zal er niet veel veranderen wanneer een buurtcentrum wordt verbeterd.

De bekendheid van de buurtcentra en de activiteiten die er plaatsvinden zijn duidelijk voor verbetering vatbaar. Respectievelijk 14 en 16 procent van de niet-bezoekers geeft deze redenen om geen buurtaccommodatie te bezoeken.

Telkens rond de 10 procent geeft aan dat de activiteiten niet aanspreken en dat de activiteiten op momenten zijn dat de respondent niet kan komen.

Eén op de twintig komt niet graag in de buurtaccommodatie omdat hij zich daar niet thuis voelt. Bij 2 procent is dat vanwege de andere bezoekers van het centrum.

De andere redenen voor het niet bezoeken van buurtaccommodaties worden door 1 procent of minder respondenten genoemd. Er zijn dus weinig klachten over de locatie van de centra in de buurt, de veiligheid van de omgeving, het onderhoud van de gebouwen en de toegankelijkheid voor mensen met een beperking, de prijs van de activiteiten, de sfeer in de buurtcentra en de klantvriendelijkheid van beheerders en vrijwilligers die er werken.

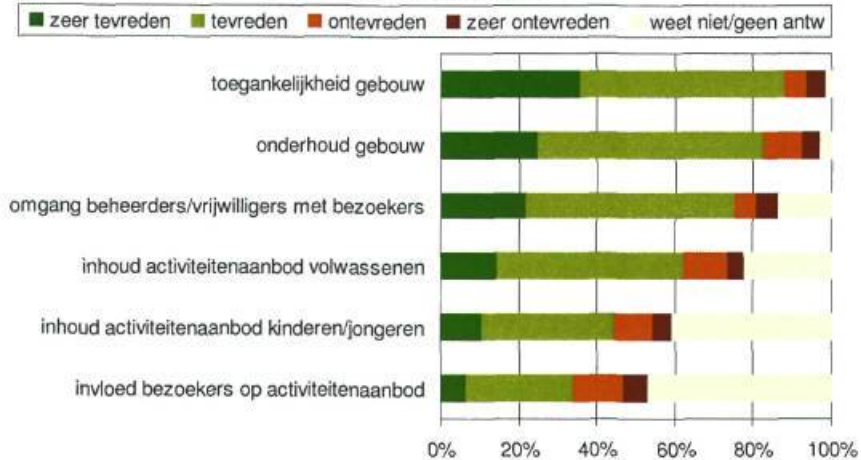
De bezoekers van buurtaccommodaties hebben we gevraagd om belangrijke redenen om de accommodaties te bezoeken. De resultaten staan in tabel 2.2.

Redenen	bezoekers
de activiteiten die er plaatsvinden	53%
dat de activiteiten dicht bij huis zijn	25%
het ontmoeten van andere mensen	20%
ik ben als vrijwilliger actief	16%
actief betrokken zijn bij de buurt	12%
het krijgen van informatie en advies	8%
de gezelligheid en de sfeer	6%
anders	21%
n=	341

De activiteiten zijn de meest genoemde reden voor het gebruik van buurtaccommodaties. Andere veel voorkomende redenen zijn dat het dicht bij huis is en dat men er andere mensen kan ontmoeten.

Bezoekers hebben over verschillende kenmerken aangegeven in hoeverre ze hiermee tevreden zijn. Deze resultaten zijn te zien in figuur 2.1.

Figuur 2.1 Tevredenheid van bezoekers over buurtcentra



De bezoekers zijn redelijk tevreden over de buurtcentra. Van degenen die hun mening hebben gegeven is steeds een ruim merendeel tevreden.

Over de toegankelijkheid van het gebouw en het onderhoud ervan is ruim 80 procent tevreden. Tegen de 80 procent is tevreden over de manier waarop beheerders en vrijwilligers omgaan met bezoekers.

Bij de andere drie aspecten is het percentage dat geen mening heeft of geen antwoorden heeft gegeven vrij groot. De percentages die tevreden zijn, zijn daardoor veel kleiner. Rond de 60 procent is tevreden over de inhoud van het activiteitsaanbod voor volwassenen. Als we alleen kijken naar degenen die een oordeel hebben gegeven is dat 80 procent. Over de inhoud van de activiteiten voor kinderen is 44 procent van alle bezoekers tevreden en 75 procent van degenen met een oordeel. Bij de mate van invloed die bezoekers hebben op het activiteitsaanbod geldt dit voor 34 procent van alle bezoekers en 64 procent van degenen met een oordeel.



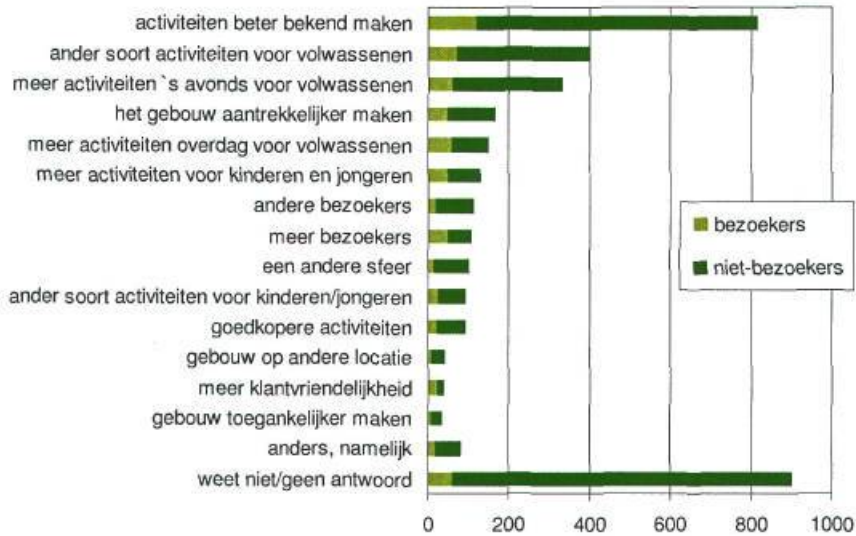
## 2.2 Toekomst

Wat kan er worden verbeterd aan de buurtcentra? Deze vraag hebben we zowel aan bezoekers als aan niet-bezoekers gesteld. De resultaten zijn te zien in tabel 2.3 (percentages) en figuur 2.2 (aantallen).

Tabel 2.3 Verbeteringen buurtcentra, percentages  
Verbeteringen

	% bezoekers	% niet- bezoekers
activiteiten beter bekend maken	38%	36%
ander soort activiteiten voor volwassenen	23%	17%
meer activiteiten 's avonds voor volwassenen	19%	14%
het gebouw aantrekkelijker maken	16%	6%
meer activiteiten overdag voor volwassenen	19%	5%
meer activiteiten voor kinderen en jongeren	16%	4%
andere bezoekers	7%	5%
meer bezoekers	16%	3%
een andere sfeer	5%	5%
ander soort activiteiten voor kinderen en jongeren	9%	3%
goedkopere activiteiten	8%	3%
een wijk-/buurtcentrum/speeltuïnegebouw op een andere	3%	2%
meer klantvriendelijkheid bij beheerder(s) en/of vrijwilligers	7%	1%
het gebouw beter toegankelijk maken	3%	1%
anders, namelijk	6%	3%
weet niet / geen antwoord	19%	44%
n	323	1.904

Figuur 2.2 Verbeteringen buurtcentra, aantallen



De grootste verbetering is het beter bekend maken van de activiteiten. Verder vinden stadgers een ander soort activiteiten voor volwassenen en meer activiteiten voor volwassenen in de avonden verbeteringen voor de buurtcentra. Zowel niet-bezoekers als bezoekers geven deze zaken op als verbeteringen. Voor de bezoekers zijn dit blijkbaar geen redenen om de buurtcentra niet meer te bezoeken.

Antwoorden die worden genoemd in de categorie 'anders' hebben betrekking op de bekendheid van de buurtcentra en op het ontbreken van buurtcentra. Ook de gastvrijheid voor andere groepen wordt enkele keren genoemd.

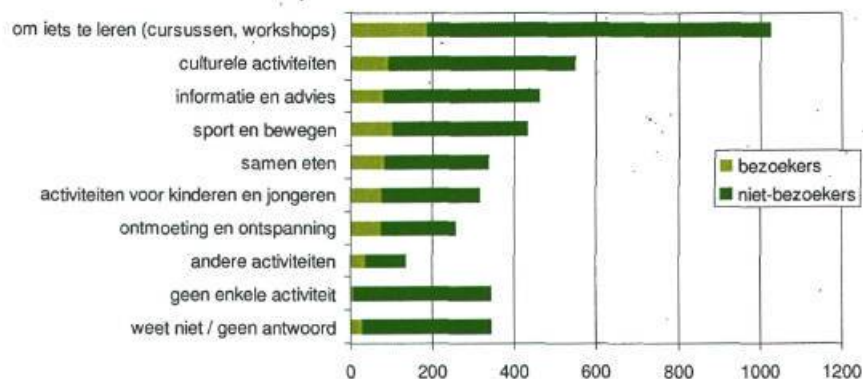
## Stadgers over buurtaccommodaties

We hebben stadgers ook gevraagd aan wat voor soort activiteiten zij in de toekomst deel zouden willen nemen. De resultaten hiervan staan in tabel 2.4 (percentages) en figuur 2.3 (aantallen).

Tabel 2.4 Gewenste activiteiten, percentages

Activiteiten	bezoekers	niet-bezoekers
om iets te leren (cursussen, workshops)	58%	44%
culturele activiteiten (bv: koor, kookclub)	29%	24%
informatie en advies	26%	20%
sport en bewegen (bv: fietstocht, dansen)	32%	17%
samen eten (buurtrestaurant)	26%	13%
activiteiten voor kinderen en jongeren	25%	12%
ontmoeting en ontspanning (bv: kaartclub, bingo)	23%	9%
andere activiteiten	12%	5%
geen enkele activiteit	2%	18%
weet niet / geen antwoord	9%	17%
n	324	1.894

Figuur 2.3 Gewenste activiteiten, aantallen



Zoals te zien is zouden de meeste stadgers naar een buurtcentrum gaan om iets te leren. Maar ook culturele activiteiten zoals zingen of samen koken, sport en bewegen zouden aanleiding kunnen zijn het buurtcentrum te bezoeken. Activiteiten voor ontmoeting en ontspanning, zoals kaarten of bingo, staan onderaan in het rijtje, met ruim 250 liefhebbers of 11 procent van alle respondenten (23 procent bezoekers en 9 procent niet-bezoekers).

Een deel van de niet-bezoekers, maar ook een klein deel van de bezoekers, heeft geen behoefte aan activiteiten.



Als laatste hebben we alle respondenten gevraagd of ze als vrijwilliger zouden willen werken in een buurtcentrum. De uitkomsten zijn te zien in tabel 2.5..

Tabel 2.5 Bereidheid tot vrijwilligerswerk in buurtaccommodatie

antwoord	bezoekers	niet-bezoekers
ik doe dat al	25%	2%
ja	12%	9%
nee	44%	66%
weet niet / geen antwoord	19%	23%
n	323	1.889

Rond de 10 procent van de stadgers is bereid vrijwilligerswerk in een buurtaccommodatie te doen, zowel onder bezoekers als onder niet-bezoekers. Hier ligt dus onbenut potentieel.

Een kwart van de bezoekers van buurtaccommodaties doet daar al vrijwilligerswerk. Dit past goed bij de uitkomst van de Enquête leefbaarheid en veiligheid. Daarin gaf een kwart van alle stadgers aan vrijwilligerswerk te doen.

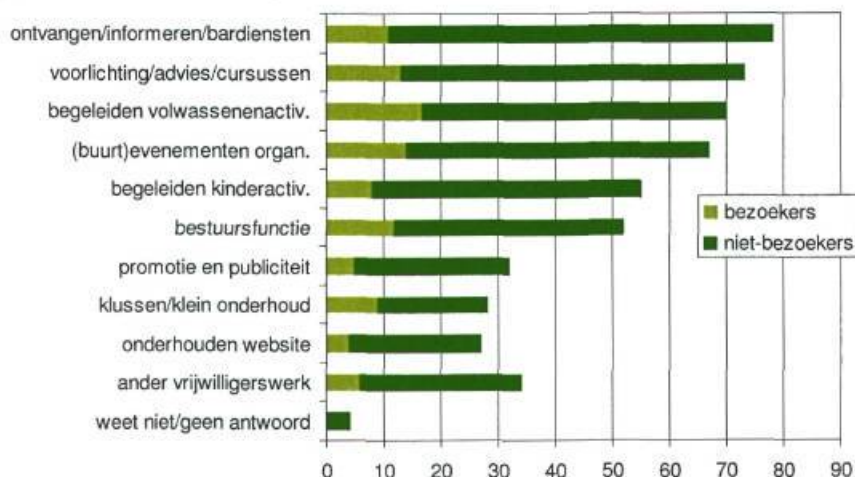
Voor de toekomst van de buurtcentra zou dit betekenen dat verhoging van de bezoekersaantallen ook een verhoging van het aantal vrijwilligers mee zou brengen. Omgekeerd betekent een toename van het aantal vrijwilligers dat er meer mogelijkheden ontstaan in de buurtcentra.

Van de niet-bezoekers doet 2 procent vrijwilligerswerk in het buurtcentrum. Dit zijn deels personen uit de groep die wel in het buurtcentrum komt maar niet vaker dan 6 keer per jaar. Verder is het ook mogelijk dat mensen taken uitvoeren voor het buurtcentrum, maar niet deelnemen aan activiteiten.

De meerderheid van de stadgers heeft er geen behoefte aan om als vrijwilliger in een buurtcentrum aan de slag te gaan, bij de niet-bezoekers is dit percentage het hoogst. Dit is niet verrassend omdat deze respondenten weinig in aanraking komen met buurtcentra.

De mensen die antwoordden vrijwilligerswerk te willen doen in het buurtcentrum, hebben we gevraagd wat ze dan zouden willen doen.

Figuur 2.4 Gewenst vrijwilligerswerk, aantallen



Van de mensen die vrijwilligerswerk willen doen zouden de meesten zich bezig willen houden met activiteiten binnen het buurtcentrum: ze willen activiteiten begeleiden, organiseren of geven.

Het ontvangen en informeren van bezoekers en het vervullen van bardiensten staat als bijzonder vrijwilligerswerk bovenaan de lijst. De andere meer ondersteunende vrijwilligersfuncties staan in de onderste helft van de lijst: bestuurswerk, PR-werk, klussen en klein onderhoud en het onderhouden van de website.

## 2.2 Opmerkingen

Aan het eind van de enquête konden respondenten opmerkingen en commentaar kwijt. Deze paragraaf geeft een korte samenvatting van aspecten die hier zijn vermeld, en die nog niet eerder zijn behandeld.

Veel mensen zijn positief over de buurtaccommodaties. Zij vinden het belangrijk voor de wijk dat er een buurtcentrum is. Volgens de respondenten zijn buurtaccommodaties belangrijk voor jongeren en ouderen. Sommigen geven aan zelf geen gebruik te maken maar desondanks het belang ervan in te zien. Daarnaast zeggen sommigen na pensionering zeker gebruik te gaan maken van het buurtcentrum. Er is ook enige angst voor bezuinigingen. Andere mensen vinden echter dat buurtaccommodaties geldverspilling zijn.

Enkele respondenten geven aan geen buurtcentrum te kennen of niet bekend te zijn met de activiteiten. Ook is het buurtcentrum soms te ver weg of is er geen aanwezig in de buurt. Er zijn mensen die om deze reden een ander buurtcentrum bezoeken. Er zijn echter ook mensen die een ander centrum bezoeken omdat dit hen beter bevalt. Ten slotte geeft een aantal mensen aan het buurtcentrum een enkele keer te bezoeken, bijvoorbeeld om te stemmen, de bibliotheek te bezoeken of te vergaderen.

## 4. Samenvatting en conclusies

Het accommodatiebeleid van de gemeente Groningen wordt geëvalueerd. Om vooral ook niet-bezoekers van de buurtaccommodaties een stem te geven is een enquête over buurtaccommodaties voorgelegd aan het Stadspanel. Dit is een grote groep stadgers die hun mailadres hebben gegeven om mee te werken aan internetonderzoek van Onderzoek en Statistiek Groningen.

De meerderheid (68 procent) bezoekt geen buurtaccommodaties en een kleine groep bezoekt de buurtcentra alleen om kinderen te brengen of te halen. Bijna 30 procent bezoekt wel eens een buurtaccommodatie, de helft hiervan minder dan 6 keer per jaar.

In deze rapportage rekenen we respondenten die 6 keer per jaar of vaker een buurtcentrum bezoeken tot de bezoekers. **Tot de niet-bezoekers rekenen we ook de minder frequente bezoekers en de brengers/halers van kinderen.**

De verbeterpunten die we uit te resultaten kunnen afleiden zijn:

- Meer bekendheid geven aan activiteiten
- Meer bekendheid geven aan de buurtcentra
- Ander soort activiteiten organiseren voor volwassenen, activiteiten die meer aanspreken
- De bezoekers meer invloed geven op het activiteiten aanbod
- De inhoud van de activiteiten voor kinderen en jongeren
- Meer avondactiviteiten voor volwassenen

Aspecten van buurtcentra die lof oogsten bij bezoekers en/of weinig kritiek krijgen, zijn:

- De activiteiten en hun prijs
- Dichtbij huis
- Ontmoeten van andere mensen
- De vriendelijkheid van de beheerders en de vrijwilligers
- De toegankelijkheid van de buurtcentra, ook voor mensen met een beperking
- Het onderhoud van de gebouwen
- De locatie van het gebouw en de veiligheid van de omgeving

In de toekomst zouden de meeste stadgers naar een buurtcentrum gaan om iets te leren. Maar ook activiteiten op cultureel gebied, zoals zingen of samen koken, en op gebied van sport en bewegen zouden aanleiding kunnen zijn het buurtcentrum te bezoeken. Activiteiten voor ontmoeting en ontspanning, zoals kaarten of bingo, staan onderaan in het rijtje, met 11 procent.



## Stadgers over buurtaccommodaties

Rond de 10 procent van de bezoekers én de niet-bezoekers is bereid vrijwilligerswerk in een buurtaccommodatie te doen. Hier ligt dus onbenut potentieel. Zij zouden zich bezig willen houden met activiteiten binnen het buurtcentrum: activiteiten begeleiden, organiseren of geven.



## BASIS VOOR BELEID



**BEZOEKADRES**  
Eendrachtskade ZZ 2  
9726 CW Groningen

**POSTADRES**  
Postbus 1125  
9701 BC Groningen

**T** (050) 367 56 30  
**F** (050) 367 56 33  
**E** [info@os.groningen.nl](mailto:info@os.groningen.nl)  
**I** [www.os-groningen.nl](http://www.os-groningen.nl)