

Aan
College van B&W

Afschrift aan

Samenvatting

Onderwerp

Uitkomsten rapport 'Evaluatie Accommodatiebeleid'

Datum

01-06-2017

Ons kenmerk

3062248

Opsteller

M. Kats-Oortman

Bijlage

1

Aanleiding

De gemeente Delft heeft in 2011 het accommodatiebeleid herzien. Om versnippering en verbrokkeling van huidige voorzieningen tegen te gaan, omdat afbreken van voorzieningen sneller gaat dan het opbouwen en gezien ontwikkelingen als vergrijzing en ontgroening, is een visie ten aanzien van de toekomstige voorzieningenstructuur met aandacht voor omvang, multifunctionaliteit, spreiding en bereikbaarheid van voorzieningen opgesteld. Het herziene accommodatiebeleid geeft tevens inzicht welke rol de gemeente inneemt als het gaat om het eigendom, beheer en de exploitatie van deze wijkaccommodaties.

Voortgang 'uitvoering accommodatiebeleid'

Het gewijzigde accommodatiebeleid bleek in de praktijk vooral gevolgen te hebben voor de (invulling van de) wijkaccommodaties. In het beleidskader zijn diverse uitgangspunten ten aanzien van het aanbod aan voorzieningen (o.a. capaciteit, spreiding, multifunctionaliteit) en de rolverdeling tussen de gemeente en haar (maatschappelijke) partners (o.a. eigendom en dagelijks beheer) vastgesteld. Er zijn de afgelopen jaren een aantal belangrijke stappen gezet;

Integrale benadering

Het huidige aanbod van welzijnsaccommodaties bestaat uit 7 wijkcentra en 2 jongerencentra. Er is in iedere wijk één wijkcentrum. Alle overtallige ruimte in buurthuizen is de afgelopen jaren afgestoten of marktconform verhuurd. De gebouwen zijn een middel om o.a. de beleidsdoelen van "Gezond en Wel" en de WMO te bereiken. Het resultaat is accommodaties dicht bij huis voor activiteiten die ontmoeting, sociale samenhang en deelname aan de maatschappij bevorderen.

Efficiënter gebruik

Om vraag en aanbod op een efficiëntere manier af te stemmen, is een digitaal reserveringssysteem, Zoek & Boek Delft ontwikkeld. Naast het (online) reserveren van ruimtes, kan hiermee ook het gebruik van de ruimtes geanalyseerd worden. Zodoende kan op een doelmatige wijze gestuurd worden, ook ten aanzien van multifunctioneel gebruik van de wijkaccommodaties.

Veranderende rol- en taakverdeling bij beheer van de accommodaties

Het professioneel beheer is losgekoppeld van het welzijnswerk en het dagelijks beheer is ondergebracht bij één partij. Door middel van een nationale openbare aanbesteding is gekozen voor een nieuwe beheerorganisatie, Sportfondsen Welzijn Delft. De gemeente stuurt op basis van prestatieafspraken en heeft een faciliterende rol.

Kostendekkende verhuur van accommodaties

De gebouwen worden kostendekkend ingezet. Een deel van de ruimte wordt gebruikt om diverse groepen van beleid te bedienen. De overcapaciteit van de maatschappelijke ruimte wordt tegen een minimaal kostendekkende serviceprijs aangeboden aan andere partijen in Delft. Bewonersgroepen en verenigingen in Delft kunnen van deze overcapaciteit gebruik maken tegen een gereduceerd tarief indien hun activiteit toegankelijk is voor doelgroepen van beleid. Alle andere groepen en personen betalen minimaal een kostendekkend tarief. De gemeente voldoet met deze tarievenstructuur aan de Wet Markt en Overheid.

Duurzame samenwerking maatschappelijke organisaties en vrijwilligers

Waarden als integraliteit en samenwerking staan centraal. Verschillende partners (o.a. Delft voor Elkaar), zetten zich in voor kwetsbare gebruikersgroepen en zijn betrokken bij het beheer van de wijkcentra. Enerzijds als ondersteuner van vrijwilligers, anderzijds door eigen activiteiten voor zinvolle dagbesteding.

Huidig beleid en ontwikkelingen

De vraag is niet alleen in hoeverre het functioneren van de wijkaccommodaties op dit moment aansluit bij de eerder geformuleerde inhoudelijke doelstellingen van de gemeente, maar ook bij nieuwe beleidskaders als Parel in de Randstad (Deetman), de Sociale Visie en de kadernota ISD III. In deze kaders wordt het belang aan 'goede basisvoorzieningen voor alle inwoners van Delft' benadrukt.

Evaluatie

In dit kader is door de gemeente, samen met haar partners, een evaluatie uitgevoerd, waarbij onderzoek is gedaan naar het huidige functioneren (nulmeting) en of zowel maatschappelijk als financiële doelstellingen verder geoptimaliseerd kunnen worden.

Hospitality Group (HG) heeft de evaluatie uitgevoerd. De evaluatie heeft het nieuw ingezette beleid getoetst op de onderstaande vier hoofddoelstellingen:

- Een betere aansluiting van het accommodatiebeleid op de beleidsdoelen van de gemeente, de vraag van bewoners en maatschappelijke partners.
- Toegenomen integraliteit en samenwerking tussen maatschappelijke partners en maatschappelijke partners en de gemeente.
- Optimale benutting van de wijkaccommodaties.
- Opzetten van een beheerorganisatie voor de wijkaccommodaties.

Via verschillende onderzoeksmethodieken, zowel kwantitatief als kwalitatief; deskresearch, benchmark gebruik, bezetting en exploitatie, demografische en leefstijlanalyse, accommodatiebezoeken en gesprekken met belanghebbenden, is een goed inzicht gekregen in zowel het maatschappelijk als economisch functioneren van de accommodaties. Dergelijke gegevens waren tot op heden niet beschikbaar.

Bevindingen 'evaluatie accommodatiebeleid'

In hoofdstuk 7 van het rapport 'Evaluatie accommodatiebeleid' zijn de belangrijkste conclusies uit het onderzoek samengevat. Er zijn een aantal belangrijke stappen gezet. Er is een nieuwe beheerstichting in het leven geroepen, een reserveringssysteem gelanceerd en er is een netwerk van vrijwilligers opgezet. De gebruikers en maatschappelijke partners hebben ook begrip voor de koerswijziging en herkennen zich in de uitgangspunten.

Wel is gebleken dat in de huidige aanpak van het accommodatiebeleid er te weinig beter moet aansluiten bij de behoefte in de wijk. Dit blijkt van invloed te zijn op het aantal bezoeken, de sfeer, bezettingsgraad en daarmee uiteindelijk op het resultaat van de accommodaties. Ook blijkt het reserveringssysteem niet optimaal aan te sluiten bij de wensen en behoeften van de gebruikers.

Uiteindelijk resulteert dit in vijf hoofdconclusies- en aanbevelingen.

1. Er zal tussen de accommodaties meer onderscheid gecreëerd moeten worden.

De leefstijlanalyse heeft inzichtelijk gemaakt dat de wijkcentra qua profilering weinig van elkaar verschillen. Dit terwijl de wijken qua karakter juist sterk verschillend zijn. Deze eenzijdige profilering maakt het voor minder mensen aantrekkelijk om een van de wijkcentra te bezoeken. Dit komt o.a. in de bezoekersaantallen terug. Om de accommodaties te versterken, zal een groter onderscheid gemaakt moeten worden in de sfeer, uitstraling, inrichting en programmering van de accommodaties. Dit zodat de accommodaties beter aansluiten bij de door de bezoekers gewenste beleving.

De positionering van de wijkaccommodaties kan leiden tot een bredere discussie over de locatie en ontwikkelrichting van wijkaccommodaties in Delft.

2. Optimalisatie van de tarieven.

Over het algemeen zijn de gebruikers en maatschappelijke organisaties tevreden over de gehanteerde tarieven. In de huidige tarievenstructuur wordt onderscheid gemaakt in maatschappelijke activiteiten en commerciële activiteiten. De mate van exclusiviteit van gebruik is op dit moment geen afweging.

Aan de tarievenstructuur zou deze afweging toegevoegd kunnen worden, waarmee de indeling van het tarievenstelsel duidelijker wordt en ook beter aan lijkt te sluiten op de behoefte van diverse maatschappelijke organisaties; namelijk ruimte voor inloopactiviteiten.

3. Het verbeteren van het Zoek en Boek Delft-systeem.
Het reserveringssysteem functioneert en wordt veel gebruikt door zowel gebruikers als beheerders. Toch is het systeem niet volledig ingericht. Het Zoek en Boek systeem is (nog) niet ingericht om exploitatie en programmering overzichtelijk te presenteren, hetgeen wenselijk is om goed te kunnen sturen op het exploitatieresultaat.
4. De beheerorganisatie vereenvoudigen.
De beheerorganisatie is procesmatig goed georganiseerd. Veel processen zijn het afgelopen jaar strak georganiseerd, waardoor het exploitatiebeheer op orde is. De maatschappelijke functie is niet georganiseerd, wat van grote invloed is op het karakter van de verschillende wijkcentra. Opvallend is wel de grote rol die de gemeente vervult op. De gemeente is op strategisch, tactisch en operationeel niveau betrokken bij de wijkcentra. Dit is niet gebruikelijk, veelal is facilitair beheer bij een andere organisatie belegd. Verder is het programmabeheer niet belegd. Er moet nader onderzocht worden op welke wijze het programmabeheer (het verzorgen van programmering voor de wijkcentra) belegd kan worden. Dit kan eventueel verschillend per wijkcentrum ingevuld worden.
5. Het vergroten van de inkomsten uit de accommodaties.
Om de inkomsten te vergroten wordt in het onderzoek aangegeven dat er naast meer vaste programmering ook meer in- en aanloop georganiseerd moeten worden. Een sterke positionering en een sluitende programmering zijn de belangrijkste opgaves. Ook van belang is het jaarlijks monitoren van het aantal bezoeken en de bezettingsgraad om zo zicht te houden op de ontwikkelingen per wijkcentrum.

Vervolg

Het verbeteren van de vijf bovenstaande opgaves hangt sterk samen met het feit dat de accommodaties een onderscheidend karakter moeten krijgen. Om te komen tot een goede, scherpe en gedragen positionering is het van belang dat alle partijen in- en rondom de betreffende wijkaccommodatie / wijk betrokken worden bij het proces. Het gevaar van zo'n proces is echter ook dat tegenstrijdige belangen de boventoon gaan voeren, waardoor er uiteindelijk maar weinig stappen gezet worden.

Een onafhankelijke projectleider (intern of extern) is in staat om verschillende meningen en belangen met elkaar te verbinden en daarbij de vaart in het proces te houden en is daarom van belang.

Op korte termijn (najaar 2017 – zomer 2018) wordt daarom, onder begeleiding van een externe procesbegeleider, gestart met drie ontwikkelingstrajecten;

1. Het aanscherpen van de propositie van de wijkaccommodaties
2. Het optimaliseren van het tarievenstelsel
3. Het verbeteren/vervangen van het Zoek en Boek-systeem

Deze verbetertrajecten zetten een belangrijke stap in het beter laten aansluiten van de wijkaccommodaties op het beleid van de gemeente en de wensen en behoeften van de gebruikers.

Op basis van deze inzichten kan vervolgens de beheerorganisatie, waaronder ook het programmabeheer per wijkcentra, verder aangescherpt worden genomen. Voor dit verbetertraject kan opdracht gegeven worden op het moment dat de positionering van de accommodaties helder is. Hiervoor zal, na afronding van de korte termijn ontwikkelingstrajecten, een voorstel worden opgesteld.

Financiering

Voor het uitvoering geven aan de 'korte-termijn-ontwikkelingstrajecten' is budget beschikbaar binnen het reguliere budget 'Maatschappelijke Voorzieningen'.