

## Exploitatie en beheer door bewoners van wijkaccommodaties

### Quickscan onder Nederlandse gemeenten met meer dan 70.000 inwoners april 2013

#### Samenvatting van de resultaten

Opdrachtgever	LSA ©
Contactgegevens	<a href="http://www.lsabewoners.nl">www.lsabewoners.nl</a> 030 231 75 11
Contactpersoon	Thijs van Mierlo
Uitvoering	Milja Kruijt

## *Inleiding*

Deze samenvatting is geschreven als terugkoppeling aan de deelnemers aan het onderzoek.

Er wordt uitgegaan van bekendheid met het onderwerp.

Het onderzoek is verkennend en kwalitatief.

Niet voor alle deelnemende gemeenten is de situatie volledig in kaart gebracht; informatie zat soms verspreid over meerdere afdelingen en medewerkers, soms is het niet gelukt om tijdens de duur van het veldwerk alle betrokken personen te spreken.

## *Resultaten*

Bij alle gemeentes is sprake van zowel bezuinigingen als van 'terugtrekkende' overheid.

Ook de Wmo, de decentralisatie van de AWBZ naar de Wmo en de Participatiewet zijn van invloed op het denken over wijkaccommodaties.

Bij een deel van de gemeenten is sprake van een groot aantal m2 maatschappelijk vastgoed en slechte bezettingscijfers. Het besef groeit dat een eigen locatie voor ieder afzonderlijk 'clubje' vaak niet efficiënt is in het gebruik van m2, maar ook niet bevorderlijk is voor de sociale cohesie binnen een gemeenschap.

Er wordt ook erkend dat bij groepen bewoners sprake is van 'gehechtheid' aan locaties.

Het onderscheid dat bij de beleidsmedewerkers steeds vaker wordt gemaakt tussen 'stenen' en 'activiteiten,' wordt door de bewoners niet altijd gemaakt.

## *Vormen van zelfbeheer*

Zelfbeheer is niet nieuw. Ondanks de professionalisering van het welzijnswerk zijn, verspreid over Nederland, particuliere initiatieven actief gebleven. Voorbeelden die genoemd zijn, zijn de sportverenigingen maar ook voormalige parochiehuizen die, soms nog in eigendom van de kerk, als buurtvoorziening al tientallen jaren in beheer zijn van vrijwillige besturen.

Zelfbeheer komt in een grote verscheidenheid voor.

We maken in onderstaande opsommingen onderscheid tussen eigendomsverhoudingen, verantwoordelijkheden qua beheer en geldstromen. Alle constructies kunnen in alle combinaties voorkomen. Vaak komen verschillende constructies binnen een en dezelfde gemeente voor.

Eigenaar van het gebouw kunnen zijn; gemeente, woningcoöperaties, kerk of een vereniging/stichting van vrijwilligers. In een voorbeeld was sprake van particuliere verhuurders.

Beheerconstructies die in het onderzoek zijn genoemd:

- welzijnsorganisatie is in opdracht van gemeente 'beheerder en exploitant' en werkt daar waar mogelijk samen met vrijwilligers, range van vrijwilligerstaken zeer breed,
- vrijwilligers voeren alle beheers- en exploitatietaken uit en kunnen indien nodig een beroep doen op inhoudelijke en praktische ondersteuning van de welzijnsorganisatie of een ander ondersteuningspunt,
- de vrijwillige besturen huren voor een x-aantal uren professioneel beheer in,
- er wordt een verschil gemaakt tussen 'technisch' beheer en 'sociaal' beheer; vaak is dan de taakverdeling dat voor het technisch beheer de gemeente of een beheerdersorganisatie verantwoordelijk is en voor het sociaal beheer de welzijnsorganisatie en/of vrijwilligers verantwoordelijk zijn,
- bewoners doen alles, zonder ondersteuning van professionals,

- in een aantal gemeenten is een 'makelpunt' ingesteld; zij dragen zorg voor het zo optimaal mogelijk afstemmen van vraag en aanbod van maatschappelijk vastgoed,
- er is een commerciële exploitant die gesubsidieerd door de gemeente m2 ter beschikking stelt aan de buurt tegen gereduceerde tarieven.



Indirecte geldstromen via een welzijnsorganisatie danwel een vrijwilligerspunt e.d. worden in onderstaande overzicht buiten beschouwing gelaten.

Ook qua financiële verantwoordelijkheden en geldstromen is een verscheidenheid aan constructies genoemd:

- zelfbeheer is geheel financieel onafhankelijk en ontvangt geen enkele vorm van subsidie,
- zelfbeheer is geheel financieel onafhankelijk en ontvangt incidenteel, bij bijzondere situaties, een eenmalige tegemoetkoming in de kosten van bijvoorbeeld een renovatie,
- zelfbeheer is geheel financieel onafhankelijk, ontvangt geen subsidies van gemeente en werft fondsen en sponsors,
- zelfbeheer is financieel onafhankelijk en ontvangt van de gemeente opdracht voor activiteiten,
- zelfbeheer huurt gebouw om niet of voor een symbolische huur van gemeente danwel woningcoöperaties en is verantwoordelijk voor een kostendeekkende exploitatie,
- zelfbeheer huurt gebouw voor een kostendeekkende huur (hoogte afhankelijk van de mate waarin de zelfbeheerorganisatie zorg draagt voor onderhoud van het vastgoed) en is verantwoordelijk voor een kostendeekkende exploitatie,
- zelfbeheer huurt het gebouw, draagt zorg voor de exploitatie en ontvangt subsidie van de gemeente danwel een financiële bijdrage van de woningcoöperaties voor huur, activiteiten dan wel exploitatie tekorten,
- zelfbeheer huurt met subsidie en krijgt subsidie voor activiteiten en exploitatie; subsidie wordt al dan niet in x-aantal jaren afgebouwd dan wel er ligt een taakstelling voor de zelfbeheerorganisatie qua % dekkende begroting.

### *Ervaringen met zelfbeheer*

Gevraagd naar de tevredenheid met zelfbeheer is er eigenlijk altijd sprake van een genuanceerd antwoord. Men was zelden alleen maar tevreden, dan wel alleen maar ontevreden. De medaille zelfbeheer heeft twee kanten.

De betrokkenheid van bewoners is groot. Men heeft een groot gevoel van verantwoordelijkheid en men ervaart het soms als een erezaak om een project te laten lukken. Deze grote betrokkenheid zorgt ook soms voor emoties. Soms gaan vrijwilligers te ver en plegen ze roofofbouw op zichzelf.

Een zelfbeheerproject gaat over het algemeen meer uit van de noden en het krachtenveld in een wijk dan wanneer een welzijnsorganisatie een wijkaccommodatie runt. De bewoners weten beter wat er speelt binnen een wijk en weten verbindingen te leggen waar de welzijnswerkers dit niet doen/kunnen. Keerzijde is dat een groep vrijwilligers onderdeel van de problemen in de wijk kan zijn, of teveel gericht is op 'eigen mensen'.

Over het algemeen ervaren mijn gesprekspartners zelfbeheer als kwetsbaar en wankel. Opvallend genoeg ook daar waar langer lopende succesvolle zelfbeheerprojecten zijn. Mogelijk is dit beleving; voorheen kocht men beheer en welzijn in bij professionele organisaties. Vergeleken daarmee draait zelfbeheer om een kleine groep van personen die over het algemeen niet zo maar vervangen kan worden.

Ondersteuningsbehoefte van bewoners is divers. Variërend van heel praktisch (cursussen BHV) tot bemiddeling bij ruzies binnen het bestuur.



### *Opmerkingen vanuit de gemeentelijke beleidsmakers*

Als belangrijke partner worden vaak de woningcoöperaties genoemd. En in het verlengde daarvan de opmerking dat wanneer deze belangrijke partners zich terugtrekken op kerntaken een deel van de projecten onzeker wordt.

Als gemeente kun je stappen zetten richting de gebruikers; je hoeft hen geen taken uit handen te nemen maar wel zorgen dat de gemeente geen belemmering is. Je kunt als gemeente heel eenvoudig drempels verlagen. Door bijvoorbeeld een accounthouder te benoemen binnen de gemeente kan de toegankelijkheid tot kennis en informatie worden vergroot.

Zorg voor beginnende zelfbeheerder voor een vangnet en aanlooperperiode.  
Veranderingen hebben tijd nodig en vrijwilligers moeten groeien in hun rol.

Men vraagt zich af wat de belastbaarheid van vrijwilligers is 'waar zadel je mensen mee op?' Zit een bewoner te wachten op de financiële verantwoordelijkheid voor een heel gebouw?

Voor de contacten met de AWBZ doelgroep zullen altijd professionals nodig zijn.

De omvang van een locatie maakt verschil; een 'buurtkamer' is makkelijker door vrijwilligers te beheren dan een MFA.

### *Responsverantwoording*

In Nederland zijn er 43 gemeenten met meer dan 70.000 inwoners.

Voor Amsterdam en Rotterdam is de situatie per stadsdeel/deelgemeente in kaart gebracht.

Tussen de opdrachtgever en een enkele specifieke gemeente was recent voor de start van de uitvoering van dit kwalitatieve onderzoek veel contact geweest. Deze gemeente is om die reden niet benaderd. Het maximaal aantal gesprekspartners kwam daarmee op 61.

Bruto aantal	61	100,00%
Weigering	0	0,00%
Subtotaal	61	100,00%
Geen gehoor	5	8,00%
Mail	1	2,00%
Niet aanwezig	3	5,00%
Vakantie	1	2,00%
Respons	51	84,00%

### *Verloop van het veldwerk*

Voorafgaand aan het telefonische veldwerk is via internet per gemeente informatie verzameld over de situatie per gemeente. Naast inhoudelijke informatie is ook gezocht naar contact informatie.



Bij de start van het onderzoek had de onderzoeker van veel gemeenten geen namen van contactpersonen, de deskresearch heeft vooral veel inhoudelijke informatie opgeleverd.

Het telefonische deel van het onderzoek is gestart op 11 april, het veldwerk is afgerond op 24 april 2013.

De deelname bereidheid was zeer groot. Iedereen die bereikt is, heeft deelgenomen aan het onderzoek.

De bereikbaarheid was gemiddeld zeer slecht.

De informatie die binnen het onderzoek werd gezocht is specialistisch en kon vanuit meerdere vakgebieden worden benaderd. In combinatie met de ontbrekende naam van een contactpersoon werd het daarmee voor de 14+ telefonisten bijna onmogelijk de onderzoeker van dienst te zijn. Hoe graag men dat ook wilde.

Er lijkt een 2e frontoffice te zijn ontstaan van goed bereikbare medewerkers met een groot intern netwerk waar de 14+ medewerkers graag gebruik van maken.

Daarnaast heeft de onderzoeker door de inzet van het eigen netwerk en aanvullende deskresearch zoveel mogelijk om de 14+ callcenters heen gewerkt.