

**Toelichting Buurt Service Centra  
Bezettingsgraad en Inzet**

**Gemeente Gouda**

2019

## Inhoudsopgave

|                                                                                        |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Beheer Centra</b> .....                                                             | 3  |
| Professionele inzet .....                                                              | 3  |
| Omschrijving van de Centra .....                                                       | 4  |
| OC West, de Walvis .....                                                               | 4  |
| OC Oost, Het Nelson Mandela Centrum.....                                               | 4  |
| De Buurtstee.....                                                                      | 4  |
| We hanteren 3 tarieven .....                                                           | 5  |
| Bezetting Wijkcentra 2017 .....                                                        | 5  |
| Bezetting Wijkcentra 2018 .....                                                        | 6  |
| <b>Lekkenburg</b> .....                                                                | 7  |
| Toegankelijkheid .....                                                                 | 7  |
| Bezetting Sociaal Team in ontwerp de Lekkenburg .....                                  | 7  |
| Bezetting KinderBibliotheek en Uitleenpunt in ontwerp de Lekkenburg.....               | 7  |
| Bezetting jeugdgezondheidszorg (CJG) in ontwerp de Lekkenburg .....                    | 7  |
| Bezetting inwonersactiviteiten in ontwerp de Lekkenburg .....                          | 7  |
| <b>Wat kunnen we leren van ervaringen NMC en de Walvis?</b> .....                      | 8  |
| Ervaring met Horeca .....                                                              | 8  |
| Bezettingsofbouw de Walvis .....                                                       | 9  |
| <b>Bijlage 1: taken facilitair beheerder, sociaal beheerder en ondersteuning</b> ..... | 10 |
| Openingstijden, bereikbaarheid en toegankelijkheid .....                               | 10 |
| Aanwezigheid gastheer/gastvrouw .....                                                  | 10 |

## Beheer Centra

Voor de Gemeente Gouda beheert Kwadraad de volgende centra:



### **Gouda Gebied Oost:**

1. Buurtservice Centrum: Het Nelson Mandela Centrum (NMC)

### **Gouda Gebied West:**

2. Buurtservice Centrum: De Walvis
3. Buurthuis de Kade (het beheer gaat medio 2019 naar inwonersvereniging “stichting de Kade” en is geen buurtservicecentrum<sup>1</sup>)

### **Gouda Gebied Noord:**

4. De Buurtstee
5. In voorstel fase: ontmoetingscentrum Lekkenburg

Om naar aanleiding van vragen van de gemeenteraad een goed beeld te schetsen, zullen we Het NMC, de Walvis en de buurtstee uitlichten, en het ontwerp Lekkenburg 1 toelichten.

## **Professionele inzet**

De inzet is als volgt georganiseerd; per gebied (noord, oost, west) investeren we:

- 0,22 FTE / 8 uur sociaal beheer\* per week,
- 0,22 FTE / 8 uur facilitair beheer\* per week.
- 1 FTE / 36 uur per week huismeester / toezichthouder\* in het Nelson Mandela Centrum.

\* Taken, openingstijden Bijlage 1

---

<sup>1</sup> De Kade valt onder zelfbeheer Buurt en is geen buurtservicecentrum. Andere voorbeelden van zelfbeheer zijn de Speelwinkel, de Bühne en de Jan Ligthart locatie.

## Omschrijving van de Centra

Onderstaand een overzicht van het aantal m2 dat per pand door Kwadraad beheerd wordt. Deze ruimte is specifiek bedoeld voor welzijnsactiviteiten. Vierkante meters voor bijvoorbeeld het Centrum voor Jeugd en Gezin en voor de sociaal teams zijn hierin dus niet meegenomen. De totale beschikbare ruimte in het Nelson Mandela Centrum is bijvoorbeeld 3.000 m2.

|                         | <b>NMC</b>     | <b>Walvis</b>  | <b>De Kade</b>       | <b>De Buurtstee</b>  |
|-------------------------|----------------|----------------|----------------------|----------------------|
| <b>Aantal m2</b>        | 878,23         | 450            | 574                  | 455                  |
| <b>Profiel vastgoed</b> | Nieuwbouw 2011 | Nieuwbouw 2017 | Meer dan 25 jaar oud | Meer dan 25 jaar oud |

### OC West, de Walvis

Een nieuw centrum, met:

1. Een activiteitenruimte (20 personen)
2. Een cursusruimte (20 personen)
3. Een eetzaal (40 personen)
4. Keuken
5. Vergaderzaal (4 personen)
6. 2 Spreekkamers (4 personen)

Het sociaal team en het CJG in gebied West hebben kantoorruimte op een nabijgelegen locatie (dus niet in de Walvis). Zij huren spreekkamers in de Walvis tegen een kostendekkend tarief.

### OC Oost, Het Nelson Mandela Centrum

De hieronder beschreven ruimte betreft alleen de ruimte die Kwadraad maatschappelijk beheert en onderverhuurt. Dit is dus exclusief de ruimte voor het sociaal team

1. Ontmoetingsruimte
2. Keuken
3. Kinderlokaal
4. Vergaderruimte
5. Atelier
6. Activiteitenlokaal
7. Cursuslokaal
8. Technieklokaal
9. Spellokaal
10. Spreekkamer 1
11. Spreekkamer 2

### De Buurtstee

De Buurtstee bestaat meer dan 25 jaar. Het heeft een groep trouwe gebruikers. Kwadraad beheert de buurtstee met hulp van Gemiva. De Buurtstee bestaat uit 2 verdiepingen, er is geen lift aanwezig.

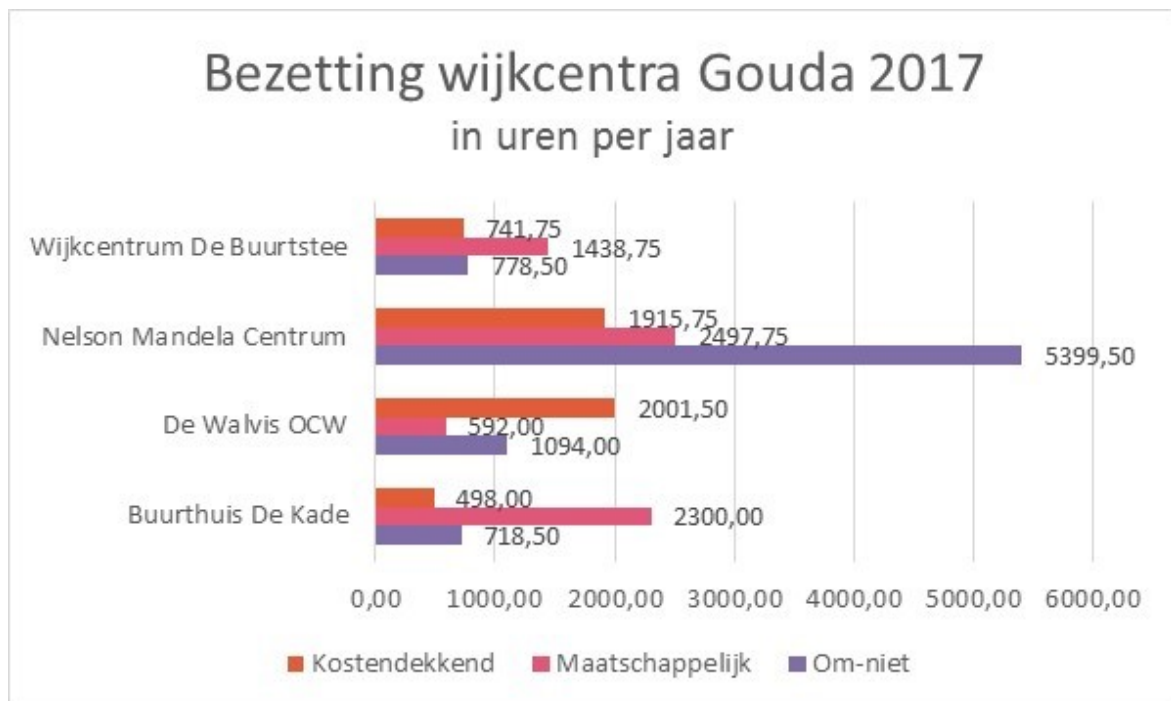
1. De Blauwe Zaal (MF lokaal)
2. De Rode Zaal (MF lokaal)

3. De Roze Zaal (MF lokaal)
4. Speellokaal
5. Jeugd en jongeren lokaal
6. Keuken
7. Vergaderzaal

### We hanteren 3 tarieven

1. Kostendekkend, voor formele organisaties
2. Maatschappelijke, voor informele organisaties, inwonersgroepen of vrijwilligers
3. Om-niet, voor inwoners die zich kosteloos en vrijwillig inzetten voor mensen in een kwetsbare situatie.

### Bezetting Wijkcentra 2017

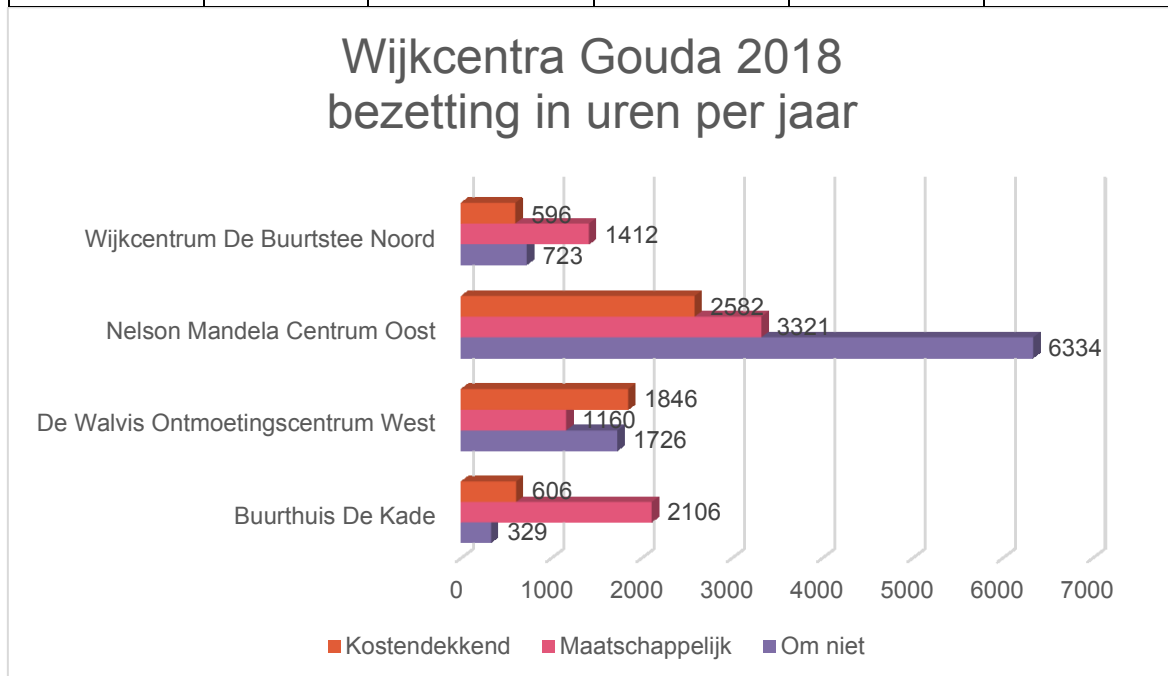


Uit deze tabel kunnen we afleiden dat het profiel van de buurt(service)centra verschillend is en dat gegevens over het gebruik van de ene locatie zich niet 1 op 1 laat vertalen naar een andere locatie. Zo kunnen we bijvoorbeeld het hoge aantal onder 'om niet' bij het Nelson Mandela Centrum verklaren door het feit dat de vrijwilligers van stichting OOG structureel ruimte bezetten in het centrum voor onder meer hun huiswerkbegeleiding en ondersteuning bij schulden. Om de bezetting van een buurtservicecentrum te beoordelen en te vergelijken is het goed om mee te nemen dat niet elk centrum even groot is. Ook is onze ervaring dat een nieuw centrum een grotere aantrekkingskracht heeft dan een oud centrum. Ook hoe en waar een centrum gelegen is, heeft invloed.

## Bezetting Wijkcentra 2018

Onderstaande cijfers komen voort uit ons concept-jaarverslag. 'Uren 2018' staat voor het aantal uren dat de beschikbare ruimtes per jaar per pand gebruikt wordt. Niet alle controles hebben al plaatsgevonden, dus mogelijk volgen er nog correcties in het definitieve jaarverslag. Om een goed beeld te krijgen gaan we uit van 44 weken per jaar, in de vakanties is het rustiger. Daarnaast gaan we uit van 6 dagen per week, in het weekend is het rustiger.

| Centrum          | Uren 2018 | Activiteiten Per jaar (2018) | Gemiddeld Activiteiten per week (44 weken p.j.) | Gemiddeld Activiteiten per dag (6 dagen p.w.) | Aantal ruimtes |
|------------------|-----------|------------------------------|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------|
| <b>NMC</b>       | 12237     | 2933                         | 66.5                                            | 11                                            | 11             |
| <b>Walvis</b>    | 5112      | 1628                         | 37                                              | 6.2                                           | 6              |
| <b>Buurtstee</b> | 2731      | 1028                         | 23.4                                            | 3.9                                           | 7              |



Uitgaande van 44 weken en 6 gebruiksdagen per week is er in de Walvis en het Nelson Mandela Centrum sprake van een volledige bezetting. Vooral de indeling van de Walvis heeft een grote aantrekkingskracht op nieuwe gebruikers. Dat zien we terug in de cijfers. Buurtstee blijft qua bezetting achter ten opzichte van de andere centra. Daar zijn meerdere redenen voor:

- Buurtstee voldoet met haar huidige indeling niet meer aan de eisen van deze tijd. Ruimtes zijn relatief klein, muren lopen schuin en het gebouw is slecht toegankelijk. We ontvangen veel ruimteverzoeken voor noord waarvoor de ruimtes in de Buurtstee niet geschikt zijn;
- Buurtstee beschikt over een apart kinderspeellokaal dat maar voor één activiteit gebruikt wordt en dus vrijwel de hele week leeg staat. Dit heeft gevolgen voor de bezettingsgraad;
- De afgelopen jaren is er minder uren in het beheer van de Buurtstee gestoken ten gunste van de ontwikkeling van de Walvis en de verzelfstandiging van de Kade. Dit heeft ook haar weerslag op het aantal activiteiten in de Buurtstee;
- De Buurtstee is alleen beschikbaar voor georganiseerde activiteiten. Er zijn geen mogelijkheden voor vrije inloop of ongeorganiseerde ontmoetingen.

## **Lekkenburg**

### **Toegankelijkheid**

De Toegankelijkheid van het gebouw is getoetst aan het wettelijke bouwbesluit. Daarnaast hebben we op verzoek van Gemiva en Kwadraad de Miva (het Toilet voor minder validen) aangepast. Gemiva heeft veel ervaring met de toegankelijkheid van gebouwen. In de praktijk zullen we net als bij de Walvis het advies vragen van de Goudse Adviesraad voor mensen met een Beperking om te waarborgen dat de inrichting ook in praktijk toegankelijk is en blijft voor mensen met een beperking.

### **Bezetting Sociaal Team in ontwerp de Lekkenburg**

Het sociaal team jeugd/ volwassenen bestaat uit 25 mensen in het team. Daarvoor zijn 14 werkplekken en 7 spreekkamers beschikbaar gesteld. Het Sociaal Team werkt veel ambulant, waardoor het lastig is om een percentage te geven van de bezettingsgraad. Er is in de planvorming rekening gehouden met piekmomenten (ma, di, do) en laag-piekmomenten (wo, vrij). In laag-piekmomenten, gebaseerd op de huidige situatie, zijn er 10 werkplekken continue bezet. Voor de papierwinkel en de inloop van het sociaal team zullen jaarlijks ca. 1.000 bezoekers komen. Daar komen de bezoekers op afspraak nog bij. Ter illustratie: in de eerste helft van 2018 zijn bijna 500 nieuwe aanvragen bij het sociaal team ingediend.

### **Bezetting KinderBibliotheek en Uitleenpunt in ontwerp de Lekkenburg**

- De bibliotheek ontvangt momenteel 60 tot 80 personen per dag in het uitleenpunt. In de Lekkenburg wordt daar groei in verwacht.
- In de Kinderbibliotheek is vrijdagochtend de "0 tot 4 jaar-ochtend". Wekelijks komen daar 20 volwassenen en kinderen.

### **Bezetting jeugdgezondheidszorg (CJG) in ontwerp de Lekkenburg**

- De vrije inloop en het speelcafé trekken ca. 900 bezoekers per jaar. Tezamen met de reguliere (geplande) contactmomenten wordt voor de Lekkenburg rekening gehouden met een jaarlijks bereik van ruim 6.000 volwassenen en kinderen.
- De bezettingsgraad van het Consultatiebureau is ongeveer 70%. I.v.m. eisen omtrent hygiëne en gebruik is deze ruimte lastig anders te gebruiken.
- Op de eerste 1<sup>ste</sup> etage zijn de consultkamers, deze zijn tijdens schoolweken gemiddeld 3 tot 4 dagen vol (70%). Tijdens de schoolvakanties kunnen er andere activiteiten plaatsvinden.

### **Bezetting inwonersactiviteiten in ontwerp de Lekkenburg**

In de, open, transparante ruimte van de Lekkenburg is er alle gelegenheid om (flexibel) gebruik te maken van de beschikbare ruimte. In het weekend en op lage-piek momenten kunnen we in samenwerking met de bibliotheek, het CJG, Gemiva en het Sociaal team gebruik maken van hun ruimtes om inwoners te faciliteren. Die mogelijkheid is er in de andere centra minder, daarom is het moeilijk te vergelijken met andere centra. In ieder geval is er voor inwoners gereserveerd:

1. Lokaal (30 personen)
2. Lokaal (22 personen)

3. Lange tafel open ruimte (15 personen)
4. Werk aanlandplek (12 personen)
5. Open ontmoetingsplek (lounge)
6. Open werk/ overlegplek (14 personen)
7. Mogelijkheid tot Theateropstelling (80 personen)
8. Keuken
9. Horeca - met mogelijkheid om activiteiten te organiseren
10. Peuter/ kleuter speelhoek

## **Wat kunnen we leren van ervaringen NMC en de Walvis?**

### **Investeren in samenwerking in opstartfase**

Zoals de bezetting voor 2018 ook aangeeft, kunnen we - vanuit Kwadraad - tevreden zijn met hoe de ruimten gebruikt worden. We zien ook veel verbeterpunten en hebben goede lessen kunnen trekken uit de ontwikkeling van het NMC en de Walvis. Voorop gesteld gaat niet altijd alles zoals verwacht of gewenst. Wel is het van belang om van ervaringen te leren.

In het NMC zien we dat er in de opstartfase onvoldoende geïnvesteerd is in de onderlinge relatie van de huurders. We zien dat we grote inspanning hebben moeten leveren om de organisaties op te lijnen in gezamenlijke aanpak, gezamenlijke communicatie en het afstemmen van de programmering. Het heeft mede daardoor een jaar of vier geduurd voordat de bezetting (uitgaande van 44 weken en 6 gebruiksdagen per week) naar volle tevredenheid was. Daar valt voor de Lekkenburg dan ook meer winst te behalen. In de Lekkenburg is de insteek anders: we trekken op tal van gebieden voor de start van het centrum al samen op.

Bij de opening van de Walvis merkten we enige teleurstelling van verschillende partijen. Dat is niet vreemd, er was immers geen meubilair en de plek waar de keuken moest komen was leeg. We waren als organisatie relatief laat in het proces betrokken, waardoor we pas laat de middelen voor de keuken en inrichting konden organiseren. We zijn er nu eerder bij, waardoor we de verwachtingen en het proces beter kunnen managen.

Daarnaast was er in de eerste twee kwartalen weinig activiteiten en weinig levendigheid in het centrum. Daar gaan we in de Lekkenburg aan de start meer tijd in investeren. Ook communicatie is hierin belangrijk. We zijn er met het project Lekkenburg nu vroeg bij en we trekken met de organisaties en de gemeente samen op om de communicatie goed in te richten.

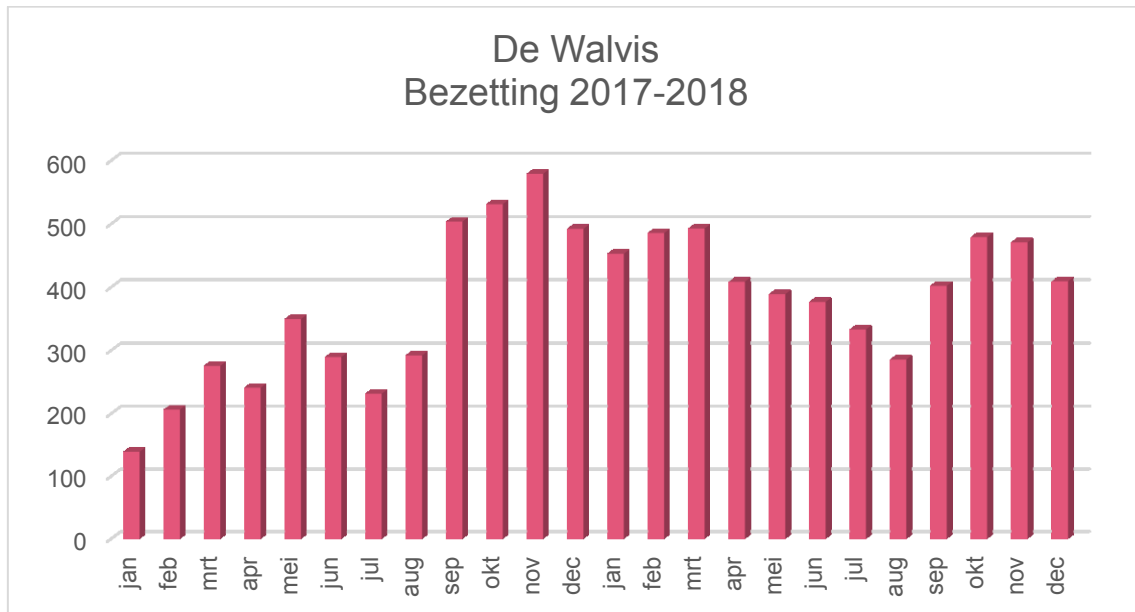
*- Voor de beeldvorming en om recht te doen aan de inspanning die door inwoners, organisaties en collega's is geleverd, is het belangrijk om te noemen dat de Walvis inmiddels gezellig is ingericht, de gebruikers hebben een aantal muren opnieuw geverfd in vrolijke kleuren en de bezettingsgraad is zo goed als vol. Het is een levendig centrum waar inwoners 6 x per week samen eten. Vanuit onze ervaring kunnen we de maaltijden van Marianne op de dinsdag-muziekavond aanbevelen! –*

### **Ervaring met Horeca**

De verwachting is dat de keuken en inventaris voor de horeca georganiseerd kunnen worden, maar daar kunnen we omdat we afhankelijk zijn van fondsenwerving, geen garantie op geven. Door de keuken en horeca in te richten met inwoners zorgen we ervoor dat inwoners goed betrokken zijn en zich eigenaar voelen van het gebouw. Aan de andere kant weten we ook uit ervaring dat de staat van de inventaris bij oplevering door inwoners zal worden vergeleken met de inventaris van de professionals in het gebouw en met de inventaris in het Huis van de Stad. Daar bereiden we met communicatie op voor.

### Bezettingsofbouw de Walvis

Hieronder de bezettingsgraad van de Walvis over 2 jaar. We zien het aantal verhuurde uren per maand over een periode van 2 jaar (\*verwerking cijfers nov - dec 2018 nog niet definitief). Uit dit overzicht blijkt dat de bezettingsgraad in het laatste kwartaal van het eerste jaar al op volle sterkte was. Die trend heeft zich in 2018 voortgezet (m.u.v. het laatste kwartaal van 2018; deze cijfers zijn nog niet definitief). Ook kunnen we uit dit overzicht opmaken dat de bezetting in de zomermaanden achterblijft ten opzichte van de rest van het jaar. Dit is voor het NMC niet anders.



## **Bijlage 1: taken facilitair beheerder, sociaal beheerder en ondersteuning**

### **Sociaal beheer**

- Advies voor individuen en groepen.
- Bevorderen van maatschappelijke zelfstandigheid en participatie.
- Ondersteunen en eventueel begeleiden van groepen bij het opzetten van projecten en activiteiten.
- Bevorderen van publieke- en private samenwerking.
- Programmeren van publieke- en private samenwerking bij de
- Sociaal beheer trekt samen met de sociaal makelaars en andere partners op om vraag en aanbod bij elkaar te brengen.
- Vroeg signalering, doorverwijzing en samenwerking met het Sociaal team.
- Sociaal beheer communiceert en stemt af met andere accommodaties in het gebied. Waar nodig wordt samen opgetrokken.

### **Facilitair beheer**

- Beheer en planning van de wijkcentra.
- Administratieve afhandeling van ruimtegebruik.
- Financieel beheer.
- Organisatie facilitaire zaken.

### **Facilitaire en Sociale Ondersteuning**

- Waarborgen van de veiligheid.
- Aanspreekpunt calamiteiten.
- Facilitaire ondersteuning.
- Ondersteuning van vrijwilligers van alle BSC op gebied van veiligheid en facilitaire ondersteuning.
- Het garanderen van openingstijden van 3 centra en waarborgen van iemand die altijd aanwezig / bereikbaar is.

### **Openingstijden, bereikbaarheid en toegankelijkheid**

- We zijn 52 weken bereikbaar tijdens kantooruren.
- Er is een calamiteitsnummer dat ook 's avonds en in de weekenden bereikbaar is voor gebruikers van de panden.
- Alle panden zijn vrij toegankelijk op werkdagen tussen 9u00 en 17u00.
- Ruimten zijn het hele jaar 7 dagen per week beschikbaar van 8u30 tot 23u00.
- Toegang buiten kantooruren wordt geregeld met sleutels en/of sleutelhouders.

### **Aanwezigheid gastheer/gastvrouw**

- Tussen 9u00 en 16u00 is er een gastheer of gastvrouw of een huismeester aanwezig. Dit organiseren wij o.a. in samenwerking met partners zoals o.a. de sociaal teams en GeMiVa-SVG. De Huismeester zal op verschillende locaties (vrijwillige) gastheren / gastvrouwen ondersteunen.