

# Audit Wijkcentrum De Boei (+ Brede School Pathmos)

Oktober 2011



*De MFA Audit is ontwikkeld door Hospitality Consultants en de Wijkplaats in samenwerking met het MFA Lab*

## 1. Inleiding

In Nederland zijn de afgelopen jaren veel maatschappelijke centra zoals brede scholen, cultuurhuizen, gezondheidscentra en dergelijke gerealiseerd. Deze centra zijn veelal met de inzet van extra middelen tot stand gekomen. De middelen zijn vaak afkomstig van gemeenten, provincies en woningcorporaties. Over de besteding van die middelen dienen deze partijen verantwoording af te leggen; zijn de middelen doelmatig besteed; worden de beoogde doelstellingen gerealiseerd?

Bovenstaande geldt ook voor wijkcentrum De Boei, gelegen in de wijk Pathmos in Enschede. De gemeente Enschede is eigenaar van de accommodatie en is tevens verantwoordelijk voor beheer en exploitatie van De Boei. Vanuit die rol heeft de gemeente gevraagd om een audit naar de performance van dit multifunctionele centrum uit te voeren.

### Waarom een audit en voor wie?

De MFA Audit is een instrument dat is bedoeld om de performance van maatschappelijke centra te beoordelen. De audit is samengesteld voor zowel de 'financiers' als de 'leveranciers' van deze centra. Ook andere belanghebbenden – denk aan betrokken dienstverleners en bewoners – kunnen kennis nemen van de resultaten.

De financiers zijn de partijen die het maatschappelijke centrum financieel mogelijk maken en inzicht willen in de besteding van de middelen; in het geval van De Boei is dat de gemeente. De leveranciers zijn de organisaties die verantwoordelijk zijn voor de dienstverlening en/of de exploitatie en willen weten of ze het goed (genoeg) doen en waar verbeteringen mogelijk zijn. In het geval van De Boei zijn dat naast de gemeente Enschede de volgende organisaties:

- Alifa
- Projectorganisatie 'Pathmos/Stevenfenne Werkt'
- ROC Twente

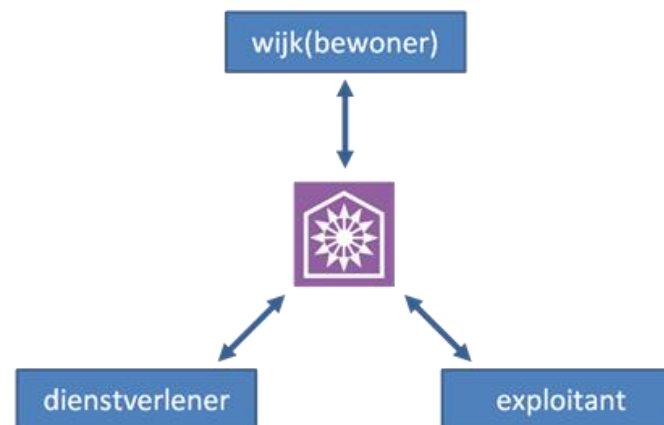
- Talentspinnerij Power Royael
- Brede school Pathmos

### Over de opzet van de audit

De MFA Audit is ontwikkeld door Hospitality Consultants en de Wijkplaats in nauwe samenwerking met het MFA Lab. De MFA Audit verkeert in een pilotfase.

De performance van een maatschappelijk centrum wordt afgezet tegen de doelstellingen die hiermee worden beoogd. We onderscheiden hierbij drie soorten performances:

- Doelstellingen voor de wijk en wijkbewoners; denk aan het verbeteren van de sociale cohesie, het verminderen van eenzaamheid of het versterken van de lokale identiteit.
- Doelstellingen voor de dienstverleners; denk aan het verbeteren van de samenwerking of het vergroten van de mogelijkheden om (nieuwe) klanten te binden.
- Doelstellingen voor de exploitant; denk aan het verbeteren van de klanttevredenheid, de bezettingsgraad of het exploitatieresultaat.



Op drie manieren wordt beoordeeld of de beoogde doelstellingen daadwerkelijk gerealiseerd worden:

- via een enquête onder bezoekers;
- via een enquête onder dienstverleners;
- via eigen waarnemingen en gesprekken van het auditteam (deskundig panel); in het geval van De Boei bestaande uit:
  - Margot Icking, Hospitality Consultants
  - Marc van Leent, de Wijkplaats/MFA Lab
  - Nicole Huisman, de Wijkplaats/MFA Lab

Binnen elk van de beoordelingswijzen is gekeken naar de effectiviteit van de 'middelen' die worden ingezet om de doelstellingen te realiseren. Het betreft de volgende middelen: het gebouw, het aanbod aan diensten & activiteiten, de horecavoorziening, de communicatie en bestuur & organisatie. Daarbij worden de volgende vragen gesteld:

- Gebouw; in welke mate draagt het gebouw (locatie, uitstraling, faciliteiten e.d.) bij aan de doelstellingen?
- Dienstenaanbod; in welke mate draagt het aanbod aan diensten en activiteiten bij aan de doelstellingen?
- Horeca; in welke mate draagt de horecavoorziening (sfeer, personeel, assortiment e.d.) bij aan de doelstellingen?
- Communicatie; in welke mate draagt de communicatie (geschreven en ongeschreven) bij aan de doelstellingen?
- Besturing; in welke mate draagt de totale besturing (taakverdeling, afspraken, risicoverdeling, e.d.) bij aan de doelstellingen?

Voor elk van de 'middelen' is een beoordeling opgenomen over de mate waarin de beoogde doelstellingen worden ondersteund. Wat is sterk (+) en wat is minder sterk (-)? In aansluiting op deze beoordeling zijn conclusies en aanbevelingen geformuleerd.

### **Gevolgd proces**

Deze audit is langs de volgende lijnen tot stand gekomen:

- Stap 1: Een intakegesprek met Marcel Dahoe, beheerder en exploitant vanuit de gemeente Enschede en Wim Waninge, stadsdeelmanager Enschede-West als opdrachtgevers. Tijdens het intakegesprek zijn de doelstellingen van De Boei benoemd en is de audit vormgegeven.
- Stap 2: Het afnemen van enquêtes onder dienstverleners en bezoekers/bewoners. In totaal is de enquête onder dienstverleners door 8 personen ingevuld, de enquête onder bezoekers is 69 keer ingevuld. Gelijktijdig zijn beschikbare documenten, zoals begrotingen, etc., verzameld en bestudeerd.
- Stap 3: Een bezoek aan de accommodatie door het auditteam, waarbij de accommodatie is beoordeeld op de diverse eerder genoemde onderdelen.
- Stap 4: Rondetafelgesprek met de gemeente en de dienstverleners die in De Boei werkzaam zijn. Tijdens dit gesprek zijn de voorlopige resultaten en conclusies gepresenteerd en is met de aanwezigen gesproken over de herkenbaarheid en de betekenis hiervan.
- Stap 5: Op basis van de resultaten uit de analyse van de beschikbare documenten, de enquête onder dienstverleners, het bezoek aan de accommodatie en het rondetafel gesprek, is door het auditteam deze eindrapportage opgesteld.

## 2. Over De Boei

Wijkcentrum De Boei wordt op de website van Alifa (voormalig exploitant van De Boei) als volgt geïntroduceerd: *“Het is de bedoeling dat dit wijkcentrum een bloeiend centrum voor Pathmos en omgeving wordt waar wijkbewoners elkaar graag ontmoeten; aan activiteiten mee gaan doen en/of zelf als vrijwilliger actief zijn.”*

Wijkcentrum De Boei is sinds 2006 in gebruik en is gericht op het bieden van educatie-, zorg- en welzijnsactiviteiten. Het gebouw is ongeveer 500 m<sup>2</sup> BVO groot, verdeeld over twee verdiepingen. Het grenst aan Brede School Pathmos (onderdeel Brede School West). De beide gebouwen zijn middels een tussendoor met elkaar verbonden, maar kennen gescheiden exploitaties.

Het wijkcentrum is geopend van maandag t/m vrijdag en incidenteel in het weekend. In totaal ongeveer 60 uur per week, 42 weken in het jaar. Er is een beperkte avondopenstelling.

De dienstverleners die in De Boei zijn gevestigd, bieden diverse diensten en activiteiten op het gebied van educatie, sport, zorg en welzijn. Denk bijvoorbeeld aan taalcursussen, creatieve cursussen, activeringsprogramma's en diverse soorten danslessen. De doelgroep bestaat uit de ruim 2.100 bewoners van de wijk Pathmos.

Pathmos is een volkswijk (tuindorp) dat in de jaren '20 van de vorige eeuw gebouwd is. De wijk is gelegen ten zuidwesten van het centrum van Enschede en grenst aan een doorgaande rondweg. De monumentale wijk wordt getypeerd als 'een dorp in de stad' waar veel (textiel)arbeiders wonen en voornamelijk sociale huurwoningen te vinden zijn. De wijk wordt gekenmerkt door lage inkomens, een laag opleidingsniveau en hoge werkloosheid. De wijkbewoners kennen een sterk saamhorigheidsgevoel: 'ons-kent-ons'.

Sinds enkele jaren zijn gemeente en corporaties actief bezig met o.a. renovaties om hier verandering in te brengen. Ook wordt middels activerings- en begeleidingsprogramma's actief gewerkt aan het verlagen van de werkloosheid (mede door dienstverleners uit het wijkcentrum).

### Rolverdeling

Binnen De Boei kan een aantal specifieke rollen worden onderscheiden:

- De gemeente Enschede is eigenaar van het gebouw en verhuurt de ruimten in het gebouw rechtstreeks aan aanbieders en bewoners. De gemeente, in de vorm van het gemeentelijk exploitatiebedrijf maatschappelijk vastgoed, verzorgt tevens het dagelijks beheer en de exploitatie van De Boei. De gemeente heeft een aantal beheerders in dienst en werkt daarnaast met vrijwilligers. Ook de exploitatie van de bar valt onder rekening en risico van de gemeente. Er is een beperkte horecavergrunning; binnen De Boei worden geen feesten en partijen gehouden.
- Naast de gemeente biedt een aantal participanten zijn activiteiten aan binnen De Boei. Het gaat om Alifa, Projectorganisatie 'Pathmos/Stevenfenne Werkt', ROC Twente en Talentspinnerij Power Royael. Zij zijn de huurders of vaste gebruikers van het gebouw. Zij huren hun ruimten rechtstreeks van de gemeente. Ook de naastgelegen Brede School maakt gebruik van het wijkcentrum.
- In De Boei is een aantal multifunctionele ruimten beschikbaar (interne en externe) verhuur, onder andere de sportzaal en vergaderruimten.

### Doelstellingen

Tijdens het intakegesprek met de gemeente zijn de volgende doelstellingen geformuleerd:

Doelstellingen voor de wijk Pathmos en de wijkbewoners:

- Het verbeteren van de onderwijsprestaties
- Het vergroten van de betrokkenheid en participatie door ouders

- Het realiseren van een samenhangende voorzieningenstructuur, gericht op het vergroten van de leefbaarheid en verbeteren van het welzijn van wijkbewoners

Doelstellingen voor dienstverleners:

- Meer inhoudelijke samenwerking tussen participanten onderling en met vrijwilligers en bewonersorganisaties
- Toegankelijk en laagdrempelig zijn in de wijk
- Efficiënter gebruik van ruimten
- Werkplekken in werkgebied hebben (uitvalsbasis)
- Herkenbaarheid in gebied, bindend element in de wijk

Doelstellingen voor de exploitatie:

- Kostendekkende exploitatie

Op de volgende bladzijden worden deze doelstellingen in verband gebracht met de middelen die daarvoor ingezet worden. Dit wordt gedaan vanuit het oogpunt van de bezoekers/bewoners en dienstverleners (op basis van de enquêtes en rondetafelgesprek) en het auditteam (op basis van het bezoek aan de accommodatie).

### **3. De Boei volgens bezoekers, omwonenden, dienstverleners en het auditteam**

Onder bezoekers van De Boei en de wijkbewoners is een enquête afgenomen. Hierin is hen gevraagd naar frequentie van gebruik, de reden van het gebruik, de effecten van De Boei op henzelf en de wijk en hun tevredenheid over het aanbod, de horeca, de communicatie en het gebouw zelf. Daarnaast is een enquête afgenomen onder de dienstverleners van De Boei. Ook hen hebben we gevraagd naar hun ervaringen en tevredenheid en naar de effecten van De Boei op de wijk en de eigen organisatie. Kortom, bezoekers, bewoners en dienstverleners zijn gevraagd naar het succes van De Boei. Ook tijdens het rondetafelgesprek met de gemeente en de dienstverleners is hier uitvoerig aandacht aan besteed. Voordat we de resultaten toelichten, eerst een korte toelichting op de gehanteerde systematiek en de respons.

#### **Systematiek**

De enquête onder bezoekers is op papier afgenomen en is door de dienstverleners verspreid onder de bezoekers. Daarnaast heeft het auditteam zelf enquêtes afgenomen onder een aantal omwonenden (niet per se bezoekers van De Boei). In totaal is de enquête 69 keer ingevuld.

De enquête onder dienstverleners is digitaal afgenomen; de link naar de enquête hebben zij per mail ontvangen. De enquête is acht keer ingevuld door werknemers van de verschillende organisaties die in De Boei actief zijn.

Daarnaast is een vragenlijst afgenomen onder de beheerder/exploitant (de gemeente) voor aanvullende informatie over de organisatie van de exploitatie van De Boei.

De enquêteresultaten zijn niet representatief in de wetenschappelijke zin van het woord, maar geven wel een beeld van wat bezoekers, omwonenden en dienstverleners (belangrijk) vinden.

Wilt u de volledige enquêteresultaten (online) inzien? Ga naar bijlage 1 voor de handleiding om de resultaten in te zien.

Tijdens het rondetafelgesprek zijn de diverse punten met elkaar doorgenomen en aangevuld.. Op basis hiervan zijn conclusies en aanbevelingen geformuleerd..

Op de volgende pagina's wordt per middel (gebouw, dienstenaanbod, horeca, communicatie en besturing) aangegeven wat de dienstverleners en het auditteam sterke en zwakke(re) punten vinden van De Boei.

## Gebouw – Sterke punten

### Bezoekers en omwonenden

Bezoekers en omwonenden vinden het gebouw van de buitenkant mooi en verzorgd. De aanwezige faciliteiten worden als matig tot goed beoordeeld. Het personeel (bar en beheerder) worden over het algemeen als vriendelijk en dienstbaar ervaren.

*“Het gebouw ziet er mooi uit en het personeel is vriendelijk.”*

### Dienstverleners en exploitant

Dienstverleners gebruiken De Boei vooral doordeweeks overdag en vooral voor kantoorfuncties. De exploitant is van mening dat de uitstraling van dit wijkcentrum één van de beste is van de wijkcentra in Enschede.

### Auditteam

Het auditteam is te spreken over de uitstraling van het gebouw aan de buitenzijde, door het historische karakter past het goed in de omgeving. Het ligt bovendien centraal in de wijk. Ook de fysieke aansluiting op de Brede school biedt een goed uitgangspunt. De Boei ligt op een gunstige plek in de wijk en heeft doordeweeks vrij ruime openingstijden.

+ Historisch karakter gebouw

+ Ligging

+ Fysieke aansluiting op Brede school

+ Vrij ruime openingstijden doordeweeks

## Gebouw – Zwakke(re) punten

### Bezoekers en omwonenden

De bezoekers vinden de inrichting en indeling van De Boei niet altijd uitnodigend, mensen ‘stappen niet zomaar binnen’. Dit komt met name door de ingang (slecht zichtbaar/herkenbaar) en de smalle trap naar de bovenverdieping die niet direct in het zicht ligt.

*“Het kan gezelliger en huiselijker worden ingericht.”*

### Dienstverleners en exploitant

De dienstverleners geven aan dat het gebouw vooral aanvoelt als bedrijfsverzamelgebouw, echte onderlinge samenhang ontbreekt. Ook benoemen zij de ingang als onduidelijk. Enkelen hebben klachten over de schoonmaak en ICT-faciliteiten (o.a. aansluiting internet). De exploitant vindt de indeling van het gebouw niet optimaal, er is weinig overzicht.

### Auditteam

Tijdens het bezoek door het auditteam viel vooral de indeling van het gebouw op; het is onduidelijk wat zich op de bovenverdieping afspeelt, terwijl daar de meeste activiteiten plaatsvinden. Bewegwijzering en informatie ontbreekt. Daarnaast valt op dat de dienstverleners ieder een ‘eigen eilandje’ lijken te hebben in het gebouw. Dit bevordert de onderlinge (inhoudelijke) samenwerking niet. De deur waarmee het wijkcentrum en de school met elkaar zijn verbonden is in beginsel dicht. Hierdoor zijn letterlijk en figuurlijk gescheiden werelden ontstaan.

- Inrichting en indeling

- Onduidelijke ingang

- Bedrijfsverzamelgebouw en ‘eigen eilandjes’

- Geen duidelijke routing

- Geen open verbinding met school(gebouw)

## Dienstenaanbod – Sterke punten

### Bezoekers en omwonenden

Bezoekers vinden dat de activiteiten over het algemeen goed verzorgd zijn. Het aanbod voor kleine kinderen is men over te spreken, hoewel daar afgelopen tijd activiteiten zijn verdwenen.

*“Ik ben tevreden over het aanbod voor kleine kinderen.”*

### Dienstverleners

Onlangs is ‘Pathmos Werkt’ zich in De Boei gaan vestigen, dit om dicht bij de doelgroep te zitten. Een aantal dienstverleners werkt weleens samen, ROC Twente en ‘Pathmos Werkt’ wisselen bijvoorbeeld weleens cliënten uit. Dit is echter op beperkte schaal. ‘Pathmos Werkt’ werpt al wel zijn vruchten af. Vooral de kantoorfunctie in De Boei is afgelopen tijd gegroeid. De exploitant geeft aan tevreden te zijn met het huidige aanbod, bovendien heeft De Boei in 2011 een kostendekkende exploitatie. Vanuit exploitatieoogpunt is De Boei daarmee het best lopende wijkcentrum van Enschede.

### Auditteam

De Boei biedt diverse educatie-, sport-, zorg- en welzijnsactiviteiten. De (meeste) activiteiten staan open voor iedereen. Naast allerlei ‘traditionele activiteiten’ (bijv. knutselen) worden ook nieuwe(re) activiteiten georganiseerd (bijv. zumba). De afgelopen tijd richt het aanbod zich vooral op activering en begeleiding van bewoners naar o.a. een baan, etc. Bij de dienstverleners is er ambitie om meer met elkaar te gaan samenwerken.

+ **Activiteiten zijn goed verzorgd**

+ **Op kleine schaal uitwisseling cliënten**

+ **Ambitie tot meer samenwerking tussen dienstverleners**

## Dienstenaanbod – Zwakke(re) punten

### Bezoekers en omwonenden

De bezoekers en omwonenden merken op dat er “activiteiten ontbreken”, met name voor de jeugd (denk aan een filmavond of jeugdsoos). Ook vinden zij het jammer dat sinds het beheer is overgegaan van Alifa naar de gemeente er activiteiten zijn verdwenen, bijvoorbeeld de ‘Digitref’. Opvallend is dat omwonenden beperkt bekend zijn met het aanbod aan activiteiten en diensten in De Boei. Wijkcentrum De Boei heeft “niet echt een inloofunctie”; mensen gaan hier primair naartoe als ze gebruik maken van het dienstenaanbod.

### Dienstverleners

De samenwerking met mededienstverleners vindt (vooralsnog) beperkt plaats. De samenhang tussen de Brede school en het wijkcentrum ontbreekt. Het feit dat de audit betrekking heeft op het wijkcentrum en de (brede) school niet als partij aan tafel zit, is een duidelijke bevestiging hiervan. De dienstverleners merken dat de inloofunctie van het wijkcentrum de afgelopen tijd verdwenen is evenals een aantal activiteiten. De buurthuisfunctie verslechtert dus en het wijkcentrum verandert richting een kantoor. De meningen zijn verdeeld over of dit een goede of slechte ontwikkeling is.

### Auditteam

Hoewel er een goed aanbod is en het centrum financieel gezien goed draait, loopt het vanuit sociaal oogpunt gezien achteruit. De beoogde buurthuisfunctie is aan het verdwijnen. Het wijkcentrum wordt meer en meer een bedrijfsverzamelgebouw en biedt voornamelijk onderdak aan maatschappelijke instellingen die actief zijn binnen de wijk. De instellingen zoeken elkaar steeds meer op, al is de samenwerking op dit moment beperkt/vrijblijvend. Gezien de gezamenlijke ambitie ligt het voor de hand de samenwerking te intensiveren én de inloofunctie van het wijkcentrum zoveel mogelijk proberen te behouden. De



horecavoorziening (het hart van het centrum) biedt hiervoor goede mogelijkheden.

- **(Samenhang) activiteiten ontbreken**
- **Omwonenden beperkte bekendheid met het aanbod**
- **Ontbreken samenhang Brede school en wijkcentrum**
- **Buurthuisfunctie (is) verslechterd**

## Horeca – Sterke punten

### Bezoekers en omwonenden

Het barpersoneel wordt over het algemeen vriendelijk en behulpzaam gevonden. De prijzen voor drankjes en consumpties vindt met redelijk.

*“Het personeel is correct en de prijzen zijn redelijk.”*

### Dienstverleners

Het merendeel van de dienstverleners geeft aan tevreden te zijn over de horecafunctie. De barfunctie biedt basisconsumpties tegen lage prijzen. Zelf gebruiken ze de zitjes weleens voor overleggen of het nuttigen van de lunch.

### Auditteam

De bescheiden barfunctie heeft een kleine kaart met betaalbare prijzen. De zitplaatsen zijn ruim opgezet en het oogt licht door de hoge glazen ramen. Bezoekers zijn niet verplicht een drankje of hapje te nuttigen. In die zin is het laagdrempelig. Het barpersoneel is vriendelijk en behulpzaam. In principe is de horecavoorziening multifunctioneel inzetbaar, in de praktijk komt dit (nog) weinig voor. Bij binnenkomst stapt men meteen de horecavoorziening binnen; dit vormt het hart van het centrum. De werkplek van de beheerder is ook hier gevestigd.

#### + Prijsstelling

#### + Ruime en lichte opzet

#### + Multifunctionaliteit

#### + Barpersoneel is vriendelijk en behulpzaam

## Horeca – Zwakke(re) punten

### Bezoekers en omwonenden

De bezoekers en omwonenden hebben geen minpunten genoemd ten aanzien van de horecavoorziening in De Boei.

### Dienstverleners

De dienstverleners vinden de bescheiden horecafunctie niet per se uitnodigend. Het zou wat meer een huiskamerfunctie kunnen hebben, bijvoorbeeld met een leesmap, kleinere tafels en comfortabelere stoelen, zodat men er ook langer kan verblijven. De dienstverleners hebben zelf op de bovenverdieping hun eigen koffiezetapparaten en maken dus niet of nauwelijks gebruik van de horecavoorziening.

De exploitant geeft aan dat een nadeel is dat de keuken niet apart afsluitbaar is. Hierdoor moet er altijd iemand aanwezig zijn en kan dus niet onbeheerd (met sleutelbeheer) verhuurd worden.

### Auditteam

De aantrekkingskracht van de horeca op de ‘toevallige voorbijganger’ is beperkt. Er is geen terras (mogelijk). De omzet van de horeca is laag, dit komt deels doordat het gebouw momenteel vooral als kantoorfunctie wordt gebruikt en mede ook door de type wijkbewoners (weinig te besteden, etc). Het oogt niet erg uitnodigend en zou wat sfeervoller ingericht kunnen worden. Het personeel heeft geen horeca-ervaring en -cultuur. Het personeel is vriendelijk, maar afwachtend.

#### - Niet uitnodigend, weinig aantrekkingskracht

#### - Keuken niet apart afsluitbaar

## Communicatie – Sterke punten

### Bezoekers en omwonenden

Er vindt communicatie plaats via de (wijk)krant, bord bij het gebouw en het prikbord bij de ingang. Bezoekers die regelmatig komen zijn op de hoogte van wat er in De Boei gebeurt.

### Dienstverleners

Dienstverleners zijn matig tevreden met de communicatie. Intern zou frequenter participantenoverleg plaats kunnen vinden, ook wijkbewoners mogen meer geïnformeerd worden. Dienstverleners hebben de ambitie meer inhoudelijk samen te werken, ook in de communicatie naar buiten toe.

### Auditteam

In het gebouw is informatie beschikbaar over de activiteiten, vooral door middel van flyers. Vooral op de bovenverdieping (in de ruimten van de verschillende dienstverleners) is veel informatie beschikbaar. Hier is ook een ideeënbus te vinden.

**+ (Beperkte) informatie voor handen**

**+ Ambitie tot intensieve en proactieve interne communicatie**

## Communicatie – Zwakke(re) punten

### Bezoekers en omwonenden

De bekendheid met het aanbod is erg beperkt. Er is geen actueel aanbod direct zichtbaar. Enkelen geven aan dat het wijkcentrum niet uitstraalt dat het voor de wijk(bewoners) is.

*“De buurtbewoners zouden meer benaderd mogen worden.”*

### Dienstverleners

Dienstverleners geven aan dat intern de verantwoordelijkheden onduidelijk zijn. Wat betreft posters etc mag er beneden niet zoveel. De exploitant geeft aan ontevreden te zijn met het feit dat De Boei geen eigen website heeft.

### Auditteam

Er is geen aparte website, iets basaals als de openingstijden of het aanbod aan activiteiten zijn niet online te vinden. Ook is er, zowel online als fysiek in het gebouw, beperkt informatie beschikbaar over de activiteiten die op die dag in De Boei plaats vinden. Een activiteitenkalender op een televisiescherm of op papier ontbreekt. Wel is er bij de ingang een prikbord geplaatst waarop flyers hangen en staat er buiten een bord. Ook is in het gebouw geen bewegwijzering aanwezig. Het is dus niet duidelijk waar men heen moet. Vooralsnog neemt het barpersoneel/ beherend personeel dit voor haar rekening.

Opvallend is dat de meeste informatie (in de vorm van flyers) op de bovenverdieping te vinden is. Op de benedenverdieping en in de horeca zijn geen folders te vinden, terwijl dit juist de plek is waar mensen binnenkomen.

De interne communicatie zou meer gericht kunnen worden op inhoud, zoals het gezamenlijk oppakken van activiteiten, etc. Bijvoorbeeld in een frequent participantenoverleg (elke 1<sup>e</sup> maandag van de maand

bijvoorbeeld). Het (bar)personeel had nauwelijks een idee wat zich 's avonds in het gebouw afspeelt.

- **Geen aparte website**
- **Geen actuele activiteitenkalender**
- **Beperkte communicatie (zowel intern als extern)**

## Besturing – Sterke punten

### Bezoekers en omwonenden

Het is bezoekers en omwonenden niet bekend wie waarop aanspreekbaar is en hoe het bestuur geregeld is. Zij konden hier dus geen punten noemen.

### Dienstverleners

De dienstverleners geven de besturing een voldoende (rapportcijfer 6,6).

### Auditteam

Er is wel samenhang en synergie tussen (vaste) gebruikers. Hierdoor worden allerlei zaken informeel geregeld. De onderlinge samenwerking lijkt toe te nemen, een aantal partijen is pas relatief kort gevestigd in het gebouw.

## + Informeel weten partijen elkaar te vinden

## Besturing – Zwakke(re) punten

### Bezoekers en omwonenden

Bezoekers en omwonenden is gevraagd of zij op de hoogte zijn wie De Boei bestuurt en wie waarop aanspreekbaar is. Dit is bij hen niet bekend, ook niet bij frequente bezoekers.

### Dienstverleners

Dienstverleners geven aan dat hen niet altijd duidelijk is wie welke verantwoordelijkheden en taken heeft. Bijvoorbeeld een functieomschrijving voor de beheerder ontbreekt. Dienstverleners zouden graag zien dat de kloof tussen de exploitatie (voldoende huurders, kostendekkende exploitatie) en de sociale doelstellingen gedicht worden. Het beheer is nu vooral gericht op functioneel beheer, organisatie en de financiële kant en niet zozeer op de sociaal-maatschappelijke (inloop) functie van De Boei.

### Auditteam

Veel verantwoordelijkheid is bij de gemeente belegd. De gemeente heeft zich de afgelopen tijd vooral gericht op het 'vullen' van de accommodatie met huurders en het rond krijgen van de exploitatie, wat ook gelukt is. Het sociale aspect is hierdoor enigszins achtergesteld geraakt. Dienstverleners voelen zich hier wel verantwoordelijk voor, maar vooralsnog op een meer individueel niveau dan gezamenlijk. De wil voor een gezamenlijke aanpak is wel aanwezig. De gemeente stimuleert vooralsnog niet of nauwelijks om met elkaar samen te werken of ruimten ter beschikking te stellen aan elkaar of anderen, bijvoorbeeld door dit te stimuleren (bijv. beloning of korting op bijdrage).

- Beheer nauwelijks gericht op sociale doelstellingen

- Onduidelijkheid rond verantwoordelijkheden

## 4. Conclusies en aanbevelingen

De Boei is nu ruim 5 jaar in gebruik. Volgens de betrokkenen zijn veel zaken goed geregeld, is er een ruim aanbod aan activiteiten en diensten en de dienstverleners kunnen hun werk goed uitoefenen. Toch is het auditteam er niet van overtuigd dat de doelstelling van een 'bloeiend centrum *waar wijkbewoners elkaar graag ontmoeten; aan activiteiten mee gaan doen en/of zelf als vrijwilliger actief zijn*' gehaald wordt. Er is volgens het auditteam (veel) meer uit te halen.

### Gebouw

Het gebouw wordt gewaardeerd om z'n historische karakter. De fysieke verbinding met de Brede school biedt kansen. De Boei heeft een gunstige ligging in de wijk en kent vooral overdag veel levendigheid. Anderzijds heeft het gebouw een onhandige indeling, is de ingang onduidelijk/onzichtbaar en is de openstelling in de avonduren beperkt. De dienstverleners werken vooral vanuit hun 'eigen eilandje' en benoemen De Boei momenteel meer als bedrijfsverzamelgebouw. De bovenverdieping is onzichtbaar door de 'verstopte' smalle trap en het ontbreken van bewegwijzering.

### Diensten

De Boei biedt educatie-, sport-, zorg- en welzijnsactiviteiten, maar is momenteel voornamelijk gericht op dienstverlening (bijvoorbeeld activeringprogramma's). Bezoekers vinden dat de activiteiten over het algemeen goed verzorgd zijn. De dienstverleners hebben de ambitie meer met elkaar samen te werken, vooralsnog gebeurt dit op kleine schaal. In het aanbod ontbreken activiteiten gericht op jongeren; het aantal activiteiten voor jongeren is de laatste jaren afgenomen. Er ontbreekt ook samenhang met de Brede school, hier liggen kansen. Veel bezoekers en omwonenden zijn niet of nauwelijks bekend met het aanbod. Het wijkcentrum kent een beperkte inloopfunctie.

### Horeca

De beperkte horecavoorziening biedt consumpties tegen redelijke prijzen. Het personeel is vriendelijk en benaderbaar. Het is ruim opgezet en multifunctioneel inzetbaar, van dit laatste wordt maar beperkt gebruik gemaakt. Het zou wat sfeervoller ingericht kunnen worden, zodat men er langer wil en kan verblijven. De keuken is niet apart afsluitbaar, zodat het niet mogelijk is onbeheerd te verhuren (sleutelbeheer).

### Communicatie

Het personeel is vriendelijk en benaderbaar. Er is (beperkte) informatie beschikbaar over het aanbod middels het prikbord in de hal. Verdere informatievoorziening is vooral op de bovenverdieping aanwezig. Er ontbreekt een aparte website, waarop onder andere de openingstijden en actuele activiteiten getoond worden. Er is beperkte interne communicatie aanwezig.

### Besturing

Doordat de gemeente zowel eigenaar als exploitant is en daardoor ook alle verantwoordelijkheid bij de gemeente ligt, ontbreekt het de dienstverleners aan verantwoordelijkheidsgevoel voor De Boei als geheel. Zij tonen een afwachtende houding naar de gemeente toe. Ze geven wel aan ambities te hebben tot meer inhoudelijke samenwerking etc.

Het beheer en exploitatie is laatste tijd vooral gericht op functioneel beheer. Hierdoor zit De Boei nu 'vol' en is de exploitatie kostendekkend. Anderzijds zijn de sociale doelstellingen op de achtergrond geraakt. De buurthuisfunctie is grotendeels verdwenen.

## Aanbevelingen

### *Beleg verantwoordelijkheid voor maatschappelijke doelen*

De verantwoordelijkheid voor de exploitatie is eenduidig belegd bij de gemeente. Wie verantwoordelijk is voor de maatschappelijke doelstellingen, is niet duidelijk; iedereen een beetje, maar niemand specifiek. Verantwoordelijkheid voor doelstellingen hoeft niet bij één formele organisatie gelegd te worden. Dat kan ook een team zijn met vertegenwoordigers van diverse dienstverleners. Benoem wel een gezamenlijke contactpersoon.

### *Praat vaker over (bereiken) doelstellingen en wissel ervaringen uit*

Door frequent(er) overleg met de participanten kan al meer betrokkenheid en draagvlak gecreëerd worden. Doe dit bij voorkeur op een vaste dag en tijdstip, bijvoorbeeld elke eerste maandag van de maand, zo weet een ieder waar hij aan toe is. Focus tijdens het gebruikersoverleg niet alleen op het dagelijkse beheer, maar vooral ook op de inhoudelijke samenwerking die nodig is om de gestelde doelen te bereiken .

### *Herijk het concept*

Het verdient aanbeveling het bestaande concept te herijken. Inmiddels hebben zich in gebouw veel partijen verzameld die georiënteerd zijn op werk, educatie en activering. Dat is het begin van een nieuw profiel. Overdag zou dat de uitstraling (de 'brand'), van het hele wijkcentrum kunnen zijn. Dat vraagt ook iets van de inrichting en gebruik van de foyer. Een ideale plek om informeel te overleggen met klanten en/of partners. Denk daarbij ook eens na over bijvoorbeeld een leestafel. 's Avonds laat de locatie zich goed benutten als buurthuis (gericht op inloop, ontmoeting).

### *Benut ontmoetingsruimte overdag beter*

Organiseer ook (eigen) activiteiten in de horecagelegenheid (bijv. koffietafels). Wijs (potentiële) bezoekers en elkaar op de mogelijkheden.

### *Maak van informatie een punt van aandacht*

Iedereen heeft belang bij een goed draaiend, druk bezocht De Boei. Overweeg een eigen website, voeg hier een activiteitenkalender, gastenboek en/of ideeënbus toe, zodat de interactiviteit vergroot wordt. Eventueel kan een informatiesysteem met een scherm in de horecavoorziening worden geplaatst, zo wordt elke bezoeker voorzien van de actuele informatie over waar, wat en wanneer activiteiten in het gebouw plaats vinden. In ieder geval is een betere bewegwijzering noodzakelijk, zeker omdat de bovenverdieping wat onzichtbaar/verscholen ligt.

### *Meer aandacht voor sfeer en uitstraling*

In de horecavoorziening kan meer aandacht besteed worden aan sfeer en gastvrijheid. Vooral de inrichting kan wat sfeervoller. Nodig mensen uit om hier te gaan zitten, te biljarten of een praatje te maken aan de bar.

### *Versterk ondernemerschap*

Door een actiever beleid kunnen meer activiteiten voor wijkbewoners worden aangeboden, hierin is verruiming van de openingstijden van belang. Deze verruiming kan mogelijk gefinancierd worden uit hogere opbrengsten voor horeca, zaalverhuur en eventueel sponsorschap vanuit het bedrijfsleven (daar hebben huidige partners voldoende contacten mee). Vergeleken met landelijke cijfers liggen deze opbrengsten nu erg laag. Er kan gedacht worden aan een door bewoners gedreven maatschappelijke onderneming die het gebouw buiten kantooruren exploiteert voor de buurt binnen nader vast te stellen randvoorwaarden (doelgroepen, tarieven, type activiteiten). De gemeente blijft de verhuurder en beheert het centrum tijdens kantooruren. Er is genoeg

expertise in huis om zo'n bewonersinitiatief te begeleiden. Op die manier wordt De Boei een echt uithangbord.



## Bijlage 1. Handleiding inzage enquêteresultaten

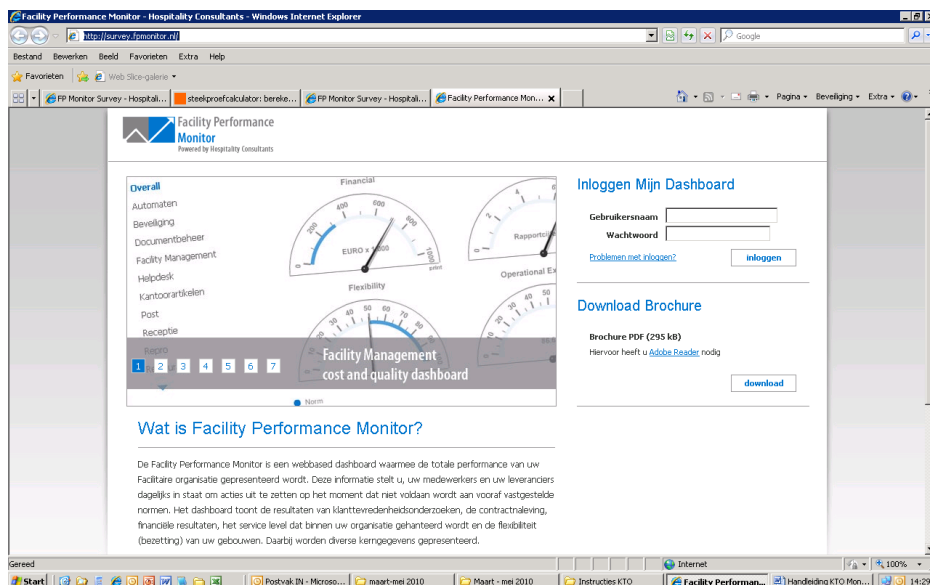
### Internettoepassing

De resultaten van de enquêtes onder bezoekers en aanbieders van het De Boei zijn te bekijken via de volgende link:

<http://survey.fpmonitor.nl>

Met behulp van deze tool zijn de resultaten van het onderzoek op scherm te bekijken en/of te downloaden in excel-formaat. Tevens is het mogelijk de resultaten nader te filteren, bijvoorbeeld naar achtergrond van de respondenten. Daarnaast is het mogelijk de ruwe data te downloaden in een excel-bestand. In dit document is een beknopte toelichting opgenomen bij de internettoepassing.

Wanneer u op de link klikt, krijgt u het volgende scherm te zien:



### Inloggegevens

De inloggegevens voor de *bezoekersenquête* zijn als volgt:

Inlognaam: De Boei bezoekers

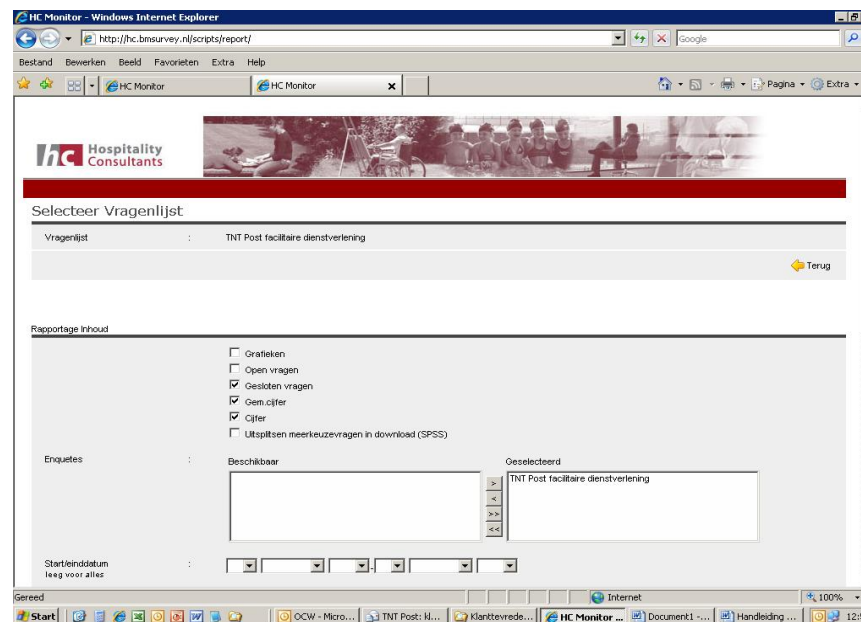
Wachtwoord: Boei

De inloggegevens voor de *aanbiederenuitvoering* zijn als volgt:

Inlognaam: De Boei aanbieders

Wachtwoord: Boei

Wanneer u deze gegevens invoert en vervolgens op 'Inloggen' klikt komt u in het volgende scherm, waar u op 'Rapportage' klikt. Dan volgt het onderstaande scherm:



### Selecteren rapportage inhoud

Vanuit dit scherm is het mogelijk de gewenste resultaten van verschillende onderdelen van uw organisatie te selecteren. Wanneer hieruit een keuze is gemaakt verschijnt een volgend scherm. Standaard zijn de resultaten van de totale populatie geselecteerd. Onderstaand is een beschrijving gegeven van de functionaliteit van de knoppen op deze pagina.

#### *Open vragen / gesloten vragen*

Standaard is de optie 'gesloten vragen' aangevinkt. Dit betekent dat de antwoorden op alle gesloten vragen uit de enquête worden weergegeven. Door het vinkje te verplaatsen naar 'open vragen' worden de antwoorden op de open vragen in een separate download weergegeven.

Verder kan er een keuze gemaakt worden om de door de respondenten gegeven cijfers weer te geven van verschillende diensten.

#### *Terug / Verder*

Met de knop 'Terug' gaat u vanzelfsprekend terug naar het voorgaande scherm. Door te klikken op de knop 'Verder' wordt een nieuw scherm geopend waarin de geselecteerde resultaten op overzichtelijke wijze worden gepresenteerd. Vanuit dit scherm zijn de resultaten te bekijken en eventueel te printen. Om de resultaten te downloaden in Excel-formaat dient u gebruik te maken van onderstaande knop.

#### *Download*

De geselecteerde resultaten zijn tevens te downloaden en op te slaan als excel document. Dit kan door te klikken op de knop 'Download'. Indien uw internet-browser voorzien is van een zogenaamde pop-up blocker kan het zijn dat de download wordt geblokkeerd. Dit is te verhelpen door de

Control knop op uw toetsenbord ingedrukt te houden terwijl u de download knop selecteert.

#### *Download (data)*

De laatste mogelijkheid is om de ruwe data te downloaden in een separaat document. Dit is een (geanonimiseerd) overzicht van alle door de respondenten ingevulde antwoorden.

#### *Custom filter*

Door te klikken op [NAAM ORGANISATIE] (helemaal onderaan de pagina) en vervolgens op de naam van het onderzoek verschijnt de keuze uit de verschillende onderdelen van de vragenlijst. Wanneer u op een van deze klikt verschijnt een drop down menu met de mogelijkheden. In het custom filter zijn alle meerkeuze vragen uit de vragenlijst opgenomen. Door één of meerdere hokjes aan te vinken wordt de gewenste selectie gemaakt uit de totale resultaten.

Bijvoorbeeld: Geslacht 'Man'

Alleen de resultaten van de respondenten die aangeven hebben van het mannelijke geslacht te zijn, worden getoond.

Op deze manier kan elke gewenste selectie uit de data worden gemaakt.

#### **Rapportage**

Nadat u de gewenste selecties heeft aangevinkt en op 'Verder' heeft geklikt, verschijnt een nieuw scherm met de gepresenteerde resultaten. Hierbij is voor alle vragen uit de enquête weergegeven wat de antwoordverdeling is in aantal respondenten. Ook het aantal respondenten dat de vraag met n.v.t. heeft beantwoord is voor de volledigheid weergegeven. De resultaten zijn gevisualiseerd in een figuur (grafiek of taartdiagram). Door op de figuur te klikken wordt de figuur in een apart scherm gemaximaliseerd.