



HET KLOPPEND HART

“Een SROI analyse van wijkcentrum de Bestevaer”

**K. Dwarshuis
L. Ekema
A. van Loenen
L.C. van Munster**



Onderzoeksrapport

SROI analyse over wijkcentrum de Bestevaer

Een onderzoek naar het maatschappelijk rendement van wijkcentrum de Bestevaer op de bewoners van de wijk Wipstrik te Zwolle.

K. Dwarshuis – L. Ekema – A. van Loenen – L. van Munster – van de Beek
Gereformeerde Hogeschool, Zwolle
Beoordelaars: K. Kruiswijk en A. Pullen

In opdracht van Travers Welzijn
Begeleider: J. Kors



Gereformeerde
Hogeschool

SROI analyse over wijkcentrum de Bestevaer

Een onderzoek naar het maatschappelijk rendement van wijkcentrum de Bestevaer op de bewoners van de wijk Wipstrik te Zwolle.

In opdracht van Travers Welzijn Zwolle.

Uitgevoerd door studenten van de opleidingen Sociaal Pedagogische Hulpverlening en Maatschappelijk Werk en Dienstverlening, in het kader van een afstudeerproject.

K. Dwarshuis

L. Ekema

A. van Loenen

L. van Munster – van de Beek

Mei 2012-05-02

Openbaar gemaakt op de HBO kennisbank: www.hbo-kennisbank.nl

Alle rechten voorbehouden

Niets van deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande toestemming van de auteurs.

Inhoudsopgave

Voorwoord	Pagina 6
Samenvatting	Pagina 7
Hoofdstuk 1	Pagina 10
1.1 Inleiding	Pagina 10
1.2 Aanleiding	Pagina 11
1.2.1 Korte typering van de instelling	
1.2.2 Aanduiding knelpunt of behoefte	
1.2.3 Voorlopige vraagstelling	
1.2.4 SROI methode	
1.3 Theoretische inleiding	Pagina 13
1.3.1 Inleiding	
1.3.2 Niveau 1: Landelijk beleid WMO	
1.3.3 Niveau 2: Gemeente Zwolle: Minder geld, meer taken	
1.3.4 Niveau 3: Wijkcentrum de Bestevaer	
1.4. Probleemomschrijving: Doelstelling, vraagstelling, deelvragen	Pagina 18
1.4.1 Probleemstelling en doelstelling	
1.4.2 Centrale vraagstelling	
1.4.3 Deelvragen	
1.5 Begripsafbakening	Pagina 20
1.5.1 Begrippen	
1.5.2 Voorbeeld	
Hoofdstuk 2	Pagina 22
2.1 Algemene opzet en onderzoeksgroepen	Pagina 22
2.2 Meetinstrumenten	Pagina 23
2.2.1 Kwalitatief onderzoek	
2.2.2 Kwantitatief onderzoek	
2.2.3 Betrouwbaarheid en validiteit	
2.3 Vier onderzoeksmethoden	Pagina 25
2.3.1 Onderzoeksmethode A: Bureauresearch	
2.3.2 Onderzoeksmethode B: Interview	
2.3.3 Onderzoeksmethode C: Enquête	
2.3.4 Onderzoeksmethode D: Focusgroep	
2.3.5 Algemene risicofactoren	
2.4 Analyse methoden	Pagina 34
2.4.1 Inleiding	
2.4.2 Onderzoeksmethode A: Bureauresearch	
2.4.3 Onderzoeksmethode B: Interview	
2.4.4 Onderzoeksmethode C: Enquêtes	
2.4.5 Onderzoeksmethode D: Focusgroep	

Hoofdstuk 3

Pagina 49

3.1 Inleiding

Pagina 49

3.2. Methodische verantwoording

Pagina 49

3.2.1 Onderzoeksmethode A: Bureauresearch

3.2.2 Onderzoeksmethode B: Interview

3.2.3 Onderzoeksmethode C: Enquêtes

3.2.4 Onderzoeksmethode D: Focusgroep

3.3. Beantwoording van de deelvragen

Pagina 53

3.3.1 Deelvraag 1

3.3.2 Deelvraag 2

3.3.3 Deelvraag 3

3.3.4 Deelvraag 4

3.3.5 Deelvraag 5

3.3.6 Deelvraag 6

3.3.7 Deelvraag 7

3.3.8 Deelvraag 8

Hoofdstuk 4

Pagina 79

4.1 Inleiding

Pagina 79

4.2 Conclusies

Pagina 79

4.2.1 Conclusie en ratio over het gehele bereik van de Bestevaer

4.2.2 Conclusie en ratio over de wijk Wipstrik

4.2.3 De betekenis van de ratio's

4.3 Aanbevelingen

Pagina 82

4.3.1 Aanbeveling 1: Promotie

4.3.2 Aanbeveling 2: Roulatie

4.3.3 Aanbeveling 3: Vervolg onderzoek

4.3.4 Aanbeveling 4: Monitoring

4.4 Discussie

Pagina 83

Begrippenlijst

Pagina 85

Literatuurlijst

Pagina 88

Boeken

Website's

Publicaties

Bijlagen

Pagina 91

Bijlage 1: Vragenlijst gemeentelid dhr. Kuppens

Bijlage 2: Vragenlijst bestuurslid Bestevaer mevr. le Fèvre

Bijlage 3: Enquête bezoekers activiteiten wijkcentrum de Bestevaer

Bijlage 4: Brief voor de deelnemers aan focusgroep:

Bijlage 5: Draaiboek gesprek met de focusgroep

Voorwoord

Het document dat voor u ligt, is het onderzoeksverslag over het maatschappelijke rendement van wijkcentrum de Bestevaer in de wijk Wipstrik te Zwolle. Met dit onderzoek sluiten wij, studenten van de Gereformeerde Hogeschool te Zwolle, onze studie Social Work af.

De studie Social Work is verdeeld in twee specificaties; Sociaal Pedagogische Hulpverlening (SPH) en Maatschappelijk Werk en Dienstverlening (MWD).

Niels Dwarshuis en Annemieke van Loenen zijn student SPH. Lianne Ekema en Laura van Munster-van de Beek zijn student MWD. Gezamenlijk zullen wij met dit onderzoek afstuderen.

Zoals de titel van het onderzoek al laat zien, wordt er binnen dit onderzoek een SROI analyse gedaan. SROI staat voor Social Return on Investment, waarmee het maatschappelijk rendement van een project gemeten kan worden. De SROI is een opkomende en tot nog toe vrij onbekende onderzoeksmethode, waardoor dit onderzoek een bijdrage levert aan de kennis omtrent de SROI methodiek. Dit is waardevol voor zowel Travers Welzijn, de Gereformeerde Hogeschool, als onszelf als toekomstige sociaal werkers.

De resultaten van dit onderzoek zullen een bijdrage leveren aan het verhogen van de kwaliteit van wijkcentrum de Bestevaer.

Als Social Worker is het volgens ons van belang om kennis te hebben van belangrijke veranderingen binnen de zorg- en welzijnssector en hierop te kunnen participeren. Anno 2012 wordt er van hulpverleners andere kwaliteiten en vaardigheden verwacht, dan van hulpverleners jaren geleden. Dit onderzoek biedt mogelijkheden om kennis te nemen van nieuwe ontwikkelingen binnen de zorg, zoals de nieuwe regelgeving rondom de WMO die een belangrijke rol speelt binnen dit onderzoek.

Bij deze willen wij iedereen bedanken die, op welke wijze dan ook, ons heeft geholpen om dit onderzoek goed af te ronden. In het bijzonder willen wij onze afstudeerbegeleidster Klazien Kruiswijk vanuit de Gereformeerde Hogeschool en begeleider dhr. Kors vanuit Travers Welzijn bedanken voor de begeleiding en de geïnvesteerde tijd.

Wij wensen u veel leesplezier,

Niels Dwarshuis

Lianne Ekema

Annemieke van Loenen

Laura van Munster- van de Beek

Samenvatting

Dit rapport geeft antwoord op de vraag; wat is het maatschappelijk rendement van wijkcentrum de Bestevaer? Met de beantwoording van deze vraag is het effect van het bestaan en het functioneren van het wijkcentrum bepaald.

De Bestevaer is een wijkcentrum waar de bewoners uit de wijk Wipstrik te Zwolle elkaar kunnen ontmoeten. Het wijkcentrum organiseert diverse activiteiten die georganiseerd en uitgevoerd worden door vrijwilligers. Het wijkcentrum wordt draaiende gehouden door 70 enthousiaste vrijwilligers, die verschillende taken en verantwoordelijkheden hebben. Daarnaast bestaat de mogelijkheid voor het huren van zaal voor verschillende verenigingen en particulieren.

Doordat de Nederlandse verzorgingsstaat onbetaalbaar geworden is, heeft de overheid veranderingen doorgevoerd om de zorg weer betaalbaar te kunnen maken. Om dit te bereiken is in 2004 de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) tot stand gekomen. Dit heeft er voor gezorgd dat taken van de overheid naar provincies en gemeenten zijn overgeheveld. Deze herstructurering heeft tot gevolg dat gemeentes meer verantwoordelijkheid hebben gekregen, zowel voor het vormgeven van beleid als de financieringstroming. In 2013 zal de WMO nog verder ontwikkeld worden en zullen er veranderingen plaatsvinden omtrent de financieringsstromingen.

Wellicht zullen de bovenstaande veranderingen ook betrekking hebben op subsidieverstrekingen, zo ook aan het wijkcentrum de Bestevaer, die op dit moment subsidie ontvangt vanuit de gemeente Zwolle. Door de bezuinigingen is er steeds minder geld beschikbaar voor maatschappelijke ondernemingen; organisaties en instellingen. Dit is de reden dat het voor een organisatie steeds belangrijker wordt om aan te kunnen tonen dat hun onderneming investeringswaardig is. Ook voor de Bestevaer is het van belang om inzicht te hebben in het maatschappelijk rendement en wat het wijkcentrum oplevert voor de wijk. Op die manier kan worden aangetoond dat het wijkcentrum het waard is om in te blijven investeren.

De Bestevaer heeft Travers Welzijn te Zwolle opdracht gegeven om hier onderzoek naar te verrichten. Opbouwwerker van Travers Welzijn, dhr. Kors, heeft dit onderzoek gedeeltelijk uitbesteed aan het afstudeerproject voor Sociaal Pedagogische Hulpverlening en Maatschappelijk Werk en Dienstverlening te Zwolle.

Dhr. Kors heeft door middel van vooronderzoek de SROI-methode bekend te maken en de analyse in de Bestevaer aan te kondigen. Daarnaast heeft er vooronderzoek plaats gevonden, waarin door middel van het afnemen van enquêtes in de wijk Wipstrik, een start is gemaakt met de waardering van het wijkcentrum. De respons van de enquêtes besloeg 51 van de 341 geënquêteerden (Kors, 2011).

Voor de resultaten binnen dit onderzoek is het vooronderzoek van dhr. Kors van betekenis geweest, doordat deze gegevens konden bijdragen aan het beantwoorden van de deelvragen.

Om het maatschappelijk rendement van het wijkcentrum de Bestevaer in kaart te brengen wordt gebruik gemaakt van een stakeholderonderzoek op basis van de SROI methode. De SROI staat voor Social Return on Investment. De SROI- methode is een methodiek die de toegevoegde waarde van de verschillende stakeholders zichtbaar maakt om die manier het rendement van maatschappelijke investeringen te bepalen. Deze methodiek is passende manier om antwoord te krijgen op de hoofdvraag van dit onderzoek.

De uitvoering van de SROI analyse bestaat uit zes fasen, waarin als eerst de verschillende stakeholders bepaald worden. Vervolgens wordt in kaart gebracht wat er geïnvesteerd wordt en wat hiermee gedaan wordt. Vervolgens wordt gekeken welke verandering deze activiteiten teweegbrengen, zowel op korte- als lange termijn. Om het maatschappelijk rendement te kunnen

bepalen, wordt er gebruik gemaakt van een meetinstrument, namelijk de social e-valuator. De social e-valuator is een rekenprogramma die ingezet wordt bij het maken van een SROI analyse. De social e-valuator helpt bij het berekenen en het beheren van de SROI. Om inzichtelijk te maken wat de waarde is van een investering, worden de gegevens in de evaluator ingevuld in euro's. Dit leidt ook tot een uitkomst in euro's, namelijk de SROI-ratio. Zo wordt inzichtelijk gemaakt hoeveel waarde de euro die geïnvesteerd wordt door de stakeholders in de Bestevaer aan maatschappelijk rendement oplevert. Hiermee kunnen de sociale effecten van een project beter verantwoording afleggen aan financiers van een project en kunnen de resultaten concreter gepresenteerd worden aan stakeholders.

De social e-valuator hanteert tien stappen. Deze tien stappen zullen die binnen dit onderzoek overeen zullen komen met de deelvragen.

- Stap 1: Projectbeschrijving
- Stap 2: Theory of change
- Stap 3: Stakeholders
- Stap 4: Input
- Stap 5: Activiteit
- Stap 6: Output
- Stap 7: Outcome, impact & attributie
- Stap 8: Indicatoren
- Stap 9: Waarderen
- Stap 10: Projecties/ SROI-ratio

Om antwoord te krijgen op de tien stappen is gebruik gemaakt van kwalitatief en kwantitatief onderzoek. Hierbij zijn verschillende onderzoeksmethoden gehanteerd, namelijk bureauresearch, interview, enquêtes en focusgroep. Deze verschillende onderzoeksmethoden hebben het mogelijk gemaakt om te komen tot de resultaten.

Er zijn enquêtes uitgezet bij 300 bezoekers van de activiteiten van het wijkcentrum waarvan de respons 86 besloeg. Uit de resultaten van enquêtes is naar voren gekomen dat 50% van de geënquêteerden niet uit de wijk Wipstrik komen. Het doel van de Bestevaer is wijkcentrum zijn voor de wijk Wipstrik. Doordat een groot aantal bezoekers niet uit deze wijk komen, is er gekozen om twee uitkomsten, namelijk de ratio's, te berekenen. De eerste ratio beslaat het gehele bereik van de Bestevaer, zowel bewoners uit de wijk Wipstrik, als daarbuiten. Bij de tweede ratio is alleen de waardering van de bewoners uit de wijk Wipstrik berekend.

In onderstaande tabellen zijn de resultaten overzichtelijk weergegeven. Hierbij beslaat tabel 1 de eerste ratio en tabel 2 de tweede ratio.

Stakeholder	Manier van investeren	Input (Waarde)	Activiteit	Output	Outcome	Indicator	Aantal pers.	Waarde	Dead-weight	Attributie	Impact
De Bestevaer	Tijd	110.787	Beheer en organisatie	De wekelijkse activiteiten	Voorlichting en hulpverl.	Voorlichting	300	349	10%	10%	84.807
De gemeente Zwolle	Geld (Subsidie)	43.772	Het verlenen van subsidie en het plegen van onderhoud	De niet wekelijkse activiteiten	Zinnige dagbesteding	Vrije tijd en ontspanning	300	512	60%	63%	22.733
Investeerder in de Bestevaer	Geld (Huur)	20.132	Het organiseren en vormgeven van activiteiten		Sociale ontmoeting	Ontmoeting en contact	300	350	10%	80%	18.900
Bezoekers van de wekelijkse activiteiten	Geen	0	Geen	Een locatie voor samenzijn	Sociale participatie	Inspraak in het buurtwezen	300	278	10%	0%	75.060
Bewoners van de wijk Wipstrik	Geld (Contributie e.d.)	6.243	Financieel ondersteunen	De speeltuin onderhouden		Betrokken op de wijk	300	164	10%	0%	44.280
Totaal		180.934					3010	7,2	10%	0%	19.504
											265.285
Ratio=				Impact/Input	= 1,47						

Tabel 1: Ratio berekening over het gehele bereik van de Bestevaer

Stakeholder	Manier van investeren	Input (Waarde)	Activiteit	Output	Outcome	Indicator	Aantal pers.	Waarde	Dead-weight	Attributie	Impact
De Bestevaer	Tijd	110.787	Beheer en organisatie	De wekelijkse activiteiten	Voorlichting en hulpverl.	Voorlichting	150	349	10%	10%	42.403
De gemeente Zwolle	Geld (Subsidie)	43.772	Het verlenen van subsidie en het plegen van onderhoud	De niet wekelijkse activiteiten	Zinnvolle dagbesteding	Vrije tijd en ontspanning	150	512	60%	63%	11.366
Investeerder in de Bestevaer	Geld (Huur)	20.132	Het organiseren en vormgeven van activiteiten		Sociale ontmoeting	Ontmoeting en contact	150	350	10%	80%	9.450
Bezoekers van de wekelijkse activiteiten	Geen	0	Geen	Een locatie voor samenzijn	Sociale participatie	Inspraak in het buurtwezen	150	278	10%	0%	37.530
Bewoners van de wijk Wipstrik	Geld (Contributie e.d.)	6.243	Financieel ondersteunen	De speeltuin onderhouden		Betrokken op de wijk	150	164	10%	0%	22.140
Totaal		180.934					3010	7,2	10%	0%	19.505
			Ratio=	Impact/Input	= 0,79						

Tabel 2: Ratio berekening over de wijk Wipstrik

In bovenstaande tabellen staan de twee ratio's weergegeven. De ratio's geeft inzicht in wat het wijkcentrum oplevert. In tabel 1 is te zien dat de ratio € 1,47 bedraagt. Dit betekent dat elke euro die in het wijkcentrum wordt geïnvesteerd de impact waarde van € 1,47 oplevert. Elke euro die geïnvesteerd wordt, levert €1,47 op aan sociale waarde.

In tabel 2 is af te lezen de ratio € 0,79 bedraagt. Dit houdt in dat de waarde van de geïnvesteerde euro afneemt. Dit kan resulteren in verlies voor het wijkcentrum.

Uit de conclusies die getrokken zijn, kan de onderzoeksgroep een aantal aanbevelingen doen aan de Bestevaer. Zo kan het wijkcentrum meer gebruik maken promotie om de wijkbewoners van de Wipstrik kennis te laten maken met het wijkcentrum en het daardoor meer levendiger te maken en daarmee een breder publiek aan te trekken. Tevens raad de onderzoeksgroep aan roulatie aan te brengen in de leden van het bestuur van de Bestevaer, zodat er vernieuwing is, wat kan resulteren in een divers en vernieuwend activiteitenprogramma, dat aansluit bij de wensen van de bezoekers. Verder adviseert de onderzoeksgroep vervolgonderzoek en monitoring.

Hoofdstuk 1

1.1 Inleiding

Wat kost het, wat levert het op? Onze leefwereld is doortrokken van economisch denken. Zelfs de zorg- en welzijnssector, waar de zorg voor anderen centraal staat, wordt geconfronteerd met deze vragen. Met het vooruitzicht op de veranderingen in de financieringsstromen binnen de zorg- en welzijnssector zijn er verschillende sociaal-economische instrumenten ontwikkeld die inzicht geven in de sociale waarde.

Één daarvan is de Social Return On Investment. Het SROI systeem staat voor Social Return On Investment. De SROI is een praktisch systeem dat niet alleen de prestaties op meerdere niveaus kan meten, maar ook deze metingen kan waarderen (Scholten, 2003). Het is een meetinstrument dat de opbrengsten van een sociale onderneming op een bedrijfsmatige manier zichtbaar maakt. Het doel is het zichtbaar maken van de opbrengsten van maatschappelijke investeringen. Dit zichtbaar maken heeft als doel inzicht te krijgen in de toegevoegde waarde van de investeringen in een maatschappelijke onderneming (Scholten, 2003).

De SROI-methode is een opkomend hulpmiddel om onder andere activiteiten van zorg en welzijn inzichtelijk te maken, te optimaliseren en te waarderen. Tevens is de SROI een meetinstrument om te berekenen wat het maatschappelijke rendement van een investering is, gedurende een bepaalde tijdsperiode.

In het kader van de bezuinigingen, ten aanzien van de subsidieverstrekking van de gemeente Zwolle, is er een vraag ontstaan vanuit het wijkcentrum de Bestevaer. De vraag wordt niet gesteld omdat het wijkcentrum geen goed werk levert, maar omdat het op dit moment afwijkt van de norm van de subsidie: Centrum voor de wijk zijn. Volgens opbouwwerker dhr. Kors (2012) maken voornamelijk bewoners van buiten de wijk Wipstrik gebruik van het centrum. De wens is om meer bewoners uit de wijk te bereiken. Om dit te bereiken is het van belang dat het maatschappelijke rendement van het wijkcentrum in kaart wordt gebracht.

Binnen dit onderzoek wordt onder maatschappelijk rendement verstaan welke sociale waarde het wijkcentrum de Bestevaer creëert en hoe dit zich verhoudt tot de input, dit zijn onder andere de kosten in tijd en geld.

Bij een Return On Investment (ROI) meting worden de lasten tegenover de baten gezet, om het rendement te bepalen. Met andere woorden betekent dit hoe rendabel de onderneming is (Ceulemans & Weijns, 2010).

Bij een SROI meting gaat het over sociale baten. Een voorbeeld hiervan is de vermindering van eenzaamheid. Net zoals bij een ROI meting, wordt er bij een SROI meting het behaalde rendement gemeten. Vervolgens geldt dezelfde vraag bij de baten:

Behaalt de organisatie de beoogde effecten?

Als de Bestevaer maatschappelijk rendabel is, betekent dit dat zij meer sociale waarde creëert dan dat er door middel van geld, tijd en menskracht in geïnvesteerd wordt.

Een methode die wordt ingezet om deze maatschappelijke rendement te meten, is de SROI. Met de gegevens die verkregen worden vanuit de SROI kan het centrum haar activiteiten uitbreiden of aanpassen en wellicht nieuwe activiteiten ontwikkelen. Door het doorvoeren van deze veranderingen, kan het wijkcentrum in aanmerking blijven voor het ontvangen van subsidie en kan het bedrijfmatig aanpassingen doorvoeren.

De gegevens die worden gebruikt in dit onderzoek zijn gebaseerd op het jaar 2011. Dit omdat dit het meest recente jaar is en een actueel beeld weergeeft van het maatschappelijke rendement van de Bestevaer.

1.2 Aanleiding

1.2.1 Korte typering van de instelling

De Bestevaer is een wijkcentrum waar de bewoners van de wijk Wipstrik te Zwolle elkaar kunnen ontmoeten. Het wijkcentrum organiseert diverse activiteiten waaraan de bewoners kunnen deelnemen. De activiteiten worden door vrijwilligers georganiseerd.

Het wijkcentrum stelt haar gebouw beschikbaar voor activiteiten van buitenaf, waarbij verschillende verenigingen één of meerdere zalen huren voor de geplande activiteiten.

De leus van het wijkcentrum is: Wijkcentrum Bestevaer, het kloppend hart van de Wipstrik. Voor de uitgebreide beschrijving van de missie en activiteiten, verwijzen we naar §1.3.4.

1.2.2 Aanduiding knelpunt of behoefte

De Nederlandse verzorgingsstaat is onbetaalbaar geworden, waardoor er door de overheid veranderingen zijn doorgevoerd om de zorg weer betaalbaar te kunnen maken. Om dit doel te behalen wil de regering de burger inzetten bij het verlenen van zorg. Burgers worden mede verantwoordelijk gemaakt voor elkaar, ook wel de activerende participatiemaatschappij genoemd (Gier, 2009).

Hierdoor kwam in 2004 de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) tot stand (Van der Linde, 2010). Wat de betekenis is van de WMO, hoe deze ontwikkelingen vorm hebben gekregen en wat de effecten hiervan zijn, wordt in § 1.3.2 beschreven.

In 2013 zal de WMO verder in werking gaan, waarbij de AWBZ in de WMO wordt opgenomen. Dit houdt in dat er veranderingen plaatsvinden in de financiering stroming binnen de zorg- en welzijnssector.

Wijkcentrum de Bestevaer ontvangt momenteel subsidie van de gemeente Zwolle. Deze subsidie zal door bovenstaande veranderingen wellicht verminderd worden. Daardoor zal het wijkcentrum wellicht in de toekomst op zoek moeten gaan naar nieuwe investeerders. Daarbij is het van belang dat het wijkcentrum aan kan tonen dat het investeringswaardig is.

Het knelpunt op dit moment is echter dat er op dit moment geen inzicht is in het maatschappelijke rendement van de Bestevaer. Voor toekomstige financiering van de Bestevaer is het van groot belang om het maatschappelijke rendement van het wijkcentrum aan te tonen en hier onderzoek naar te verrichten.

1.2.3 Voorlopige vraagstelling

Om het maatschappelijke rendement van het wijkcentrum de Bestevaer in kaart te brengen, wordt er gebruik gemaakt van een stakeholderonderzoek op basis van de SROI-methode. Onder stakeholders behoort ieder persoon, groep of instantie die verantwoordelijk is of betrokken is bij de activiteiten van de organisatie (Westra, 2008).

Er is gekozen voor de SROI-methode, omdat de SROI een hulpmiddel is om het maatschappelijk rendement inzichtelijk te maken, te optimaliseren en te waarderen. Hiermee kan het maatschappelijke rendement van het wijkcentrum bepaald worden.

De voorlopige vraagstelling luidt dan ook:

Wat is het maatschappelijke rendement van wijkcentrum de Bestevaer in de wijk Wipstrik?

Dit onderzoek resulteert in een rapport met de volgende onderdelen:

- Een theoretische inleiding op basis van wetenschappelijk literatuur m.b.t. het onderwerp
- Een beschrijving van de methodiek zoals gehanteerd in het onderzoek
- Een weergave van de resultaten uit het onderzoek
- Conclusies en aanbevelingen op basis van de resultaten uit het onderzoek

1.2.4 SROI methode

Zoals eerder beschreven wordt door middel van de SROI methode de opbrengsten van een sociale onderneming gemeten. (Scholten, 2003).

Peter Scholten (2005) beschrijft dat de SROI benadering uitgaat van zeven principes. Deze principes zijn opgesteld om te focussen op de cruciale punten van de analyse. Bij deze aanpak staan de belanghebbenden, ook stakeholders genoemd, centraal. De principes richt zich op de relevantie van de analyse, hiermee wordt de noodzaak van de analyse bedoeld. Daarnaast moet men weten hoe er sociaal-maatschappelijke verandering gecreëerd kan worden. Dit kan door middel van het maken van een impactmap, dit is een document waarin de organisatie beschrijft hoe zij sociaal-maatschappelijke veranderingen wil creëren. Ook houden de principes rekening met de deadweight. De deadweight houdt in: Wat zou er zonder de inmenging van de Bestevaer gebeuren?

De zeven principes van de SROI-methode (Society Media, 2009):

1. Directe betrokkenheid van stakeholders;
2. Onderzoeken wat er verandert vanuit het standpunt van de stakeholder;
3. Effecten, resultaten en outcomes waarderen van activiteiten;
4. Richten op relevante en significante zaken;
5. Niet te veel (willen) claimen;
6. Transparantie tonen (zichtbaarheid van keuzes in de analyse);
7. Financiële aannames en resultaten verifiëren;

Aan de hand van de SROI-methode wordt op een economische manier gekeken naar een sociale organisatie. Het uitvoeren van de SROI-methode bestaat uit zes fasen (Society Media, 2009):

1. Het in kaart brengen en vaststellen van stakeholders;
2. Het in kaart brengen wat er geïnvesteerd wordt en wat hiermee gedaan wordt en welke verandering deze investering teweegbrengt, door middel van gesprekken met stakeholders;
3. Verandering in kaart brengen. Deze bestaat uit het vaststellen van meetpunten en deze waarderen;
4. De verandering door de stakeholder vaststellen, dit is de totale verandering verminderd met de spontane effecten en het resultaat van andere organisaties, ook wel impact genoemd;
5. Het berekenen van de SROI, dit is de berekening van het maatschappelijk rendement. Dit is de input van de stakeholder, gedeeld door impact die gecreëerd is in fase 4;
6. Rapportage, wat alle bevindingen over de stakeholders bevat en een blik werpt op de toekomst.

Concluderend kan er gesteld worden dat de SROI-analyse een geschikte manier is, om het maatschappelijke rendement van het wijkcentrum inzichtelijk te maken en aan te sturen op verbeteringen.

1.3 Theoretische inleiding

1.3.1 Inleiding

In de theoretische inleiding wordt er geconvergeerd aan de hand van drie niveaus: Macro, meso en micro. In niveau 1 wordt op macro niveau het landelijk beleid van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) nader toegelicht. Vervolgens wordt er in niveau 2 ingezoomd op de visie en het beleid van de gemeente Zwolle betreffende de WMO. Ook wordt de wijk Wipstrik nader bekeken en wordt Travers Welzijn toegelicht, dit is het meso niveau. Ten slotte wordt er in niveau 3, de nadruk gelegd op het wijkcentrum de Bestevaer, micro niveau.

1.3.2 Niveau 1: Landelijk beleid WMO

Na de sombere crisisjaren (1932-1939) en de Tweede Wereldoorlog (1940-1945) stonden economisch herstel en garantie van een menswaardig bestaan als prioriteit op de politieke agenda. Nederland werd een moderne industriestaat met uitgebreide sociale wetgeving. De groei van de economie en de welvaart maakt het mogelijk een sociale verzorgingsstaat op te bouwen. Door de opkomst van de verzorgingsstaat werd de nadruk sterk gelegd op welzijnsbevordering en individuele ontplooiing (Van der Linde, 2010). Deze idealen bleven voor velen een belangrijke inspiratiebron.

In dezelfde tijd veranderde het beleid van de overheid. Door de economische recessie en de daardoor gecreëerde werkloosheid, kon de verzorgingsstaat zich niet verder ontwikkelen. Bezuinigingsmotieven zorgden ervoor dat de verzorgingsstaat onbetaalbaar werd. Economisch herstel werd opnieuw een belangrijke kwestie en de verzorgingsmaatschappij verdween naar de achtergrond (Van der Linde, 2010). Het kabinet kondigde aan dat de overheid meer moest terugtreden, in plaats van meer taken naar zich toe te trekken. Decentralisatie werd een nieuw uitgangspunt, waarbij gemeenten en provincies meer verantwoordelijkheden van de overheid overnamen. Omzien naar de ander kwam centraal te staan in het nieuwe denken. Filosoof Levinas deelde deze visie: Hij waardeerde de betekenis voor de ander boven de autonomie en eigen ontplooiing (Kleinlugtenbelt, 2005). De rol van de burger veranderde en deze kreeg meer verantwoordelijkheid. De participatiemaatschappij kwam tot stand en dit bracht nieuwe maatregelen en wetgevingen met zich mee.

Sinds januari 2007 is de Wet Maatschappelijke Ondersteuning ingetreden. Het doel van de WMO is het bevorderen van de participatie van de burgers in de maatschappij. Deze participatie zorgt er voor dat burgers zo lang mogelijk zelfstandig thuis kunnen blijven wonen en mee kunnen doen in de samenleving. Er wordt daarbij een beroep gedaan op de onderlinge betrokkenheid tussen mensen. De gemeente ondersteunt deze betrokkenheid door middel van het inzetten van vrijwilligers en mantelzorgers. De WMO geeft de gemeenten de taak om de leefbaarheid en sociale samenhang van de burgers te bevorderen (Gilsing, de Klerk, & Timmermans, 2010).

Sinds de invoering van de WMO worden lokale overheden steeds meer geacht netwerken van maatschappelijke voorzieningen aan elkaar te koppelen en diensten op maat te leveren. De nieuwe wet vraagt van gemeenten dat zij het beleid lokaal vormgeven. De Rijksoverheid stelt kaders en schetst belangrijke randvoorwaarden voor het beleid. Gemeenten zijn verantwoordelijk voor het uitvoeren van de wet en leggen daarover verantwoording af aan het lokale bestuur en hun burgers (Gilsing, de Klerk, & Timmermans, 2010). De rol van de gemeente zullen we in §1.3.3 verder uitdiepen.

Om er voor te zorgen dat de uitvoering van de WMO binnen elke gemeente op dezelfde wijze wordt uitgevoerd, worden er concrete prestaties van gemeenten verwacht. Deze zijn in negen prestatievelden onderverdeeld (van Berkum, 2006).

De WMO kent negen prestatievelen, namelijk:

1. Het bevorderen van de sociale samenhang in en leefbaarheid van dorpen, wijken en buurten;
2. Op preventie gerichte ondersteuning van jeugdigen met problemen met opgroeien en van ouders met problemen met opvoeden;
3. Het geven van informatie, advies en cliëntondersteuning;
4. Het ondersteunen van mantelzorgers en vrijwilligers;
5. Het bevorderen van de deelname aan het maatschappelijke verkeer en van het zelfstandig functioneren van mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem en van mensen met een psychosociaal probleem;
6. Het verlenen van voorzieningen aan mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem en aan mensen met een psychosociaal probleem ten behoeve van het behoud van hun zelfstandig functioneren of hun deelname aan het maatschappelijke verkeer;
7. Het bieden van maatschappelijke opvang, waaronder vrouwenopvang;
8. Het bevorderen van openbare geestelijke gezondheidszorg, met uitzondering van het bieden van psychosociale hulp bij rampen;
9. Het bevorderen van verslavingsbeleid (Cardoso Ribeiro, van Hout & Putters, 2007).

1.3.3 Niveau 2: Gemeente Zwolle; minder geld, meer taken

De invoering van de WMO zorgde ervoor dat de taken van de overheid naar de provincies en gemeenten werden overgeheveld. Door de eerder benoemde economische recessie was subsidieverstreking steeds minder vanzelfsprekend. Minister Elko Brinkman brak met het beleid van zijn voorgangers: Hij sneed in de subsidies en flinke bezuinigingen en herstructureringen volgden. (Van der Linde, 2010). Dit heeft tot gevolg dat er minder geld beschikbaar is voor gemeenten terwijl de taken voor de gemeenten tegelijkertijd zijn toegenomen.

De gemeenten van Nederland, dus ook gemeente Zwolle, zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van de WMO. Elke gemeente maakt plannen voor de maatschappelijke ondersteuning. Dit doen ze in samenwerking met de inwoners, door aan te sluiten op hun perspectieven en mogelijkheden. Mede hierdoor worden concrete stappen gezet om te komen tot een duurzame vorm van maatschappelijke participatie (Spies & Vanschoren, 2005).

De gemeente Zwolle wil ruimte bieden aan mensen om zich maatschappelijk in te zetten voor de stad en te zoeken naar wat mensen bindt. Door middel van subsidies stimuleren ze het vermogen om in de maatschappij mee te kunnen doen. Het collegeprogramma van de gemeente Zwolle van 2010-2014 stelt de mens centraal. De kern van het welzijnsbeleid van 2012 is het investeren in de mensen als individu, mensen in wijken en mensen in de stad. Het uitgangspunt is dat iedereen mee doet en niemand langs de zijlijn hoeft te staan (Dannenberg, de Heer, Meijerink, 2009). Wijkcentra vervullen hierin een belangrijke rol. Sommige mensen hebben ondersteuning nodig om mee te kunnen doen in de maatschappij. De ondersteuning is voornamelijk voor mensen die sociaal kwetsbaar zijn, bijvoorbeeld door gebrek aan werk of inkomen (Dannenberg, de Heer, Meijerink, 2009). Initiatieven voor welzijnswerk vanuit de gemeenten kunnen hierin een belangrijke bijdrage leveren.

Concluderend kan gesteld worden dat de rol van gemeente op het sociale domein steeds meer bepalend wordt (Van Erp, 2004).

Ontwikkelingen in de samenleving

De Nederlandse samenleving wordt steeds meer individualistisch, waardoor er een afnemende sociale samenhang op buurtniveau is. Onderzoek wijst uit dat individualisering de belangrijkste onomkeerbare sociaal-culturele kracht in de komende periode is (Sociaal Cultureel Planbureau, 2004).

Dit is een ontwikkeling wat zich uitstrekt over de hele breedte van de samenleving. De mens hecht minder waarde aan tradities en instituten. Daarbij moderniseert hij zich en ontwikkelt

zich niet meer collectief, maar meer als individu. Leidend is daarbij: “Wat wil ik, wat past bij mij, wat vind ik leuk?” Men is ontwerper van zijn eigen leven. Zelfontplooiing, zelfbeschikking en autonomie staan hoog in het vaandel. Het is een streven naar emancipatie; gelijke kansen, rechten en mogelijkheden. Het gaat om vermeerdering van de persoonlijke vrijheid in denken en handelen. Onafhankelijkheid en zelfstandigheid zijn belangrijke woorden in dit gedachtegoed. Het willen maken van eigen keuzes. Dit is alleen mogelijk in een samenleving met een hoge mate van welvaart (Sociaal Cultureel Planbureau, 2004).

Het versterken van de sociale samenhang richt zich op het voorkomen van bewoners die in een sociaal isolement terecht komen en richt zich op het creëren van respect en het verminderen van de verschillen tussen de bewoners in de buurt, waarbij de netwerken van ‘weerbare’ bewoners en ‘kwetsbare’ bewoners met elkaar verbonden worden (Alewijnse, 2008).

Bij het versterken van sociale samenhang gaat het om vijf onderdelen (Hofman, 2005):

1. Sociaal kapitaal: Wat is het in de gemeenschap zelf aanwezige vermogen van bewoners om handen en voeten te kunnen en willen geven aan de eigen buurtsamenleving?
2. Identificatie met de buurt: Zijn de bewoners trots op hun eigen buurt? Is de buurt een veilig ankerpunt voor groei en ontwikkeling? Komen de bewoners thuis als men de straat inrijdt, of pas als de voordeur in het slot valt?
3. Solidariteit: Is er sprake van onderlinge solidariteit in de buurt? Doet iedereen mee en kan iedereen meedoen in het samenleven in de buurt? Is er sprake van gedeelde belangen en worden die ook opgepakt? Staan de bewoners voor elkaar klaar?
4. Normen en waarden: Is er sprake van gemeenschapszin in de buurt? Welke normen en waarden zijn hierin bepalend? Is er sprake van wederzijds respect, vertrouwen en betrokkenheid?
5. Zelfsturing: In hoeverre willen of kunnen bewoners verantwoordelijkheid nemen voor de eigen woon- en leefomgeving? In hoeverre stellen bewoners zich op als actieve co-producent van het leven in de straat, buurt en/of wijk?

Travers in de samenleving

Door de beweging in de samenleving wordt de noodzaak steeds groter om sociale samenhang te bevorderen, door middel van buurtwerk. Hierin speelt Travers Welzijn een grote rol. Travers Welzijn is een regionaal actieve maatschappelijke onderneming die fungeert als intermediair. Travers werkt aan het vormgeven van een leefbare en veilige wijk, met goede voorzieningen. Dit doen ze door middel van het leveren van diensten op het gebied van welzijn, ontmoeting, participatie, kinderopvang en ontwikkeling (Alewijnse, 2008).

De activiteiten die vanuit Travers Welzijn hebben tot doel een bijdrage te leveren aan het scheppen van een leefbare wijk en buurt (Alewijnse, 2008). Het motto van Travers Welzijn is: ‘Iedereen vooruit, de buurt versterken we samen’ (Alewijnse, 2008). Het motto sluit aan bij het Zwolse concept “Samen maken we de stad”, waarbij civil society een belangrijk speerpunt is. Op die manier wordt gewerkt aan een positieve vormgeving van de maatschappij (Meerburg, 2004).

De ontwikkeling van de civil society brengt een viertal punten met zich mee (Alewijnse, 2008):

1. Het ontwikkelen van groepen en individuen;
2. Het vergroten van draagkracht, toenemen van zelfvertrouwen, weerbaarheid en wederkerigheid;
3. Het voorkomen van isolement;
4. Het bevorderen van integratie.

Travers Welzijn richt zich in het bijzonder op de kwetsbare bewoners met sociaal-maatschappelijke achterstanden. Het doel daarvan is om deze achterstanden weg te werken en de maatschappelijke positie van de burger te verbeteren.

In de aanpak van Travers is er niet alleen aandacht voor de kwetsbare groep, maar wordt de samenhang tussen kwetsbare en weerbare bewoners benadrukt. Door de kwetsbare en de weerbare bewoners met elkaar te verbinden, wordt het sociale weefsel verbeterd en krijgen de kwetsbare bewoners de kans om zich in de maatschappij te ontwikkelen. Daarbij kan de onderlinge solidariteit bewaard en versterkt worden. De krachten en potenties van de bewoners gelden als maatstaf. Burgers kunnen elkaar stimuleren en aanmoedigen om een belangrijke bijdrage te leveren aan het participeren in de wijk, waardoor de sociale cohesie kan groeien.

Afsluitend richt Travers Welzijn zich naast de aanpak van problemen en achterstanden, juist op het ontplooiën van de capaciteiten en mogelijkheden van de individuele burger (Alewijnse, 2008), zo ook in de wijk Wipstrik. Voor dit onderzoek is de rol van Travers van belang, omdat Travers fungeert als belangrijke intermediair tussen gemeente Zwolle en wijkcentrum de Bestevaer. Dit betekent dat Travers niet gezien moet worden als stakeholder, maar als een verlengstuk van de gemeente. De gemeente is overigens wel een belangrijke stakeholder in het geheel.

Wipstrik

De wijk Wipstrik is opgesplitst in twee gedeelten, de Zeeheldenbuurt en de Schrijversbuurt, die gescheiden wordt door de Wikstrikkerallee.

In 2010 telde Wipstrik 6235 inwoners, waarvan de meeste in de leeftijdscategorie 25-45 jaar. De wijk bestaat voornamelijk uit huurwoningen, namelijk 64% (Apperloo et al, 2011).

De wijk Wipstrik ligt vlak naast het centrum van Zwolle en kent verschillende scholen, namelijk de Geert Groteschool, de Koningin Emma School en de Oosterenk.

De bewoners van de Wipstrik zijn ten opzichte van de gemiddelde Zwollenaar het meest tevreden over het basisonderwijs, de kinderopvang en de peuterspeelzalen, de straatverlichting en de groenvoorzieningen. Dit zijn enorm sterke punten voor deze kinderrijke wijk. Ook de winkelveorzieningen en zorgvoorzieningen, het onderhoud van wegen en fietspaden en de fysieke toegankelijkheid voor gehandicapten scoren boven het Zwols gemiddelde. De voorzieningen voor jongeren, de parkeergelegenheid en in mindere mate sociaal-culturele voorzieningen, speelmogelijkheden voor kinderen en voorzieningen voor ouderen scoren onder het stadsgemiddelde. Dat geldt ook voor winkelveorzieningen, maar de score hierop is nog steeds hoog te noemen (Dannenberg, de Heer, Meijerink, 2009).

Om de sociale cohesie te bevorderen heeft de wijk een wijkcentrum, genaamd de Bestevaer.

1.3.4 Niveau 3: Wijkcentrum de Bestevaer

Wijkcentrum de Bestevaer is eigendom van wijk- en speeltuinvereniging Wipstrikkwartier. Deze vereniging is opgericht op 25 november 1938. De vereniging heeft een vijftal doelen opgesteld in de statuten (Duret & van Assen, 1992):

1. Belangenbehartiging van haar leden voor zover daaraan bij meerdere leden behoefte bestaat en aansluit bij de doelstellingen genoemd onder punt 2 tot en met 5;
2. Bevorderen van een optimaal leef- en woonklimaat in de wijk;
3. Het in goede orde houden van het wijkgebouw Bestevaer, Trompstraat 10b te Zwolle;
4. Het in goede orde houden van de speeltuin naast het wijkgebouw Bestevaer, Trompstraat 10b te Zwolle;
5. Het bevorderen van het onderlinge contact tussen haar leden.

In het beginstadium van de Bestevaer bestond het wijkcentrum uit een oud, houten gebouw. Geld werd verzameld in een schoenendoos en op die manier konden activiteiten worden gefinancierd.

Mevr. le Fèbre, de beheerder van het wijkcentrum, vertelde tijdens een interview, dat door financiële investeringen vanuit de gemeente Zwolle er veel is veranderd in het centrum. Het gebouw is volledig vernieuwd. Ook werd er een officieel bestuur vastgesteld. Het bestuur heeft als taak om de vereniging en de bijkomende zorg voor het wijkcentrum te coördineren.

Er zijn een aantal zaken die niet alleen door het bestuur beslist kunnen worden. Deze zijn vastgelegd in de statuten. Betreffende zaken moeten binnen de algemene ledenvergadering worden besproken en eventueel worden goedgekeurd (J .A. Duret & van Assen, 1992).

Mevrouw le Fèbre is tijdens vergaderingen aanwezig. De reden van haar aanwezigheid is dat zij op de hoogte gehouden wil worden van de dagelijkse gang van zaken binnen het wijkcentrum. De beheerder wordt bijgestaan door de algemeen medewerkster, mevrouw van Assen, om het wijkcentrum draaiende te houden. Ze zorgen er gezamenlijk voor dat de activiteiten worden vormgegeven en dragen de verantwoordelijkheid voor het wijkcentrum. Dit doen ze door middel van eigen inzet en het aansturen van diverse vrijwilligers.

De Bestevaer werkt dus niet aan de hand van een methode. De vrijwilligers van het centrum zijn dan ook een heel belangrijk element in het draaiende houden van het centrum. Zo helpen de vrijwilligers met de activiteiten, staan ze achter de bar en dragen ze gedeeltelijke verantwoording over het wijkgebouw, zoals het openen en afsluiten ervan.

Zoals eerder beschreven, stelt wijkcentrum de Bestevaer haar gebouw beschikbaar voor verschillende activiteiten en instellingen van buitenaf. De meeste activiteiten vinden plaats gezien de succeservaringen van vorige jaren. Een voorbeeld hiervan is de biljartclub. De biljartclub huurt op maandag een zaal voor het biljart.

Ook organiseren WijZ (welzijnsorganisatie) en Travers in samenwerking met het wijkcentrum diverse activiteiten. Er zijn wekelijkse activiteiten en jaarlijkse activiteiten. Voorbeelden hiervan zijn: Sinterklaas intocht, bingo, jeugdland, een dart- of kaarttoernooi of een horroravond voor kinderen.

Daarnaast heeft het wijkcentrum een speeltuin, wat naast het wijkcentrum ligt. Het wijkcentrum draagt zorg voor het onderhoud hieraan.

De activiteiten, de aanloop en het aantal vrijwilligers en vakkrachten zijn in onderstaand tabel in kaart gebracht.

	<i>Aantal bezoekers</i>	<i>Aantal vakkrachten/vrijwilligers</i>
Maandag		
Klaverjassen	15	3 vrijwilligers WijZ
&sjoen	20-25	1 vakkracht
Spaanse les	15-20	1 vakkracht en 1 vrijwilliger B.
Bloemschikken	16	1 of meer vrijwilligers Biljartclub
Biljartclub	20-25	1 of meer vrijwilligers Damclub
Dammen	Wisselend	1 of meer vrijwilligers Bestevaer
's Avonds bar open		
Dinsdag		
Gymnastiek 50+	15	1 vakkracht en 2 vrijwilligers B
Kidscombi	25	1 vrijwilliger (wijkbewoner)
Sjoelclub Zwolle	32	1 of meer vrijwilligers Sjoelclub
Naaiclub	6	1 vrijwilliger naailes
's Avonds bar open	Wisselend	1 of meer vrijwilligers Bestevaer
Woensdag		
Creatieve club	15	1 vrijwilliger Bestevaer
Kinderclub	10-15	1 of meer stagiaires Travers
Meidenclub	6-7	1 of meer begeleiders Travers
Zumba	10	1 docent Zumba
Bridge	28	1 of meer vrijwilligers Bestevaer
's Avonds bar open	Wisselend	1 of meer vrijwilligers Bestevaer
Donderdag		
Line-dance	30	1 of meer docenten
's Avonds bar open	Wisselend	1 of meer vrijwilligers Bestevaer
Vrijdag		
Geen activiteiten		
's Avonds bar open	Wisselend	1 of meer vrijwilligers Bestevaer

Tabel 3: Activiteiten Bestevaer

1.4 Probleemomschrijving: Doelstelling, vraagstelling, deelvragen

1.4.1 Probleemomschrijving en doelstelling

Probleemomschrijving

Het is op dit moment onduidelijk wat het maatschappelijke rendement is van wijkcentrum de Bestevaer voor de bewoners van de wijk Wipstrik.

Doelstelling

De ideale doelstelling is hoe de Bestevaer in de toekomst gefinancierd wordt.

Binnen dit onderzoek wordt er antwoord gegeven op de directe doelstelling: "Wat is het maatschappelijke rendement van wijkcentrum de Bestevaer in de wijk Wipstrik?"

Met de gegevens uit de analyse van het onderzoek krijgt het wijkcentrum inzicht in de opbrengsten van hun werk en aan de hand daarvan kan het belang van hun werk worden aangetoond. Met de gegevens kunnen zij eventueel besluiten enkele activiteiten aan te passen, te verwijderen of te behouden. En dan in de laatste zin omdat het resultaat van de investeringen inzichtelijk wordt en zij of anderen kunnen besluiten om te investeren in het centrum.

1.4.2 Centrale vraagstelling

Om te komen tot een centrale vraagstelling, dient de onderzoeksgroep rekening te houden met een aantal aandachtspunten, om de centrale vraagstelling op een juiste manier te kunnen beantwoorden.

Zo is het merendeel van de bezoekers van het wijkcentrum woonachtig in andere wijken uit de gemeente Zwolle. Dit is een belangrijke signalering, aangezien deze opkomst niet tot de beogen doelgroep van de Bestevaer behoort.

Naast dit gegeven wordt er gestreefd naar behoud van de objectiviteit van het onderzoek en de uitkomst daarvan. Als voorwaarde voor het volbrengen van het onderzoek, is vanaf het begin kenbaar gemaakt te streven naar onpartijdigheid, ondanks de effecten van de uitkomst voor de belangen van de verschillende partijen. Aansluitend nemen we in gedachten mee dat de respons van de ondervraagden uiteenlopend kan zijn.

Rekening houdend met het voorgaande en met alle informatie die we in de rest van dit hoofdstuk hebben beschreven, komen we uit op de volgende centrale vraagstelling:

Wat is het maatschappelijke rendement van wijkcentrum de Bestevaer in de wijk Wipstrik?

Met de beantwoording van de centrale vraagstelling wordt gekeken naar het effect van het bestaan en functioneren van het wijkcentrum op de buurt Wipstrik.

1.4.3 Deelvragen

Deelvraag 1

Wat is de Theory of Change van het wijkcentrum de Bestevaer?

Deelvraag 2

Wat is de input die wordt geleverd aan het wijkcentrum de Bestevaer door stakeholders?

Deelvraag 3

Wat is de output die gecreëerd wordt door de activiteiten van de stakeholders?

Deelvraag 4

Tot welke outcome leiden deze activiteiten?

Deelvraag 5

Welke impact heeft dit in de wijk Wipstrik?

Deelvraag 6

Met welke indicatoren is deze impact te meten?

Deelvraag 7

Van welke waarde zijn deze indicatoren?

Deelvraag 8

Wat is de SROI-ratio volgens de Social E-valuator voor wijkcentrum de Bestevaer?

1.5 Begripsafbakening

In de begripsafbakening zijn begrippen opgenomen die verder gespecificeerd moeten worden, om het onderzoek goed af te bakenen. De uitleg van de begrippen is dus toegepast op dit onderzoek. Vervolgens is er een voorbeeld opgenomen om de begrippen nog duidelijker uit te leggen.

1.5.1 Begrippen

Activiteiten van stakeholders

Alleen stakeholders met een input doen iets; wat ze doen wordt een activiteit genoemd. Het is de wijze waarop de stakeholder zijn input levert.

Attributie

De attributie is de mate waarin resultaten zijn toe te schrijven aan de activiteiten van een stakeholder. In hoeverre is een stakeholder verantwoordelijk voor outcome?

Deadweight

De deadweight houdt in dat er rekening wordt gehouden met 'spontane effecten'. Stel dat de Bestevaer op zou houden te bestaan, in welke mate komen er alternatieven voor de Bestevaer? Het betreft de mate waarin de Bestevaer verantwoordelijk is voor de impact.

Input

Input betreft de middelen die voor de Bestevaer ingezet worden. De input kan bestaan uit geld, tijd en bijdrage in natura.

Impact

De impact houdt in in welke mate een stakeholder bijdraagt aan de outcome, rekening houdend met de deadweight en attributie.

Indicatoren

Om de impact te meten worden indicatoren bepaald en gemeten. Indicatoren zijn meetbare eenheden die de sociale impact, veroorzaakt door de outcome kunnen meten.

Maatschappelijke rendement

Binnen dit onderzoek wordt onder maatschappelijke rendement verstaan welke sociale waarde het wijkcentrum de Bestevaer creëert en hoe dit zich verhoudt tot de input, dit zijn onder andere de kosten in tijd en geld.

Als de Bestevaer maatschappelijk rendabel is, betekent dit dat zij meer sociale waarde creëert dan dat er door middel van geld, tijd en menskracht geïnvesteerd wordt.

Outcome

Dit zijn alle veranderingen die de Bestevaer teweegbrengt, door middel van de output.

Output

Elk stakeholder met input levert output. De output is het definiëren van een meetbare eenheid, die het resultaat is van de activiteiten van de stakeholder. Dit wordt aangeduid in aantallen opgeleverde diensten of geleverde producten.

Social e-valuator

De Social e-valuator is een rekenprogramma die de SROI-ratio berekent aan de hand van ingevulde variabelen. Deze variabelen betreffen; theory of change, stakeholders, input, activiteiten, output, outcome, impact en indicatoren.

SROI-ratio

Deze ratio geeft de verhouding aan tussen de input en de impact. De ratio geeft het maatschappelijke rendement van de Bestevaer weer. Als deze ratio hoger is dan 1, wil dat zeggen dat de Bestevaer maatschappelijk rendabel is.

Stakeholders

Stakeholders zijn belanghebbenden die betrokken zijn bij de activiteiten of belanghebbenden bij de voorziening. Dit kunnen zowel personen als organisaties zijn.

Theory of change

De theory of change is het gedefinieerde probleem, dat de organisatie wil aanpakken. Naast de beschrijving van het probleem worden ook de urgentie, omvang van het probleem, doelstelling van het project en het tijdbestek.

1.5.2 Voorbeeld

Vanwege de vele en moeilijke begrippen is er hier een voorbeeld opgenomen, zodat u een goed beeld krijgt van de begrippen in dit onderzoek.

Dit voorbeeld geeft slechts een vereenvoudigde weergave van het wijkcentrum de Bestevaer.

De Bestevaer heeft als doel om sociale ontmoeting en interactie te bevorderen. Het probleem is echter dat er weinig sociale ontmoetingen plaatsvinden. Om het doel te bereiken, worden er activiteiten georganiseerd. Dit is de theory of change.

De stakeholders zijn de gemeente Zwolle en de vrijwilligers. De gemeente Zwolle geeft € 40.000,- subsidie per jaar, dit is hun input. De input van de vrijwilligers is tijd en energie. Deze input is gewaardeerd op € 20.000,- op basis van het minimumloon.

De activiteit van de gemeente is het verlenen van subsidie. De vrijwilligers hebben als activiteit het draaiende houden van het wijkcentrum.

Met de subsidie wordt de locatie en het materiaal gefinancierd, dit is de output van de gemeente. De output van de vrijwilligers is het actief runnen van het wijkcentrum. Dit is op welke manier de stakeholder zijn input levert.

Een outcome binnen dit voorbeeld, is de vermindering van eenzaamheid. Dit is het resultaat van de output. De outcome zijn alle veranderingen die het initiatief teweegbrengen.

Een deel van de outcome zou ook behaald worden zonder de Bestevaer. Bijvoorbeeld dat mensen nu zelf koffieochtenden gaan organiseren, of een alternatief zoeken. Dit wordt de deadweight genoemd. Ook de effecten voor mensen buiten de wijk Wipstrik, valt onder de noemer deadweight, omdat zij niet tot de doelgroep behoren van dit initiatief.

Daarnaast is niet de hele outcome toe te schrijven aan een stakeholder. De mate waarin de gemeente Zwolle verantwoordelijk is voor de outcome is 66,66%, omdat zij tweederde van de input verzorgen. Dit is de attributie van de gemeente Zwolle.

De impact die de gemeente Zwolle veroorzaakt is de outcome verminderd met de deadweight en de attributie. Deze impact is de verandering die de gemeente teweegbrengt, rekening houdend met het doel.

Om deze impact te identificeren en te meten worden er indicatoren gebruikt. Een indicator is bijvoorbeeld sociale eenzaamheid. Sociale eenzaamheid is namelijk een verandering die veroorzaakt kan worden, door het vergroten van sociale ontmoeting; de theory of change.

Door de indicatoren te waarderen en deze bij elkaar op te tellen is de impact te meten. In dit voorbeeld is de totale impact die de Bestevaer creëert € 90.000,-. Met de € 60.000,- input die ze hebben gekregen, is dit maatschappelijke rendement initiatief. De SROI-ratio is in dit geval 1,5. Want 90.000 gedeeld door 60.000 is 1,5. Elke euro die geïnvesteerd is, is anderhalve euro waard geworden.

Hoofdstuk 2

Na de uiteenzetting van de aanleiding en deelvragen van het onderzoek, wordt de algemene opzet van het onderzoek en de onderzoeksgroepen kenbaar gemaakt in § 2.1. Voordat er gekeken kan worden naar de praktijk van het onderzoek, is het nodig om over voldoende kennis te beschikken omtrent verschillende onderzoeksmethoden. Dit om gedegen en goed voorbereid onderzoek te kunnen verrichten. Er zullen per onderzoeksmethode een aantal risicofactoren beschreven worden. Aansluitend worden de algemene risicofactoren binnen dit onderzoek benoemd. Dit alles wordt gedaan om de betrouwbaarheid, validiteit en bruikbaarheid van gegevens te waarborgen.

2.1 Algemene opzet en onderzoeksgroepen

Om antwoord te krijgen op de deelvragen, wordt er binnen dit onderzoek gewerkt aan de hand van de methode Social Return on Investment. De tool die ingezet wordt bij deze methode is de social e-valuator. De social e-valuator is op dit moment de enige tool om het maatschappelijk rendement van een investering in organisaties inzichtelijk te maken, vandaar de keuze binnen dit onderzoek voor de tool. Op basis van de gegevens uit de tool kan de maatschappelijke toegevoegde waarde inzichtelijk worden gemaakt.

De social e-valuator loopt met haar tien stappen de zes fasen van de SROI-methode door. De inhoud, werkwijze en de zes fasen van de SROI methode zijn reeds beschreven in § 1.2.4. Om de social e-valuator te kunnen gebruiken, zijn een aantal deelonderzoeken noodzakelijk. Eerst wordt in § 2.1.1 de social e-valuator uitgelegd. In § 2.2 wordt het onderscheid tussen kwalitatief en kwantitatieve onderzoeksmethodes beschreven.

Social e-valuator

De social e-valuator is een rekenprogramma die ingezet wordt bij het maken van een SROI analyse. De social e-valuator helpt bij het berekenen en het beheren van de SROI. Hiermee kunnen de sociale effecten van een project beter verantwoording afleggen aan financiers van een project en de resultaten concreter presenteren aan stakeholders. De analyse berekent de SROI-ratio. De SROI-ratio is de verhouding van de input tegenover de gecreëerde waarde, dit wordt ook wel rendement genoemd (Scholten, 2005).

De social e-valuator hanteert tien stappen, waarbij er bij iedere fase ruimte is om de waarden in te vullen die door de uitkomsten van uitgevoerde deelonderzoeken zijn bepaald en gevonden. Daarbij zijn er bij elke fase mogelijkheden om alle stakeholders in het programma op te nemen. Vervolgens berekent de e-valuator de ratio. Met het vooronderzoek en de uitgevoerde deelonderzoeken is het mogelijk om deze ratio te verdedigen. Als laatste geeft de e-valuator ruimte om projecties te maken voor de toekomst en deze te monitoren (Scholten, 2003).

- *Stap 1: Projectbeschrijving*
- *Stap 2: Theory of change*
- *Stap 3: Stakeholders*
- *Stap 4: Input*
- *Stap 5: Activiteit*
- *Stap 6: Output*
- *Stap 7: Outcome, impact & attributie*
- *Stap 8: Indicatoren*
- *Stap 9: Waarderen*
- *Stap 10: Projecties/ SROI-ratio*

Met de social e-valuator wordt een berekening gemaakt op basis van de ingevulde gegevens. Het onderzoek richt zich op het opvragen en bepalen van de variabelen. Deze informatie komt van de belangrijkste stakeholders van het wijkcentrum, namelijk:

1. De Bestevaer (Bestuur)
2. De gemeente Zwolle
3. Investeerders in de Bestevaer door middel van het aanbieden van activiteiten
4. Bezoekers van wekelijkse activiteiten
5. Bewoners van de Wipstrik

Er is gekozen voor benadering van juist deze vijf stakeholders, omdat er verwacht wordt dat deze investeerders de meest waardevolle informatie kunnen leveren bij het beantwoorden van de hoofd-en deelvragen. Deze vijf stakeholders zijn het meest betrokken bij het wijkcentrum. Doordat iedere stakeholder een andere input levert, is er gekozen voor het gebruik van verschillende onderzoeksmethoden. Dit zal verder beschreven worden in § 2.3.

De social e-valuator laat ruimte voor maximaal acht stakeholders, daarom is het niet mogelijk om alle stakeholders apart te benoemen in het onderzoek. De social e-valuator kan worden ingezet mits de omvang van het aantal stakeholders van voldoende grootte is (Scholten, 2005). Dit is de reden dat er voor gekozen is om alle investeerders in de Bestevaer die activiteiten aanbieden in één groep onder te brengen. De verschillende activiteiten die worden aangeboden, staan vermeldt in § 1.3.4.

2.2 Meetinstrumenten

Om te komen tot het invullen van de tien stappen van de social e-valuator is het noodzakelijk dat er onderzoek wordt gedaan. Verhoeven (2007) onderscheidt twee manieren van onderzoek verrichten, namelijk kwalitatief en kwantitatief. In dit onderzoek wordt van beide methoden gebruik gemaakt.

2.2.1 Kwalitatief onderzoek

Centraal bij kwalitatief onderzoek staat de beleving van de onderzochte. Daarmee is kwalitatief onderzoek interpretatief van aard. Kwalitatief onderzoek is niet gebonden aan het verzamelen van cijfermatige gegevens. De onderzoeker kan zich aanpassen aan de omstandigheden tijdens het onderzoek (Verhoeven, 2007). De benadering is daarmee open en flexibel en bovendien wordt ingegaan op de achtergronden van de verzamelde gegevens.

In dit onderzoek wordt gebruik gemaakt van meerdere soorten kwalitatief onderzoek, namelijk interview, bureauresearch en een focusgroep.

Een interview is een aangewezen methode om informatie te verkrijgen over attitudes, opinies, gevoelens, gedachten of kennis (Baarda, de Goede & Kalmijn, 2007). Het is een vraagesprek waarin de beleving van de geïnterviewden voorop staat. Het heeft tot doel om informatie te verzamelen over een bepaald onderwerp (Verhoeven, 2007). In dit onderzoek worden er interviews afgenomen met de gemeente Zwolle en met het bestuur van wijkcentrum de Bestevaer.

Tevens wordt er in dit onderzoek gebruik gemaakt van bureauresearch. Bureauresearch is het doen van onderzoek naar al reeds beschikbare gegevens, die eerder door anderen zijn vastgesteld. Deze gegevens worden geanalyseerd en geïnterpreteerd op bruikbaarheid, ten behoeve van de probleemstelling.

Het is van groot belang om de gegevens te controleren op data en relevantie in verband met het voorkomen van foutieve gegevensverzameling en de verwerking daarvan in het onderzoek (Swanborn, 2002). In dit onderzoek wordt er op verschillende manieren gebruik gemaakt van bureauresearch, namelijk naar de gegevens van de gemeente Zwolle, de Bestevaer en naar verschillende vergelijkbare onderzoeken en analyses.

Als laatste zal er gebruik worden gemaakt van een focusgroep. Het inzetten van een focusgroep is een kwalitatieve onderzoeksmethode. De deelnemers krijgen de gelegenheid om hun mening te geven en actief mee te denken over het onderwerp. Een focusgroep is een selectieve groep op basis van doel, samenstelling, grootte en werkwijze. Deze groep is een gelijkvormig samengestelde groep, die bestaat uit zeven tot tien personen, waarbij de deelnemers een

discussie gaan voeren over hun ideeën, motieven, belangen en denkwijzen rondom het onderwerp. Met minder dan zeven personen kan het voorkomen dat het gesprek en de discussie niet voldoende op gang zal komen. Bij een groep die groter is dan tien personen is het moeilijker om iedereen aan bod te laten komen (CBO, 2004).

2.2.2 Kwantitatief onderzoek

Kwantitatief onderzoek is een vorm van gestructureerde dataverzameling. Hierbij verzamelt de onderzoeker cijfermatige of numerieke gegevens. Om tot statistische bewerkingen te komen, zijn exacte antwoorden noodzakelijk (Baarda, de Goede & Kalmijn 2007).

Een enquête is de meeste gebruikte methode om meningen, opinies, houdingen en kennis bij grote groepen te meten (Verhoeven, 2007). Enquêteren is een vorm van kwantitatief onderzoek, waarbij informatie verzamelen van ondervraagde personen met vooraf geformuleerde vraagstellingen het doel is. Hierbij zijn er een aantal kenmerken van toepassing (Baarda, de Goede & Kalmijn, 2007):

- De gestelde vragen zijn voor alle deelnemers gelijk;
- De antwoordmogelijkheden zijn voor alle deelnemers gelijk;
- De antwoorden worden systematisch geregistreerd;
- De antwoorden worden statistisch geanalyseerd.

Het kwantitatieve aspect van het onderzoek wordt vormgegeven door het enquêteren van de bezoekers van de activiteiten in het wijkcentrum de Bestevaer. Dit wordt in § 2.3.3 nader toegelicht.

2.2.3 Betrouwbaarheid en validiteit

In dit onderzoek worden verschillende onderzoeksmethoden gebruikt. Er wordt een enquête afgenomen bij de bezoekers van activiteiten, gehouden in of georganiseerd door, de Bestevaer. Dit is nodig om een beeld te krijgen van de outcome, impact en indicatoren. Ook kunnen de gegevens vanuit de focusgroep hiermee worden vergeleken. Verder wordt er geen gebruik gemaakt van een programma om de enquêtes te verwerken. Dit is niet nodig, omdat het een kleinschalige en eenvoudige enquête is. Er worden geen waarden vergeleken, er wordt alleen gezocht naar verschillende waarden. Omdat dit alles zo eenvoudig is, is ervoor gekozen om dit in Excel uit te werken.

Ook zullen er interviews worden afgenomen met de beheerder van de Bestevaer en bij de gemeente Zwolle. Het houden van een interview zal de mogelijkheid bieden voor de ondervraagden om interactie te creëren. Daarbij zal er gekeken worden naar de theory of change, input, output en de indicatoren. De verwachting is dat door het gesprek de kwaliteit van het onderzoek vergroot wordt vanwege het kwalitatieve aspect van een interview. Dit is de hypothese, gezien mondelinge communicatie kan leiden tot het verkrijgen van ontbrekende gegevens. Vervolgens kunnen de gegevens uit beide interviews met elkaar vergeleken worden met als doel om de betrouwbaarheid te vergroten. Om het behoud van informatie te waarborgen, zullen er geluidsopnames worden gemaakt van de interviews. Met de opname die zijn gemaakt, worden de aantekeningen aangevuld en gecontroleerd. Omdat er gezocht wordt naar kwantitatieve gegevens is het niet nodig om te werken met coderingen in de interviews. Alleen de theory of change zou voor het coderen in aanmerking komen. Het zijn slechts twee partijen die zich zullen uitlaten over dit onderwerp, daarom is er gekozen om codering buiten beeld te laten.

Bij het bepalen en waarderen van de indicatoren wordt de stakeholder aan het woord gelaten door middel van de enquête en de focusgroep. Doordat er verschillende onderzoeksmethoden worden gebruikt, wordt de betrouwbaarheid vergroot.

De focusgroep zal worden samengesteld uit mensen uit de wijk Wipstrik. Door een zorgvuldige samenstelling van de focusgroep wordt de validiteit van dit onderzoek hoog gehouden. Hoe de focusgroep wordt samengesteld, is te lezen in § 2.3.4. Uit de gesprekken met de focusgroep wordt er informatie verzameld rond outcome, impact en de indicatoren. Deze informatie zal worden vergeleken met de onderzoeksmethoden die hiervoor beschreven zijn. Ook van deze

gesprekken worden geluidsopnames gemaakt om te voorkomen dat informatie verloren gaat. Met de opnamen die zijn gemaakt, worden de aantekeningen aangevuld en gecontroleerd. De laatste onderzoeksmethode is bureauresearch. Dit bestaat uit het onderzoeken van bestaande documenten. Dit wordt gedaan om de gevonden waarden door andere onderzoeksmethoden te verifiëren en te waarborgen. Door middel van de triangulatie van onderzoeksmethoden, enquêtes, interviews, focusgroep & bureauresearch, kan op een diepgaande en veelzijdige manier achterhaald worden welke waarden er moeten worden ingevuld in de social e-valuator. Verdere uitwerking van de validiteit en betrouwbaarheid kunt u vinden in de uitwerkingen van de onderzoeksmethoden, zie § 2.3.

2.3 Vier onderzoeksmethoden

In dit onderzoek worden verschillende onderzoeksmethoden gebruikt. In onderstaande tabel wordt weergegeven door welke onderzoeksmethoden er antwoord gegeven wordt op de deelvragen en op de stappen uit de social e-valuator. In de tabel wordt onderscheid gemaakt in onderzoeksmethoden A t/m D. Deze methoden worden vanaf §2.3.1 nader uitgelegd.

- Onderzoeksmethode A: Bureauresearch
- Onderzoeksmethode B: Interview
- Onderzoeksmethode C: Enquête
- Onderzoeksmethode D: Focusgroep

<i>Deelvragen</i>	<i>Stappen in de Social Evaluator</i>	<i>Respondenten</i>	<i>Onderzoeksmethode</i>
1	1. Projectbeschrijving	Bestevaer	A en B
1	2. Bepalen van theory of change	Bestevaer Gemeente Zwolle	A en B A en B
2	3. Bepalen van stakeholders	Bestevaer	A en B
2	4. Bepalen van input	Bestevaer Gemeente Zwolle	A en B A en B
3	5. Bepalen van activiteiten	Bestevaer	A en B
3	6. Bepalen van de output	Bestevaer Gemeente Zwolle	A en B A en B
4	7. Bepalen van de outcome en de impact	Bestevaer Bewoners wijk Wipstrik Deelnemers activiteiten	A en B D C
5& 6	8. Bepalen van indicatoren	Gemeente Zwolle Bewoners wijk Wipstrik Vergelijkbare onderzoeken Deelnemers activiteiten	A en B D A C
7	9. Waarderen van de indicatoren	Gemeente Zwolle Bewoners wijk Wipstrik Deelnemers activiteiten Vergelijkbare onderzoeken	A en B D C A
8	10. Maken van projecties	Social e-valuator invullen	-

Tabel 4: Koppeling deelvragen aan onderzoeksmethode

2.3.1 Onderzoeksmethode A: Bureauresearch

Bureauresearch is meer dan het bestuderen van gevonden literatuur of het lezen van documenten. Dit zal tot uiting komen in het grondig analyseren van diverse, reeds uitgevoerde

SROI-analyses. Tevens zal het worden toegepast bij het analyseren van de gegevens van de gemeente Zwolle en de gegevens van wijkcentrum de Bestevaer. Binnen dit onderzoek zal er op drie verschillende momenten bureauresearch worden toegepast. Deze worden hieronder nader toegelicht:

Bureauresearch vergelijkbaar onderzoek

Voor de uitvoering van de SROI-analyse is het noodzakelijk om de indicatoren zo correct mogelijk vast te stellen en te waarderen. Het zelf bedenken van indicatoren en deze waarde toe kennen is onbetrouwbaar en dit komt de validiteit niet ten goede. Mede doordat de methodiek Social Return On Investment een opkomende methode is, is er nog relatief weinig bekendheid over dit onderwerp. Om de kwaliteit van het onderzoek te waarborgen, worden vergelijkbare onderzoeken bestudeerd. Door het bestuderen hiervan is het mogelijk om onderscheid te maken in kwalitatief inhoudelijke onderzoeken en de onderzoeken die relatief van minder kwaliteit zijn. Aan de hand van consistentie van het inzetten van de SROI-methodiek kan dit onderscheid worden gemaakt. Denk hierbij aan het eenduidig inzetten van begrippen en de uiteindelijke bepaling van de indicatoren.

Bureauresearch gemeente Zwolle

Er wordt gebruik gemaakt van informatie uit de gedocumenteerde stukken, om op die manier voorbereid in gesprek te gaan met het bestuurslid van de gemeente Zwolle. Hierbij geldt dat bureauresearch de eerste stap is, waarbij de gesprekken een controlerende functie hebben.

Bureauresearch de Bestevaer

Er wordt gebruik gemaakt van informatie uit de gedocumenteerde stukken, om op die manier voorbereid in gesprek te gaan met beheerder van het wijkcentrum. Hierbij geldt dat bureauresearch de eerste stap is waarbij de gesprekken een controlerende functie hebben.

Hieronder wordt beschreven, per deelvraag, hoe bureauresearch zal leiden tot beantwoording van de deelvragen 1 tot en met 7.

Deelvraag 1: Wat is de theory of change van het wijkcentrum de Bestevaer?

Om antwoord te krijgen op deelvraag 1 wordt er bureauresearch gedaan naar gedocumenteerde stukken van de gemeente Zwolle en van wijkcentrum de Bestevaer. Op deze manier zal antwoord worden verkregen op de vragen; wat probeert de gemeente Zwolle door middel van de Bestevaer te veranderen, welk doel het beoogd en welk probleem aangepakt moet worden. Daarnaast wordt door in het inzien van deze documenten van de Bestevaer inzicht verkregen in de beoogde doelen van de Bestevaer en welk probleem aangepakt moet worden.

Deelvraag 2: Wat is de input die wordt geleverd aan het wijkcentrum de Bestevaer door stakeholders?

Gezien de Bestevaer schriftelijk aantoonbaar kan maken welke input zij ontvangen van de verschillende stakeholders, wordt er gebruik gemaakt van bureauresearch. Deze informatie kan worden verkregen door het bestuderen van de jaarverslagen en het activiteitschema.

Deelvraag 2 is opgesplitst in twee stappen uit de social e-valuator, namelijk het bepalen van stakeholders en het bepalen van input (Scholten, 2005).

Om de stakeholders te kunnen bepalen, wordt er bureauresearch gedaan bij het wijkcentrum aan de hand van het bestuderen van jaarverslagen en het activiteitschema.

Het tweede onderdeel van deelvraag 2 bestaat uit het bepalen van de input. Dit betreft zowel de input van de gemeente Zwolle als dat van de Bestevaer. De input zijn de middelen die voor de Bestevaer worden ingezet, dit kan bestaan uit geld, tijd en bijdrage in natura (Scholten, 2005).

De hypothese is dat de input die de gemeente Zwolle levert aan het wijkcentrum, subsidieverstrekking is.

Deelvraag 3: Wat is de output die gecreëerd wordt door de activiteiten van de stakeholders?

Om te kunnen bepalen wat de output is, is het noodzakelijk om de verschillende activiteiten die worden aangeboden in kaart te brengen.

Deelvraag 4: Tot welke outcome leiden de activiteiten die georganiseerd worden door de Bestevaer?

Om antwoord te krijgen op deelvraag 4 zal research naar vergelijkbare onderzoeken worden gedaan. In de vergelijkbare onderzoeken kan inzicht gegeven worden op welke manier de impact bepaald is, wat kan dienen als naslagwerk. De outcome is het effect van alle georganiseerde activiteiten (Scholten, 2005).

Deelvraag 5: Welke impact hebben deze activiteiten in de wijk Wipstrik?

Door middel van het bestuderen van vergelijkbare SROI-onderzoeken kan informatie worden verkregen op welke manier de impact bepaald kan worden. Impact is de mate waarin het wijkcentrum verantwoordelijk en noodzakelijk is om de outcome te bereiken, rekening houdend met deadweight en attributie (Scholten, 2005).

Deelvraag 6: Met welke indicatoren is de impact te meten?

Met de SROI-analyse is het noodzakelijk om de indicatoren zo correct mogelijk vast te stellen en te waarderen. Het zelf bedenken van indicatoren en deze waarde toe kennen is onbetrouwbaar en dit komt de validiteit niet ten goede. Voor het waarborgen van de betrouwbaarheid en de validiteit is bureauresearch een legitieme onderzoeksmethode om de indicatoren te bepalen. Mede doordat de methodiek Social Return On Investment een opkomende methodiek is, is er nog relatief weinig bekendheid over dit onderwerp. Om de kwaliteit van het onderzoek te waarborgen, worden vergelijkbare onderzoeken bestudeerd. Door het bestuderen hiervan is het mogelijk om onderscheid te maken in kwalitatief inhoudelijke onderzoeken en de onderzoeken die relatief van minder kwaliteit zijn. Aan de hand van consistentie van het inzetten van de SROI-methodiek kan dit onderscheid worden gemaakt. Denk hierbij aan het eenduidig inzetten van begrippen en de uiteindelijke bepaling van de indicatoren.

Deelvraag 7: Van welke waarde zijn de indicatoren?

Aansluitend op de beantwoording van deelvraag 6 wordt er door middel van research naar vergelijkbare onderzoeken antwoord verkregen op deelvraag 7; van welke waarde zijn de indicatoren. Binnen deze onderzoeken kan er gekeken worden op welke manier de waarde van de indicatoren bepaald kan worden.

Risicofactoren bij het doen naar bureauresearch:

- De verzamelde gegevens zijn vaak niet actueel;
- De verkregen informatie levert niet de benodigde informatie op;
- Er is gebruik gemaakt van de verkeerde onderzoeken;
- Onderzoeken zijn niet consistent met de SROI-methodiek.

2.3.2 Onderzoeksmethode B: Interview

Als aanvulling op onderzoeksmethode bureauresearch zal er gebruikt gemaakt worden van interviews.

Een interview, ook wel vraaggesprek genoemd, is een gesprek waarbij een of meerdere personen worden ondervraagd door een of meerdere personen. Het is een methode om een persoon systematisch kennis van een ander te laten vergaren (Verhoeven, 2007).

Binnen deze onderzoeksmethode zal gebruik worden gemaakt van een halfgestructureerd interview, waarbij een lijst van onderwerpen, of een vragenlijst gehanteerd wordt (Verhoeven, 2007). Er is voor dit type interview gekozen, zodat zowel het bestuur van de gemeente Zwolle, als de beheerder van de Bestevaer, de mogelijkheid heeft voor eigen inbreng buiten de vragen om. Juist dit aspect is essentieel voor het onderzoek, zodat missende elementen en onderwerpen bijgevoegd kunnen worden.

Interview gemeente Zwolle

Het interview met de gemeente Zwolle zal worden afgenomen met een bestuurslid van de gemeente Zwolle. Wie dit zal zijn, is nog onbekend. Een week voor aanvang van het interview wordt er een afspraak gemaakt met deze persoon. Diegene zal op de hoogte gesteld worden van de onderwerpen die in het gesprek aan bod zullen komen. Dit creëert de mogelijkheid om een eventuele voorbereiding te treffen omtrent de te bespreken onderwerpen. De onderwerpen die besproken zullen worden in het interview staan beschreven in § 3.2.2.

Interview bestuur de Bestevaer

Het interview zal gehouden worden met de beheerder van het wijkcentrum. De onderwerpen die naar voren zullen komen, zullen eveneens overeenkomen met de onderwerpen uit de bureauresearch. Deze worden eveneens beschreven in § 3.2.2.

Door middel van de interviews wordt er antwoord verkregen op de volgende deelvragen:

Deelvraag 1: Wat is de theory of change van de van het wijkcentrum de Bestevaer?
--

Door middel van het interview dat gehouden wordt met een bestuurslid van de gemeente Zwolle en met de beheerder van het wijkcentrum, zal antwoord worden verkregen op de vragen; wat probeert de Bestevaer te veranderen, welk doel wordt beoogd en welk probleem aangepakt moet worden.

Deelvraag 2: Wat is de input die wordt geleverd aan het wijkcentrum de Bestevaer door stakeholders?

In de gesprekken met de beheerder van het wijkcentrum en met een bestuurslid van de gemeente Zwolle, wordt er naar de input gevraagd die door diverse stakeholders geleverd worden. Door de gesprekken wordt het inzicht in de input vergroot, waardoor er een realistischer en meer adequaat beeld ontstaat van de werkelijke input die geleverd wordt.

Deelvraag 3: Wat is de output die gecreëerd wordt door de activiteiten van de stakeholders?

Om een goed beeld te krijgen van de output die wordt gecreëerd door de verschillende stakeholders met de geleverde input, wordt er op dezelfde wijze geïnterviewd als bij deelvraag 2.

Deelvraag 4: Tot welke outcome leiden de activiteiten die georganiseerd worden door de Bestevaer?

Het beantwoorden van deelvraag 4 omtrent de outcome van de activiteiten die georganiseerd worden door de Bestevaer, wordt op dezelfde manier vormgegeven als bij deelvraag 2 en 3.

Risicofactoren bij het houden van een interview:

- Het houden van een interview is tijdrovend. Hier wordt rekening mee gehouden door een afspraak te plannen binnen een bepaalde tijd. De onderzoeksgroep zal er alert op moeten zijn dat alle vragen beantwoord worden binnen dit tijdsplan.
- De geïnterviewde is voor het gesprek nog niet op de hoogte van het te onderzoeken probleem. Dit kan een risicofactor zijn, gezien het uitleggen van het probleem meer tijd zal kosten. Om dit risico te verkleinen, zal de onderzoeksgroep de geïnterviewden, een week voorgaand aan het houden van de interviews, per mail op de hoogte brengen van de te bespreken onderwerpen.
- De onderzoeksgroep is afhankelijk van de medewerking van de geïnterviewden. Hier rekening mee houdend, maakt de onderzoeksgroep een persoonlijke afspraak met de geïnterviewden en stuurt hen ter bevestiging een mail.

2.3.3 Onderzoeksmethode C: Enquête

De derde onderzoeksmethode is het afnemen van een enquête. Een enquête is de meest gebruikte methode om meningen, opinies, houdingen en kennis bij grote groepen te meten (Verhoeven, 2007).

Binnen het onderzoek zullen de deelnemers aan de activiteiten van de Bestevaer en bij de bewoners uit de wijk Wipstrik geënquêteerd worden. Door middel van de enquêtes worden de outcome, impact en indicatoren bepaald en gewaardeerd. Aan de hand van de uitkomsten van de enquêtes die worden afgenomen bij de deelnemers van het wijkcentrum wordt de deadweight en attributie bepaald.

Enquête met deelnemers activiteiten van de Bestevaer

In deze stakeholdergroep zullen alle bezoekers worden bevraagd die deelnemen aan de activiteiten op het moment dat er geënquêteerd gaat worden. Om de respons te optimaliseren, zal de enquête op vijf verschillende dagen worden afgenomen. Om te voorkomen dat een ondervraagde de enquête bij meerdere activiteiten zal invullen, zal de naam van de geënquêteerde op de enquête komen te staan. Dit is belangrijk, want op deze manier wordt de kwaliteit van het onderzoek gewaarborgd.

Om de bepaling zo waarheidsgetrouw te doen, is er voor gekozen geen steekproef te bepalen, maar worden er zo veel mogelijk aanwezige deelnemers geënquêteerd. Dit zal worden gedaan door één of meerdere leden van de onderzoeksgroep vanuit de Bestevaer de enquêtes af te laten nemen bij de aanwezige bezoekers. Dit zal worden verricht in een tijdsbestek van vijf dagen, om de verschillende deelnemers van diverse activiteiten te enquêteren.

Voorbeelden van enkele elementen die worden geënquêteerd:

- Uit welke wijk is de deelnemer afkomstig, dit is om de deadweight te bepalen?
- Wat zou de deelnemer doen bij afwezigheid van het wijkcentrum, dit is om attributie te bepalen?
- Wat is de reden van bezoek aan wijkcentrum de Bestevaer?
- Hoe wordt het bezoek aan de desbetreffende activiteiten bij de Bestevaer gewaardeerd door de bezoeker?

Door middel van het afnemen van de enquête wordt er antwoord verkregen op de volgende deelvragen:

Deelvraag 4: Tot welke outcome leiden de activiteiten die georganiseerd worden door de Bestevaer?

De antwoorden uit de enquête zullen een bijdrage leveren aan de beantwoording van deelvraag 4 omtrent de outcome van de activiteiten die georganiseerd worden door de Bestevaer.

Deelvraag 5 : Welke impact hebben deze activiteiten in de wijk Wipstrik?

Nadat bekend is wat de outcome van de activiteiten zijn, wordt de impact bepaald. Om de impact te kunnen bepalen, moet er rekening gehouden worden met het bestaan van de deadweight en attributie. De enquête zal een bijdrage leveren bij het bepalen van de attributie en deadweight door middel van gerichte vragen.

Deelvraag 6: Met welke indicatoren is de impact te meten?

Door middel van de enquête wil de onderzoeksgroep ruimte geven om de respondenten de indicatoren aan te laten vullen, door in de enquêtevragen ruimte te bieden voor overige opmerkingen of om andere indicatoren te noteren.

Deelvraag 7: Van welke waarde zijn de indicatoren?
--

Door in de enquête gericht te vragen naar het effect van de outcome, wordt er antwoord verkregen op deelvraag 7. Het stellen van deze vragen maakt het mogelijk om de indicatoren, die vooraf vastgesteld zijn door de onderzoeksgroep, te waarderen.

Risicofactoren bij het afnemen van een enquête:

- Weinig respons van de geënquêteerden. Om dit risico zo klein mogelijk te houden, zal de onderzoeksgroep aanwezig zijn bij de af- en inname van de enquêtes.
- De enquêtes geven geen compleet beeld van wat er te weten gekomen moet worden. Om dit risico in te perken, zal de enquête pas afgenomen worden na afstemming en goedkeuring van de opdrachtgever.
- Afhankelijk van medewerking van de geënquêteerden. Hier wordt rekening mee gehouden door de geënquêteerden het belang van het onderzoek te vertellen en dat medewerking op prijs gesteld wordt.
- De laatste risicofactor is formeel taalgebruik in de enquêtes. Een hypothese is dat begrippen als lastig kunnen worden ervaren. Dit kan er voor zorgen dat de geënquêteerden een vraag beantwoorden zonder deze te snappen.

2.3.4 Onderzoeksmethode D: Focusgroep

Een focusgroep is een kwalitatieve onderzoeksmethode. De deelnemers krijgen de kans om hun mening te geven en actief mee te denken over het onderwerp. Een focusgroep is een selectieve groep op basis van doel, samenstelling, grootte en werkwijze. Deze groep is een gelijkvormig samengestelde groep, die bestaat uit zeven tot tien personen, waarbij de deelnemers een discussie gaan voeren over hun ideeën, motieven, belangen en denkwijzen rondom het onderwerp. Met minder dan zeven personen kan het voorkomen dat het gesprek en de discussie niet voldoende op gang zal komen. Bij een groep die groter is dan tien personen, is het moeilijker om iedereen aan bod te laten komen (CBO, 2004).

Door in gesprek te gaan met de deelnemers van de focusgroep kunnen meer ideeën worden verkregen dan wanneer het gesprek alleen zal plaatsvinden met een individu.

Ook heeft een groep als voordeel dat er dieper over de thema's wordt nagedacht en dat de deelnemers elkaar kunnen aanvullen en tegenspreken. Hierbij kan een discussie op gang worden gebracht en kan de onderzoeksgroep een conclusie trekken die mogelijk representatief is voor de wijk Wipstrik.

Hieronder zal beschreven worden op welke deelvragen deze onderzoeksmethode antwoord zal geven.

Deelvraag 4 : Tot welke outcome leiden de activiteiten die georganiseerd worden door de Bestevaer?
--

Om deelvraag 4 te kunnen beantwoorden, wordt de nadruk gelegd op de mening van de bewoners over het effect van alle georganiseerde activiteiten. Door middel van het openen van het gesprek rondom de positieve en negatieve veranderingen ten gevolgen van de activiteiten van de Bestevaer, zal er antwoord gekregen worden op deelvraag 4; tot welke outcome leiden deze activiteiten? Hiermee wordt bereikt dat de mening van de bewoners uit de wijk vertegenwoordigd wordt. Dit zal gebeuren door open vragen te stellen.

Deelvraag 5 : Welke impact hebben deze activiteiten in de wijk Wipstrik?
--

Om de impact te bepalen is het noodzakelijk dat de outcome bekend is. De outcome is bekend geworden door de beantwoording van deelvraag 4. Om de impact te kunnen bepalen, is het van belang dat de deadweight en attributie bepaald wordt. Om de deadweight te kunnen bepalen kunnen de vragen gesteld worden als; *Wat zou u doen als de Bestevaer zal ophouden met bestaan en wat zal er gebeuren in de wijk als de Bestevaer ophouden met bestaan?* De focusgroep speelt hierin een belangrijke rol. Naast de deadweight moet ook de attributie uitgevraagd worden.

Deelvraag 6: Met welke indicatoren is de impact te meten?

Naast de indicatoren die bepaald zullen worden vanuit de bureauresearch, zal aan de hand van de uitkomsten van het gesprek met de focusgroep worden andere indicatoren bepaald.

Deelvraag 7: Van welke waarde zijn de indicatoren?
--

Aansluitend op het bepalen van de indicatoren, zie deelvraag 6, zullen deze indicatoren gewaardeerd moeten worden. De hypothese is dat de focusgroep hieraan een bijdrage van leveren.

Samenstellen van de focusgroep

Zoals beschreven in dit onderzoek, bestaat de wijk Wipstrik uit de Zeeheldenbuurt en de Schrijversbuurt, dit is tevens de populatie. Om de betrouwbaarheid en de volledigheid te kunnen waarborgen, wordt de focusgroep gevormd uit personen uit beide buurten. Omdat de populatie in beide buurten ongeveer even groot is, zal de focusgroep bestaan uit evenveel bewoners uit beide buurten.

De hypothese is dat niet alle 3025 inwoners uit de wijk Wipstrik gebruik maken van het wijkcentrum. De kans bestaat dat de bewoners die wel verbonden zijn met het wijkcentrum, eerder bereid zullen zijn om deel te nemen aan de focusgroep. Om een eenzijdig beeld te voorkomen, is de volgende verdeling gemaakt: De focusgroep zal bestaan uit acht mensen. Vier inwoners uit de Schrijversbuurt en vier uit de Zeeheldenbuurt, waarvan twee actief lid zijn, vier inwoners die af en toe met het wijkcentrum of haar activiteiten in aanraking komt en twee die niet op de hoogte zijn van het wijkcentrum.

Deze verdeling is gemaakt op basis een eerder gehouden enquête in de wijk, door een student van het Windesheim (Bakker, 2011). Uit de enquête komt naar voren dat grootste gedeelte van de wijk bekend is met de activiteiten en voorzieningen van het wijkcentrum.

Ook zal een groep bestaan uit mensen die actief lid zijn in het wijkcentrum, daaronder vallen de vrijwilligers en de bewoners die actief deelnemen aan de activiteiten binnen de Bestevaer. Om hier een representatief beeld van te krijgen, zullen twee mensen uit deze groep in de focusgroep behoren.

Het werven van de focusgroep

Het werven van de deelnemers van de focusgroep zal op twee verschillende manieren plaatsvinden. De eerste manier is het werven van leden door dat de onderzoeksgroep de wijk Wipstrik in zal gaan en bij mensen aan zal bellen. Na bevestiging van deelname wordt een uitnodiging verstrekt met daarop een dankwoord voor de belangstelling. Tevens zal dit dienen als bevestiging van datum, tijdstip en locatie van de bijeenkomst. Dit zal helpend zijn in het vergroten van de respons.

Daarnaast zal de onderzoeksgroep zogenaamde sleutelfiguren uit de wijk Wipstrik benaderen. Dit heeft als voordeel dat deze belangrijke personen de mensen uit de wijk kennen en ook invloed hebben in de wijk. Door de vertrouwdheid van deze sleutelfiguren hoopt de onderzoeksgroep dat zij meer ingang zullen hebben bij de bewoners om deel te nemen aan de focusgroep. Daarbij is het mogelijk dat de sleutelfiguren mensen weten te noemen die wellicht geïnteresseerd zijn om mee te praten over het wijkcentrum de Bestevaer. Op het moment dat de een sleutelfiguur namen noemt, kunnen deze bewoners uit de wijk Wipstrik door de groep zelf of door de sleutelfiguur worden uitgenodigd.

De Bestevaer organiseert activiteiten voor verschillende leeftijdscategorieën. Om een representatief beeld te krijgen van de wijk, zou de ideale situatie zijn dat de focusgroep bestaat uit een groep met verschillende leeftijden. Rekening houdend met het beperkte tijdbestek, zal het lastig worden om een groep samen te stellen op basis van verscheidene leeftijdsgroepen. Dat is de reden dat er gekozen is om de focusgroep samen te stellen op basis van de aanwezige belangstellenden uit de wijk.

Tijdens de bijeenkomst

Tijdens de bijeenkomst met de focusgroep, zullen de onderwerpen kort toegelicht worden. Vervolgens zal de mate van sturing van de onderzoeksgroep minder bepalend zijn, zodat de visie en mening van de deelnemers aan de focusgroep voldoende naar voren komt, dit is van belang om de indicatoren te kunnen waarderen. Aan de hand van de ingebrachte informatie vanuit de focusgroep, zal de onderzoeksgroep verdiepende vragen gaan stellen om op die manier aan te sluiten bij hun beleving. Op deze manier wordt de objectiviteit gewaarborgd. Verwacht wordt dat de diversiteit van de deelnemers uiteenloopt, is de hypothese dat er een discussie het gevolg is. Is dit niet het geval, dan zal de onderzoeksgroep proberen een discussie stimuleren om alle mogelijke effecten de revue te laten passeren.

Tijdens het gesprek met de focusgroep zal er geen gebruik worden gemaakt van het officiële begrippenapparaat volgens de SROI. Verwacht wordt dat de meeste deelnemers niet op de hoogte zijn van de begrippen en dit zal de kwaliteit van het gesprek niet ten goede doen komen. Daarom is er gekozen om de begrippen eenvoudig te omschrijven, zodat elk lid van de groep kan begrijpen waar het over gaat en kan deelnemen aan het gesprek.

Techniek die ingezet wordt

Om deelvraag 4 te kunnen beantwoorden, wordt de nadruk gelegd op de mening van de bewoners over het effect van alle georganiseerde activiteiten. Dit zal gedaan worden door te brainstormen over wat het wijkcentrum oplevert voor de wijk Wipstrik. Brainstormen is het gezamenlijk verzamelen van associaties bij een bepaald thema of vraagstuk, waarbij het doel is om zo veel mogelijk associaties op te schrijven (Van Wulfen, 2009). Een vorm van brainstormen is 'mindmapping'. Deze vorm zal in de bijeenkomst met de focusgroep ingezet worden om op deze manier te verduidelijken wat de visie van bewoners is en wat het wijkcentrum oplevert voor de wijk.

Mindmapping is het in kaart brengen van de gedachten en denkpatronen over een bepaald onderwerp, om daarmee alle aspecten van het onderwerp boven tafel te krijgen. De antwoorden

zullen op een flap-over geschreven worden. Op deze manier wordt de mindmap gemaakt. Het gebruik van de mindmap creëert een gezamenlijk beeld van het onderwerp (Van Wulfen, 2009).

Risicofactoren:

- Een te kleine focusgroep. Om dit risico zo klein mogelijk te maken, gaat de onderzoeksgroep langs de deuren van bewoners uit de wijk Wipstrik. Als reminder wordt er een uitnodiging gegeven met daarop het tijdstip en de locatie. De uitnodiging is opgenomen in bijlage 4. De focusgroep is compleet met het minimum van 8 personen en ze voldoen aan de criteria die beschreven staan in §2.3.4.
- Weinig respons van de focusgroep. Om dit risico zo beperkt mogelijk te houden, is één persoon van de onderzoeksgroep de gespreksleider. De gespreksleider motiveert tot het geven van meningen en tot het aansturen van een discussie.
- Er ontstaat een spanningsveld tussen te veel sturing geven en bij het onderwerp blijven. Door te veel sturing te geven, kan de mening en de antwoorden van de buurtbewoners gekleurd worden. Bij te weinig sturing bestaat de kans dat er van het onderwerp wordt afgedwaald. Om dit risico in te perken, is de gespreksleider gericht op het doel van de bijeenkomst en stelt hij zoveel mogelijk open vragen.
- De onderzoeksgroep is afhankelijk van medewerking van de buurtbewoners. Hiermee rekening houdend, zorgt de onderzoeksgroep er voor dat ze enthousiast zijn over het onderzoek en benadrukken ze het belang van het onderzoek. Daarbij is het belangrijk dat gemeld wordt dat de medewerking van de bewoners van de wijk op prijs wordt gesteld. In bijlage 6 staan de richtlijnen beschreven voor het gesprek aan de deur.
- De waarde van de value cards worden anders ingeschat. Als de deelnemers vragen hebben over de waarde van de kaartjes, zal de onderzoeksgroep de waarde van de kaartjes definiëren.

2.3.5 Algemene risicofactoren

Aan elke onderzoeksmethode zitten sterke en minder sterke kanten. Om te komen tot een betrouwbaar en valide onderzoek, is het noodzakelijk om de risicofactoren goed in beeld te hebben. Op die manier wordt zichtbaar dat er rekening gehouden wordt met de nadelige effecten van de methoden. Er wordt onderscheid gemaakt tussen algemene risicofactoren en specifieke factoren. De algemene factoren staan hieronder beschreven. De specifieke risicofactoren zullen per onderzoeksmethode worden toegelicht.

Algemene risicofactoren:

- Er is geen 0-meting mogelijk. Rekening houdend met deze beperking wordt er met terugwerkende kracht vragen gesteld; wat zal er gebeuren als het wijkcentrum er niet meer is?
- Tijdsbeperking; de planning van het onderzoek is strak. Door de strakke tijdsplanning is het niet mogelijk om een uitgebreide enquête af te nemen met de bewoners uit de wijk Wipstrik. Dit kan ten koste gaan van de betrouwbaarheid van het onderzoek. Rekening houdend met de tijdsbeperking is er gekozen voor een focusgroep om op deze manier toch een kwalitatief beeld te krijgen van de waarde van het wijkcentrum op de bewoners uit de wijk.
- Afhankelijk van medewerking. Binnen dit onderzoek is de medewerking van mensen van groot belang. Een risico zou kunnen zijn dat mensen niet bereid zijn om mee te werken. Per onderzoeksmethode zal beschreven worden op welke manier hier rekening mee gehouden wordt.
- De SROI-methode is een nieuwe methode die in opkomst is. Het risico is dat er weinig beschikbare literatuur over te vinden is. Om dit risico beperkt te houden, wordt er voor gezorgd dat de beschikbare informatie geraadpleegd wordt en dat de onderzoeksgroep op de hoogte blijft van nieuw beschikbare informatie omtrent de methode. Dit zal in samenspraak zijn met de opdrachtgever.

2.4 Analyse methoden

Dit hoofdstuk is het vervolg op de verantwoording van de onderzoeksmethoden, zoals beschreven in hoofdstuk 2. Er wordt in dit hoofdstuk uitgebreid beschreven hoe het onderzoek zal plaatsvinden en welke concrete stappen er gemaakt zullen worden.

2.4.1 Inleiding

Teruggrijpend op de centrale vraagstelling; wat is het maatschappelijk rendement van wijkcentrum de Bestevaer in de wijk Wipstrik, wordt de volgende probleemsituatie concreet gemaakt.

Het is op dit moment onduidelijk wat het maatschappelijk rendement is van wijkcentrum de Bestevaer voor de bewoners van de wijk Wipstrik. Het is voor alle stakeholders van belang om inzicht te hebben in de opbrengsten van hun investeringen (in euro's, tijd en energie). Ook kan aan de hand van dit onderzoek het belang van hun werk worden aangetoond. Op basis van de uitkomsten van dit onderzoek, kan er worden geïntervenieerd op de totaliteit van de input en de output geleverd door de verschillende stakeholders.

Om het maatschappelijk rendement van het wijkcentrum te bepalen dienen de deelvragen beantwoord te worden. Door de beantwoording van de deelvragen, kan de social e-valuator ingevuld worden. De social e-valuator wordt reeds beschreven in § 2.1. Het inzetten van de social e-valuator heeft als doel om de SROI-ratio te bepalen. De SROI-ratio zal een numerieke uitkomst geven van de gecreëerde waarde door de stakeholders.

Valuegame

Eén van de stappen om inzicht te krijgen in de gecreëerde waarde is om te kijken naar gedragsverandering die heeft plaatsgevonden in het project. De gedragsverandering wordt gemeten door deze om te zetten in indicatoren van het project. Het benoemen van concreet gedrag maakt het bepalen van de indicatoren mogelijk. Om de indicatoren te waarderen zal aan concreet gedrag een geldbedrag worden toegekend. Dit geldbedrag is noodzakelijk voor het invullen van de social e-valuator, doordat de social e-valuator alleen ruimte laat voor geldbedragen. Om de gedragsverandering te kunnen waarderen, wordt er gebruik gemaakt van een valuegame. Door de valuegame kan het effect van een activiteit, oftewel de impact, gewaardeerd worden. Door de verandering te koppelen aan een product kan de waardering in geld worden uitgedrukt (van Dijk, 2011). Bij zowel de enquête als in gesprek met de focusgroep wordt de valuegame toegepast.

Er is gekozen voor bedragen die uiteenlopen van € 20,- tot en met € 4000,- zodat er een grote marge zit in prijs. In samenwerking met de opdrachtgever is er gekozen voor deze marge. De verwachting is dat €4000,- aan de hoge kant is. Er is gekozen om deze optie er wel in te laten, zodat er ruimte open gelaten wordt voor deze mogelijkheid. Dit zorgt er voor dat de keuzemogelijkheden niet te veel afgebakend worden en dat de mate van sturing zo veel als mogelijk beperkt blijft.

Zo worden er voor de verschillende antwoordmogelijkheden de volgende prijzen berekend:

- 20 euro; Maandabonnement op een tijdschrift
- 100 euro; Een dagje uit naar de dierentuin voor vier personen
- 250 euro; Een Portable Playstation Slim & Lite
- 500 euro; Een nieuwe fiets
- 1000 euro; Een televisie (Philips, LED, 102 cm)
- 2500 euro; Een nieuwe scooter
- 4000 euro; 14 dagen vakantie naar Mexico met vier personen

Om de valuegame te spelen tijdens het gesprek met de focusgroep wordt er gebruik gemaakt van valuecards. Aan de hand van kaartjes met afbeeldingen van verschillende producten wordt er aan de deelnemers gevraagd welk afbeelding de waarde van de gedragsverandering weergeeft.

Dit maakt het mogelijk om de waardering van de verandering niet in geld uit te drukken, maar te waarderen in producten, waarvan de marktwaarde bekend is (Scholten, 2009). Er is voor gekozen om de geldbedragen niet te benoemen, omdat dat het effect van de valuegame dan verloren gaat. Het werken met de valuecards heeft als voordeel dat de producten visueel gemaakt worden.

2.4.2 Onderzoeksmethode A: Bureauresearch

In § 2.3.1 is de keuze voor de onderzoeksmethode bureauresearch reeds beschreven. Deze paragraaf is een weergave van de uitgekozen bronnen en tegelijkertijd zal worden toegelicht waarom er gekozen is voor deze bronnen.

De onderstaande tabellen geven schematisch weer wat de titels van de bronnen zijn die worden geraadpleegd in het onderzoek. Door middel van een korte toelichting hierop zullen de keuzes hierdoor worden verantwoord.

In het onderzoek wordt op drie momenten bureauresearch toegepast, zoals beschreven staat in § 2.3.1. Deze drie momenten zijn onderverdeeld in drie tabellen. Tabel 5 geeft weer welke bronnen geraadpleegd zullen worden bij het doen van bureauresearch naar vergelijkbaar onderzoek. In tabel 6 worden de bronnen beschreven die onderzocht worden bij het doen van bureauresearch bij de gemeente Zwolle. Als laatste worden de te bestuderen documenten van wijkcentrum de Bestevaer verantwoord in tabel 7.

De waarde van Zorg en Welzijn (Mogroep W&MD & ActiZ, 2010)	In dit onderzoek wordt de SROI-methodiek uitgelegd. Op basis van deze informatie wordt het inzichtelijk wat de methodiek inhoudt en op welke manier deze gebruikt wordt. Daarnaast worden alle stappen uit de social e-valuator uitgelegd en uitgewerkt. Deze informatie is van belang voor een kwalitatief onderzoek.
De maatschappelijke meerwaarde van WZSW (Nauta & Schut, 2011)	Uit dit onderzoek wordt de informatie gehaald op welke manier indicatoren gewaardeerd zijn.
De waarde van de SROI-methodiek (Interregg-Illa project, 2007)	Het bestuderen van dit document geeft inzicht in de bruikbaarheid van de SROI-methodiek. Dit document geeft aan de hand van processtappen inzicht in de uitgevoerde activiteit. Daarnaast staan er hindernissen, belemmeringen en dilemma's in beschreven, wat meegenomen kan worden binnen dit onderzoek.
Buurtbemiddeling (Roessen, 2011)	Binnen dit onderzoek is gebruik gemaakt van de SROI-analyse. Dit onderzoek draagt bij aan informatieverstrekking over de SROI-methodiek en de inzet hiervan. Daarnaast kan gekeken worden op welke manier de indicatoren zijn vastgesteld en gewaardeerd.
Wat is leefbaarheid, wie heeft hier invloed op en welke effect heeft investeren in een leefbare woonomgeving op de reputatie, identiteit en vastgoedwaarde in deze omgeving (van Bos & Polman, 2009)	Door het bestuderen van dit onderzoek, kan informatie verzameld worden over het inzetten en de werkwijze van de SROI-methodiek. Tevens zal het bestuderen van dit onderzoek gebruikt worden voor het zoeken naar indicatoren voor de leefbaarheid.
Rapport maatschappelijk rendement stichting leergeld (van Dijk, 2007)	Door middel van het bestuderen van dit onderzoek, wordt er meer informatie verkregen over de SROI-analyse. Uit dit onderzoek wordt er informatie verkregen over het gebruik van de impactmap en de SROI-ratio.
Measuring social impact (NEF, 2004)	Hier wordt informatie over de SROI-analyse uitgehaald. Op welke manier de SROI-analyse wordt opgebouwd, waar rekening mee gehouden moet worden, op welke manier stakeholders inzichtelijk gemaakt kunnen worden, hoe de input, output en outcome gemeten kan worden. Daarnaast kan gekeken worden op welke manier indicatoren bepaald en gewaardeerd zijn.
Maatschappelijk rendement gemeten (Scholten, 2003)	In dit boek wordt de SROI-methodiek uitgelegd. Deze informatie is van belang om een kwalitatief SROI onderzoek te doen.
De gebruikswaarde van SROI (Rebergen & Scholten, 2006)	In dit boek wordt de SROI-methodiek uitgelegd. Deze informatie is van belang om een kwalitatief SROI onderzoek te doen.

<i>Titel onderzoek</i>	<i>Waarvoor gebruikt</i>
Statuten van de Bestevaer (Bestuur Bestevaer, 1992).	Uit de statuten van de Bestevaer kunnen de verschillende functies en doelen van het wijkcentrum bepaald worden. Deze gegevens zijn van belang voor het bepalen en het waarderen van de indicatoren.
Jaarverslag 2011 Bestevaer	Het jaarverslag van 2011 wordt geraadpleegd, gezien het onderzoek over dit tijdsbestek gaat. In het jaarverslag wordt informatie gehaald omtrent de bijdragen aan de Bestevaer. Daarnaast wordt dit jaarverslag gebruikt om de input van de stakeholders van de Bestevaer te kunnen bepalen.

Tabel

6:

Litera

tuurbronnen Gemeente Zwolle

Tabel 7: Literatuurbronnen wijkcentrum de Bestevaer

2.4.3 Onderzoeksmethode B: Interview

Onderzoeksmethode B zal dienen als aanvulling op de bureauresearch. Dit zal gedaan worden met zowel dhr. Kuppens, bestuurslid van de gemeente Zwolle, als met mevr. le Fèbre, bestuurslid van de Bestevaer.

De vragen die gesteld zullen worden aan het bestuurslid van de gemeente; dhr. Kuppens zijn onmisbaar in het proces om de social e-valuator te kunnen invullen, omdat deze antwoord geven op verschillende deelvragen, zie tabel 8. De opzet van het interview is toegevoegd als bijlage 1.

De vragen die in het gesprek met het bestuurslid van de Bestevaer, mevr. le Fèbre, bevinden zich in bijlage 2. Door middel van het beantwoorden van deze vragen, wordt er antwoord verkregen op de deelvragen die vermeld staan in tabel 9.

<i>Deelvragen</i>	<i>Onderwerpen</i>	<i>Interviewvragen</i>
Deelvraag 1; Wat is de theory of change van de van het wijkcentrum de Bestevaer?	Theory of Change	<u>Vraag 1;</u> <i>Wat zijn de beoogde doelen van de gemeente Zwolle voor wijkcentra in Zwolle?</i> <u>Vraag 2;</u> <i>Wat zijn de beoogde doelen van het verstrekken van subsidie aan de Bestevaer?</i> <u>Vraag 3;</u> <i>Waarom wordt het subsidiëren van het wijkcentrum gezien als middel om dit doel te behalen?</i>

Deelvraag 2; <i>Wat is de input die wordt geleverd aan het wijkcentrum de Bestevaer door stakeholders?</i>	Input	<u>Vraag 4;</u> <i>Wat is de input die de gemeente Zwolle levert aan het wijkcentrum?</i> <u>Vraag 5;</u> <i>Wat is de hoogte van de subsidie?</i> <u>Vraag 6;</u> <i>Wat zijn de voorwaarden voor een wijkcentrum voor het verkrijgen van de subsidie?</i> <u>Vraag 7;</u> <i>Wat wordt er verstaan onder het onderhouden van het wijkcentrum?</i>
Deelvraag 3; <i>Wat is de output die gecreëerd wordt door de activiteiten van de stakeholders?</i>	Output	<u>Vraag 8;</u> <i>Wat is het concrete resultaat van de input die geleverd wordt door de gemeente Zwolle in het wijkcentrum?</i>
Deelvraag 4; <i>Tot welke outcome leiden de activiteiten die georganiseerd worden door de Bestevaer?</i>	Outcome	<u>Vraag 9;</u> <i>In hoeverre zijn de doelen het afgelopen jaar behaald die het wijkcentrum na streeft?</i> <u>Vraag 10;</u> <i>Welke veranderingen hebben plaatsgevonden door het werk van het wijkcentrum?</i>

Tabel 8: Koppeling deelvragen aan de interviewvragen gericht aan een bestuurslid van de gemeente Zwolle.

Deelvragen	Onderwerpen	Interviewvraag
Deelvraag 1; <i>Wat is de theory of change van de van het wijkcentrum de Bestevaer?</i>	Theory of change	<u>Vraag 1;</u> <i>Wat zijn de beoogde doelen van wijkcentrum de Bestevaer?</i> <u>Vraag 2;</u> <i>Waarom wordt het subsidiëren van het wijkcentrum gezien als middel om dit doel te behalen?</i>
Deelvraag 2; <i>Wat is de input die wordt geleverd aan het wijkcentrum de Bestevaer door stakeholders?</i>	Stakeholders bepalen	<u>Vraag 3;</u> <i>Welke stakeholders zijn er?</i>
Deelvraag 2; <i>Wat is de input die wordt geleverd aan het wijkcentrum de</i>	Input	<u>Vraag 4;</u> <i>Welke input levert het bestuur van wijkcentrum de Bestevaer?</i> <u>Vraag 5;</u>

Bestevaer door stakeholders?		<i>Wat is de input die geleverd wordt door vrijwilligers; hoeveel tijd investeren ze?</i>
		<u>Vraag 6;</u> <i>Welke input leveren de huurders van de Bestevaer?</i>
		<u>Vraag 7;</u> <i>Wat is de input die leden leveren aan het wijkcentrum?</i>
		<u>Vraag 8;</u> <i>Welke input leveren de niet-leden van de Bestevaer?</i>
Deelvraag 3; Wat is de output die gecreëerd wordt door de activiteiten van de stakeholders?	Output	<u>Vraag 9;</u> <i>Welke output levert het bestuur?</i>
		<u>Vraag 10;</u> <i>Welke output leveren de vrijwilligers?</i>
		<u>Vraag 11;</u> <i>Welke output leveren de huurders van de Bestevaer?</i>
		<u>Vraag 12;</u> <i>Welke output leveren de leden uit de wijk Wipstrik?</i>
		<u>Vraag 13;</u> <i>Welke output leveren de niet-leden uit de wijk Wipstrik?</i>
Deelvraag 4; Tot welke outcome leiden de activiteiten die georganiseerd worden door de Bestevaer?	Outcome	<u>Vraag 14;</u> <i>In hoeverre zijn de doelen het afgelopen jaar behaald die het wijkcentrum na streeft?</i>
		<u>Vraag 15;</u> <i>Welke veranderingen hebben plaatsgevonden door het werk van het wijkcentrum?</i>

Tabel 9: Koppeling deelvragen aan de interviewvragen gericht aan een bestuurslid van wijkcentrum de Bestevaer.

2.4.4 Onderzoeksmethode C: Enquêtes

Onderzoeksmethode C betreft het afnemen van enquêtes. De enquêtes worden afgenomen bij alle bezoekers die deelnemen aan een activiteit op het moment dat deze zullen plaatsvinden. Hier is voor gekozen om een zo volledig en betrouwbaar beeld te vormen rondom de te onderzoeken thema's, namelijk de outcome, impact, waarden van indicatoren, attributie en deadweight die overeenkomen met de deelvragen.

Om de respons te optimaliseren, zal de enquête op vijf verschillende dagen dat er activiteiten worden gehouden in of door de Bestevaer, namelijk op maandag 2 tot en met vrijdag 6 april 2012. Er is gekozen om op al deze dagen te enquêteren, omdat bij het selecteren van dagen er sprake zou zijn van een steekproef. Welke activiteiten dit zijn, staan beschreven in § 1.3.4. De enquêtes worden door één groeps lid afgenomen, die deze dagen in het wijkcentrum aanwezig is. In afstemming met de vrijwilligers worden de enquêtes voor, tijdens of na de desbetreffende activiteiten afgenomen. Wanneer alle enquêtes zijn afgenomen, worden de resultaten daarvan na afloop verwerkt.

Het verwerken van de enquêtes zal door middel van Excel gedaan worden. Hier is de mogelijkheid om via verschillende kolommen en rijen de gegevens bij elkaar op te tellen dan wel te vermenigvuldigen. Op deze manier worden de resultaten overzichtelijk weergegeven in tabellen. Deze gegevens worden vervolgens opgenomen in de resultaten. Bij de uitwerking van de resultaten worden de variabelen berekend die in de social e-evaluator worden ingevoerd. Om dit te inzichtelijk te maken, wordt hieronder van een voorbeeld gebruik gemaakt:

Bij het uitwerken van de enquêtes blijkt in dit voorbeeld dat de indicatoren 'sociale samenhang' wordt gewaardeerd met een gemiddelde van € 250 per jaar. Dit bedrag is de waarde van de indicator per eenheid. In de social e-evaluator wordt het volgende ingevuld:

Indicator sociale samenhang: Waarde € 250

Eenheden: Het aantal bezoekers van de vaste activiteiten, ofwel de populatie.

De enquêtevragen zijn gekoppeld om diverse deelvragen te kunnen beantwoorden. Onderstaand tabel geeft overzichtelijk weer welke deelvragen er beantwoord worden door middel van de enquête. Ook geeft het weer welke onderwerpen er aan bod komen en welke enquêtevragen daar vervolgens bij horen.

<i>Deelvragen</i>	<i>Onderwerpen</i>	<i>Enquêtevraag</i>
Deelvraag 4; <i>Tot welke outcome leiden de activiteiten die georganiseerd worden door de Bestevaer?</i>	Outcome	<u>Vraag 4;</u> <i>Wat is de belangrijkste reden dat u het wijkcentrum bezoekt?</i> <u>Vraag 5;</u> <i>Hoe belangrijk vindt u de functies van de activiteiten van het wijkcentrum?</i> <u>Vraag 11;</u> <i>Welk effect ervaart u door de Bestevaer? Dit zijn indicatoren.</i>
Deelvraag 5; <i>Welke impact hebben deze activiteiten in de wijk Wipstrik?</i>	Impact Attributie	<u>Vraag 8;</u> <i>Ik zou net zo veel contact hebben met andere mensen uit de buurt, zonder de Bestevaer.</i> <u>Vraag 9;</u> <i>De betrokkenheid op de wijk blijft gelijk als de Bestevaer ophoudt te bestaan.</i> <u>Vraag 10;</u> <i>Wat, naast de activiteiten die door de Bestevaer worden aangeboden, draagt nog meer bij aan uw contacten in en de betrokkenheid op de wijk Wipstrik?</i>
	Deadweight	<u>Vraag 3;</u> <i>Woont u in de wijk Wipstrik?</i> <u>Vraag 13;</u> <i>Zou u op zoek gaan naar een alternatief als de Bestevaer zou ophouden te bestaan?</i> <u>Vraag 14;</u> <i>Welk alternatief zou u gaan zoeken als vervanging voor de Bestevaer?</i>
Deelvraag 6: Met welke indicatoren is deze impact te meten?	Indicatoren bepalen	<u>Vraag 4;</u> <i>Wat is de belangrijkste reden dat u het wijkcentrum bezoekt?</i> <u>Vraag 6;</u> <i>Door de Bestevaer heb ik meer contact gekregen met mensen in de buurt waar ik woon.</i> <u>Vraag 7;</u> <i>Door de Bestevaer ben ik meer betrokken op de wijk Wipstrik.</i> <u>Vraag 11;</u> <i>Welk effect ervaart u door de Bestevaer?</i>
Deelvraag 7; <i>Van welke waarde zijn de indicatoren?</i>	Waarderen van de indicatoren	<u>Vraag 12;</u> <i>Hoe zou u het effect van het wijkcentrum waarderen?</i>

Tabel 10: Koppeling deelvragen aan de enquêtevragen

Tijdens de operationalisatie is het noodzakelijk dat er indicatoren worden vastgesteld. Dit is van belang om de indicatoren te kunnen waarderen in de uitvoering van dit onderzoek. Daarom is er bij het operationaliseren gebruik gemaakt van bureauresearch, zodat de indicatoren verwerkt kunnen worden in het maken van de enquêtes, de vragen voor de focusgroep en voor de interviews.

Hieronder volgt de verantwoording van de verschillende enquêtevragen.

Naam, vraag 1 en vraag 2

Naam:

1. Wat is uw geslacht?

- A. Man
- B. Vrouw

2. Wat is uw leeftijd?

.....

Om te voorkomen dat de enquête meerdere malen door dezelfde persoon wordt ingevuld, wordt er gebruik gemaakt van het noemen van de naam. Dit heeft een controlefunctie. Met de gegevens wordt zorgvuldig omgegaan; de gegevens worden anoniem verwerkt en worden alleen voor dit onderzoek gebruikt.

Vrijwel altijd worden er in vragenlijsten sociaal - demografische kenmerken opgenomen. Dit is om de representativiteit van de steekproef te controleren (Baarda & de Goede, 2007). Vanuit de literatuur rondom het doen van onderzoek, wordt het aangeraden om enkele sociaal - demografische kenmerken te enquêteren. Dit is de reden dat vraag 1 en 2 zijn opgenomen in de enquête.

Vraag 3

3. Woont u in de wijk Wipstrik?

- A. Ja
- B. Nee

Omdat de Bestevaer gericht is om de wijk Wipstrik, wordt er bevraagd of de bezoekers ook daadwerkelijk uit deze wijk komen. Op deze manier kunnen we vaststellen hoeveel mensen het wijkcentrum de Bestevaer bezoeken die zelf niet in de wijk Wipstrik wonen. Wanneer het duidelijk is wat de deadweight en attributie zijn, is het mogelijk om de impact te bepalen.

Vraag 4 en vraag 5

4. Wat is de belangrijkste reden dat u het wijkcentrum bezoekt?

- A. Vrije tijd en ontspanning, bijvoorbeeld deelnemen aan activiteiten, cursussen en sport
- B. Ontmoetingsplaats, buurtbewoners leren kennen, bijvoorbeeld vrije inloop avonden, buurtcafé, voetbal wedstrijden kijken.
- C. Voorlichting, informatievoorziening, begeleiding en hulpverlening, bijvoorbeeld Icare of Buurthulp.
- D. Buurtbeheer, wijkonderhoud, inspraak van buurt- of wijkbewoners
- E. Overig, namelijk:.....

5. Hoe belangrijk vindt u de onderstaande functies van de activiteiten van het wijkcentrum;

Functies activiteiten van de Bestevaer	Zeer belangrijk	Belangrijk	Neutraal	Onbelangrijk	(Voor mij) niet van toepassing
Vrije tijd en ontspanning,					
Ontmoetingsplaats en buurtbewoners leren kennen					
Voorlichting, informatievoorziening, begeleiding en hulpverlening					
Buurtbeheer, wijkonderhoud, inspraak van buurt- of wijkbewoners					
Overig, namelijk:					

De vragen 4 en 5 worden gesteld om daarmee de outcome te kunnen bepalen: Welk effect van de activiteiten zorgt ervoor dat mensen naar het wijkcentrum komen?

Tevens wordt vraag 4 gesteld om deelvraag 6 te kunnen beantwoorden. Vraag 4 heeft een controlerende functie. Als de functies volledig zijn, zijn er goede indicatoren vastgesteld. Door ruimte te bieden door de antwoordmogelijkheid; 'overig, namelijk..' kunnen de respondenten de indicatoren aanvullen. De verantwoording van het vaststellen van de indicatoren, staat beschreven bij de verantwoording van vraag 6 en 7 in dit hoofdstuk.

Vraag 5 biedt de ruimte om ook de andere redenen te waarderen in mate van belangrijkheid. Door antwoordmogelijkheid E. bij vraag 4 te geven, krijgt de respondent de mogelijkheid om ook te noemen dat geen van de bovengenoemde mogelijkheden de reden van bezoek is. Zo wordt een te sturende enquête zo veel mogelijk voorkomen. De antwoordmogelijkheden zijn geformuleerd aan de hand van een document van de gemeente Amersfoort over een onderzoek naar de effecten van wijkcentra (Roessen, 2011) en aan de hand van de doelstellingen zoals opgesteld in de statuten van het wijkcentrum de Bestevaer:

1. De vereniging heeft ten doel de belangenbehartiging van haar leden voor zover daaraan bij meerdere leden behoefte bestaat en aansluit bij de doelstellingen genoemd onder 2 tot en met 5;
 2. Het bevorderen van een optimaal leef en woonklimaat in de wijk;
 3. Het in goede orde houden van het wijkgebouw Bestevaer, Trompstraat 10b te Zwolle;
 4. Het in goede orde houden van de speeltuin naast het wijkgebouw Bestevaer, Trompstraat 1b te Zwolle;
 5. Het bevorderen van het onderling contact tussen haar leden.
- (Het bestuur van de Bestevaer, 1992)

Het wijkcentrum werkt aan de doelen 2 en 5 door het organiseren van activiteiten. Met vraag 5 wordt er gekeken hoe belangrijk de activiteiten zijn. Dit geeft een indicatie van het behalen van deze doelen. Het waarderen komt later in deze enquête.

Vraag 6 en vraag 7

6. Door de Bestevaer heb ik meer contact gekregen met mensen in de buurt waar ik woon;
- A. Helemaal mee oneens
 - B. Mee oneens
 - C. Niet eens, niet oneens
 - D. Mee eens
 - E. Helemaal mee eens
7. Door de Bestevaer ben ik meer betrokken op de wijk Wipstrik;
- A. Helemaal mee oneens
 - B. Mee oneens
 - C. Niet eens, niet oneens
 - D. Mee eens
 - E. Helemaal mee eens

Vraag 6 en 7 zijn gesteld om de indicatoren te kunnen controleren. De indicatoren zijn bepaald aan de hand van drie bronnen: Een document van politieke partij SP (Riderius, 2009), een document over buurtbemiddeling (Van de Burgwal, 2002) en de statuten van de Bestevaer (Bestuur Bestevaer, 1992). Uit deze documenten kwamen verschillende functies en doelen van wijkcentra naar voren, zoals; ontmoeting, activiteiten aanbieden, sociale samenhang, in contact komen met anderen, sociale verbanden zichtbaar maken, vermaak en vrije tijd, voorlichting en informatieverstrekking, wijkbeheer en bewonersinspraak, belangenbehartiging, optimaal leef- en woonklimaat en het bevorderen van onderling contact tussen de leden. Er zijn op basis van deze documenten de volgende punten genoteerd om de indicatoren te waarderen:

- Vrije tijd en ontspanning
- Ontmoeting en contact met wijkbewoners
- Voorlichting en hulpverlening
- Inspraak in het buurtwezen
- Betrokken raken op de wijk

Het bevorderen van onderling contact is een doelstelling van de Bestevaer. Het betrokken raken op de wijk heeft meer met de leefbaarheid van de wijk te maken. Volgens prof. Schnabel, directeur van het Sociaal en Cultureel Planbureau, is sociale samenhang: "De mate waarin mensen in hun gedrag en beleving uitdrukking geven aan hun betrokkenheid bij de maatschappelijke verbanden in hun persoonlijke leven, als burger in de maatschappij en als lid van de samenleving."

Tevens wordt vraag 4 gesteld om deelvraag 6 te kunnen beantwoorden. Vraag 4 heeft een controlerende functie. Als de functies volledig zijn, zijn er goede indicatoren vastgesteld. Door ruimte te bieden door de antwoordmogelijkheid; 'overig, namelijk..' kunnen de respondenten de indicatoren aanvullen.

Vraag 8 tot en met 10

8. Ik zou net zo veel contact hebben met andere mensen uit de buurt zonder de Bestevaer;
- A. Helemaal mee oneens
 - B. Mee oneens
 - C. Niet eens, niet oneens

- D. Mee eens
- E. Helemaal mee eens

9. De betrokkenheid op de wijk blijft gelijk als de Bestevaer ophoudt te bestaan;

- A. Helemaal mee oneens
- B. Mee oneens
- C. Niet eens, niet oneens
- D. Mee eens
- E. Helemaal mee eens

10. Wie of wat draagt naast de activiteiten die door de Bestevaer worden aangeboden nog meer bij uw contacten in en de betrokkenheid op de wijk Wipstrik?

-
-
-
-

Vraag 8 tot en met 10 worden gesteld om de attributie te kunnen bepalen. Het is van belang dat het inzichtelijk wordt in hoeverre de Bestevaer bijdraagt aan de impact. Door het stellen van deze enquêtevragen kan dit worden bepaald. Is de Bestevaer de enige die zorgt voor andere contacten, of zijn er meerdere plekken van ontmoeting?

Vraag 11

11. Welk effect ervaart u door de Bestevaer?

- A. Ik heb een plek om mijn vrije tijd door te brengen
- B. Ik kan buurtbewoners ontmoeten en leren kennen
- C. Ik krijg voorlichting en krijg ik begeleiding en hulpverlening
- D. Ik heb inspraak als wijkbewoner en ik kan mijn mening geven
- E. Ik ben meer betrokken geraakt met de (bewoners van de) wijk waar ik in woon
- F. Anders, namelijk.....

Door vraag 11 te stellen wordt er rechtstreeks gevraagd naar het effect van de Bestevaer en haar activiteiten. Dit is noodzakelijk om de outcome te kunnen vaststellen.

Tevens wordt vraag 11 gesteld om deelvraag 6 te kunnen beantwoorden. Deze vraag heeft een controlerende functie. Als de functies volledig zijn, zijn er goede indicatoren vastgesteld. Door ruimte te bieden door de antwoordmogelijkheid; 'Anders, namelijk..' kunnen de respondenten de indicatoren aanvullen.

Vraag 12

12. Hoe zou u het effect van het wijkcentrum waarderen?

Tot nog toe hebt u antwoorden gegeven over het effect van de Bestevaer. Deze vraag gaat over de waardering van deze effecten. De waarderingen staan voor geldbedragen, dus hoeveel geld zou u over hebben per verschillend effect van het wijkcentrum?

Kruis bij elk effect een waardering aan, wat u er jaarlijks voor over heeft, dit kan ook geen waarde zijn (optie H).

Bijvoorbeeld: Voor het hebben van contact met andere mensen, zou ik een dagje uit naar de dierentuin voor vier personen over hebben, als dit betekent dat ik nog een jaar naar deze activiteit/ de Bestevaer kan. Dit is omdat ik hier contact heb met andere mensen en dat vind ik belangrijk.

Hebt u bijvoorbeeld bij twee verschillende effecten een fiets aangekruist en voor de rest van de effecten geen waarde, dan waardeert u de effecten voor deze activiteit/ de Bestevaer jaarlijks met twee fietsen.

Nogmaals; wanneer het effect niet op u van toepassing is, vul dan optie H in

De waarderings zijn:

- A. Maandabonnement op een tijdschrift
- B. Een dagje uit naar de dierentuin voor vier personen
- C. Een Portable Playstation Slim & Lite (PSP)
- D. Een nieuwe fiets
- E. Een televisie (Philips, LED, 102 cm)
- F. Een nieuwe scooter (Peugeot Kisbee)
- G. Vakantie naar Mexico met vier personen (14 dagen)
- H. Geen waarde

Effecten	A	B	C	D	E	F	G	H
Vrije tijd en ontspanning								
Ontmoetingsplaats en buurtbewoners leren kennen, contact met de wijkbewoners								
Voorlichting, informatievoorziening, begeleiding en hulpverlening								
Buurtbeheer, wijkonderhoud, inspraak van buurt- of wijkbewoners								
Meer betrokken geraakt op de wijk								

Vraag 12 wordt gesteld om de indicatoren te waarderen aan de hand van de valuegame. De verantwoording en uitleg van de valuegame staat reeds beschreven in §3.2.

Vraag 13 en vraag 14

13. Zou u op zoek gaan naar een alternatief als de Bestevaer zou op houden te bestaan?

- A. Ja → Ga naar vraag 14
- B. Nee → Ga naar vraag 15

14. Welk alternatief zou u gaan zoeken als vervanging voor de Bestevaer?

- A. Soort gelijke activiteit of vereniging
- B. Ander wijkcentrum
- C. Sportschool
- D. Anders, namelijk:

De vragen 13 en 14 worden gesteld om de deadweight te bepalen. Wat zou er gebeuren als de Bestevaer zou ophouden te bestaan? Welke spontane effecten treden dan op?

Vraag 15

15. Hebt u nog opmerkingen of aanvullingen?

Vraag 15 wordt gesteld om ruimte te geven aan de geënquêteerden om te ventileren en om extra informatie van de hand te doen.

2.4.5 Onderzoeksmethode D: Focusgroep

De vierde onderzoeksmethode die wordt toegepast in het onderzoek is de focusgroep. De focusgroep zal, zoals beschreven staat in § 2.3.4, bestaan uit acht inwoners uit de wijk Wipstrik.

Het werven van de deelnemers van de focusgroep wordt gedaan door het benaderen van sleutelfiguren.

<i>Deelvragen</i>	<i>Onderwerpen</i>	<i>Richtvraag</i>
Deelvraag 4; <i>Tot welke outcome leiden de activiteiten die georganiseerd worden door de Bestevaer?</i>	Outcome	<u>Vraag 2:</u> <i>Wat levert de Bestevaer op voor de wijk?</i> <u>Vraag 3:</u> <i>Wat is het effect op de wijk van de activiteiten aangeboden door of gehouden in de Bestevaer?</i>
Deelvraag 5; <i>Welke impact hebben deze activiteiten in de wijk Wipstrik?</i>	Impact Deadweight	<u>Vraag 9:</u> <i>Wat zal er gebeuren in de wijk als de Bestevaer zou ophouden met bestaan?</i> <u>Vraag 10:</u> <i>Wat zouden u doen als de Bestevaer zal ophouden met bestaan?</i>
	Attributie	<u>Vraag 7:</u> <i>In hoeverre zijn de veranderingen te danken aan de Bestevaer?</i> <i>(Gedragsveranderingen)</i> <u>Vraag 8:</u> <i>Wat draagt er nog meer bij aan deze veranderingen, naast de Bestevaer?</i> <i>(Gedragsverandering, welke activiteiten of andere ontmoetingsplekken etc., door wie wordt dit georganiseerd wordt. Tellen hoeveel dit er zijn!)</i>
Deelvraag 6; <i>Met welke indicatoren is de impact te meten?</i>	Indicatoren bepalen	<u>Vraag 4:</u> <i>Hoe worden deze effecten zichtbaar?</i> <u>Vraag 5:</u> <i>Wat verandert er voor u?</i> <i>(Gedragsverandering)</i>
Deelvraag 7; <i>Van welke waarde zijn de indicatoren?</i>	Waarderen van de indicatoren	<u>Vraag 6:</u> <i>Hoe waardeert u deze verandering?</i>

Tabel 11: Koppeling deelvragen focusgroep

Tijdens het gesprek over de outcome van de Bestevaer zal er gebruik gemaakt worden van de flap-over. Daarbij worden alle associaties opgeschreven die de leden van de focusgroep hebben rondom de outcome. In §2.3.4 staat beschreven wat een mindmap is. Bij het bespreken van de outcome zal er in het midden van het papier 'effecten van de Bestevaer' worden genoteerd. Vervolgens zullen de gespreksleiders vragen aan de focusgroep wat zij als effecten ervaren van het bestaan van de Bestevaer. Eén van de notulisten zal dat noteren op de flap-over. Na de brainstorm zullen er een x aantal associaties op de flap-over genoteerd staan. Dit is dan een overzichtelijke manier om hierover in gesprek te gaan en de uitkomsten daarvan met elkaar te bespreken. Het gebruik van de mindmap maakt het gesprek rond de outcome overzichtelijk. Daarbij kan het mensen helpen die visueel ingesteld zijn om hun gedachten te ordenen. Een ander hulpmiddel tijdens het gesprek met de focusgroep, is het gebruik van de valuegame, zoals beschreven in §2.4.1 Om de gedragsverandering door het bestaan van de Bestevaer te meten, worden de value-cards ingezet. Na het stellen van de vraag, worden de value-cards aan de deelnemers van de focusgroep getoond en doorgegeven. Belangrijk is dat de deelnemers met elkaar in overleg gaan over de waardering van de indicatoren. De onderzoeksgroep zal hier een uitleggende functie hebben en daarbij de discussie rondom de waardering stimuleren.

Na het gesprek met de focusgroep is er de mogelijkheid voor de deelnemers om zich op te geven voor de eindpresentatie van het onderzoek. De datum hiervan is nog niet bekend, daarom kunnen de deelnemers hun adres noteren als ze de presentatie willen bijwonen. Zodra de datum van de eindpresentatie vast staat, worden de deelnemers van de focusgroep schriftelijk uitgenodigd voor het bijwonen van de presentatie. Zo blijft de wijk op de hoogte van het onderzoek.

Hoofdstuk 3

3.1 Inleiding

Middels de afname van de enquêtes, interviews en de georganiseerde focusgroep is inzicht verkregen in het maatschappelijk rendement van wijkcentrum de Bestevaer. De informatie uit de verschillende onderzoeksmethoden zijn geanalyseerd en de uitkomsten hiervan zullen in hoofdstuk 4 worden beschreven.

In §3.2 wordt de methodische verantwoording weergegeven aan de hand van de onderzoeksmethoden. In § 3.3.1 tot en met § 3.3.8 zullen de resultaten geordend per deelvraag worden weergegeven. Elke deelvraag wordt afgesloten met een kader met daarin een conclusie. Deze conclusies zullen gebruikt worden om de verschillende stappen van de social e-valuator in te vullen. Op die manier komen de conclusies overeen met de stappen uit de social e-valuator, zie §2.1.

3.2. Methodische verantwoording

Het doel van de methodische verantwoording in § 3.2 heeft betrekking op de mate waarin feitelijk is voldaan aan de eisen die gesteld zijn voor betrouwbaarheid en validiteit. De betrouwbaarheid en validiteit wordt toegespitst op de uitvoering van de vier onderzoeksmethoden.

In § 2.2.3 staat beschreven hoe er voor de uitvoerende fase van het onderzoek rekening gehouden werd met de betrouwbaarheid en hoe getracht werd deze te waarborgen gedurende het onderzoek. Hoe is de uitvoerende fase verlopen en komt deze overeen met de vooraf gestelde hypothese rondom de betrouwbaarheid en validiteit?

In december 2011 tot en met februari 2012 is er een campagne gehouden door dhr. Kors: 'Naar het hart van de wijk' (2011). Deze campagne was gericht op het bekend maken van de SROI en de analyse in de Bestevaer te kunnen aankondigen.

Voordat daadwerkelijk gestart kon worden met deze SROI analyse, was het vooronderzoek van dhr. Kors noodzakelijk. Zo heeft hij een enquête uitgezet in de wijk Wipstrik rondom de waarde van het wijkcentrum op de bewoners van de wijk.

In de voorbereidende fase van de uitvoering van dit onderzoek werd gedacht dat de resultaten van dit onderzoek niet bruikbaar zouden zijn als toevoeging. Dit gezien de respons van de geënquêteerden, bij de start van dit onderzoek, niet hoog was. Om de betrouwbaarheid te waarborgen, is er toen voor gekozen om het onderzoek van dhr. Kors niet mee te nemen.

Tijdens de uitvoerende fase werd duidelijk dat het onderzoek van dhr. Kors: 'Naar het hart van de wijk' (2011) diende als bruikbare aanvulling op dit onderzoek.

Tijdens de uitvoerende fase bleek de respons op verschillende onderzoeksmethoden, in dit onderzoek, niet optimaal te zijn. Dat was de aanleiding om de resultaten uit het onderzoek van dhr. Kors alsnog mee te nemen in dit onderzoek. De respons op de enquête van dhr. Kors bleek hoger te zijn dan vooraf was ingeschat. In § 3.2.3 en § 3.2.4 is dit terug te lezen.

3.2.1 Onderzoeksmethode A: Bureauresearch

Bureauresearch vergelijkbaar onderzoek

Om meer inzicht te verwerven in de SROI methodiek, was het noodzakelijk dat de onderzoeksgroep voldoende kennis bezat over de werkwijze van de te gebruiken methodiek. Het eigen maken van de methodiek heeft achteraf meer tijd gekost dan vooraf verwacht.

Voor het creëren van een zo compleet mogelijk beeld over de werking van de SROI is gebruik gemaakt van meerdere bronnen, vaak documenten gericht op vergelijkbaar onderzoek. Deze bronnen gaven betekenis aan de, voor de onderzoeksgroep, nog onbekende methodiek. Tevens was de uitleg van de social e-valuator hierin onmisbaar. Ook de werking van deze tool vereist de nodige kennis.

De meeste literatuurbronnen waar de SROI-methodiek en de social e-valuator werden uitgelegd waren geschreven in het Engels. Naast het feit dat de stukken geschreven waren in een andere taal, was de inhoud van de documenten van hoog niveau. De combinatie van deze twee punten hebben het bestuderen van deze documenten bemoeilijkt.

Bureauresearch gemeente Zwolle

De bureauresearch rondom de gemeente Zwolle, met betrekking tot wijkcentra, bestond uit documenten die beschikbaar waren gesteld op het internet en documenten die na aanvraag bij de gemeente Zwolle konden worden geraadpleegd. Na aanvraag bleken de benodigde documenten niet direct voorhanden te zijn. Hierdoor heeft het doen van bureauresearch vertraging opgelopen. De documenten zijn later, via een andere contactpersoon van de gemeente Zwolle, alsnog verkregen.

Bureauresearch de Bestevaer

De ontvangen documenten, verstrekt door beheerster mevr. le Fèbre, betroffen de jaarrekening en het jaarverslag over 2011. Om zowel de jaarrekening en het jaarverslag te kunnen begrijpen, is gebleken dat inzicht in management en organisatie een vereiste was. De benodigde gegevens uit de betreffende documenten zijn opgenomen in de resultaten in het onderzoek.

3.2.2 Onderzoeksmethode B: Interview

Om de tijd zo goed mogelijk te benutten, is de onderzoeksgroep opgesplitst in groepen van twee individuen, met elk verschillende taken. Zo hebben twee onderzoeksleden een interview gehouden met dhr. Kuppens, werkzaam bij de gemeente Zwolle. De andere twee onderzoeksleden zijn in gesprek gegaan met mevr. le Fèbre, beheerster van wijkcentrum de Bestevaer.

Hieronder staat beschreven, per gehouden interview, hoe de procedure rondom het verkrijgen van de informatie uit de interviews uiteindelijk verlopen is.

Interview met mevr. le Fèbre

Bij de aanvang van het onderzoek heeft de onderzoeksgroep nader kennisgemaakt met de beheerster, mevr. le Fèbre, en een algemeen medewerkster, mevr. van Assen, werkzaam in het wijkcentrum. Tijdens het uitvoeren van het onderzoek heeft de onderzoeksgroep, mevr. le Fèbre, regelmatig op de hoogte gehouden over de voortgang van het onderzoek.

Gezien er tussen de onderzoeksgroep en mevr. le Fèbre meerdere malen contact is geweest, verliep het plannen van een afspraak met haar voorspoedig.

Het interview heeft plaatsgevonden op 3 april jl. Zoals beschreven in § 2.3.2, was het gepland om de geïnterviewde een overzicht te overhandigen met daarin de te bespreken thema's opgesteld. In het gesprek werd zichtbaar dat de onderzoeksgroep dit vergeten was. De groep heeft hierop geïntervenieerd door voor de aanvang van het interview ruimte te geven aan de beheerster van het wijkcentrum om zich alsnog voor te bereiden op het interview door haar de vragen te tonen. Het gesprek leverde veel antwoorden op de van te voren opgestelde vragen, wat het mede mogelijk maakt om de social e-valuator in te vullen.

Interview met dhr. Kuppens

Om tot een geschikte datum te kunnen komen voor het houden van het interview met dhr. Kuppens, is mail- en telefonisch contact geweest.

Het eerste geplande gesprek met dhr. Kuppens kon door omstandigheden helaas niet doorgaan. Dit heeft geleid tot het maken van een vervolgafspraken.

Uit het interview zijn antwoorden verkregen op de vragen die vooraf zijn opgesteld. Dhr. Kuppens was reeds op de hoogte gesteld van de interviewvragen. Daardoor is hij in staat gesteld om voorbereid het gesprek in te kunnen gaan. Wanneer de onderzoeksgroep informatie miste om de deelvraag te kunnen beantwoorden, is hierop geïntervenieerd door veel door te vragen. Zo werd het mogelijk gemaakt om antwoorden te verkrijgen op de vooraf opgestelde vragen.

3.2.3 Onderzoeksmethode C: Enquêtes

De hypothese rondom het aantal respondenten was gebaseerd op alle deelnemers die aanwezig zouden zijn op het moment van afname. Een enquête is voor de onderzoeksgroep een legitieme methode, mits de enquête representatief wordt gevonden. Om dit aan te tonen is gebruik gemaakt van een steekproefcalculator (<http://www.journalinks.be/steekproef/>). De populatie van de enquête van dit onderzoek bedraagt 300. De spreiding voor dit kenmerk is het resultaat wat verwacht wordt voor elke vraag. Wanneer dit niet bekend is, moet 50 % worden ingevuld. Zo kan de maximale steekproefgrootte worden verkregen.

Tevens moet het niveau van betrouwbaarheid worden aangeduid in procenten. Het betrouwbaarheidsniveau is de mate van onzekerheid die je wilt toelaten in het onderzoek. Gezien de waarde van betrouwbaarheid voor dit onderzoek van belang is, is gekozen voor een betrouwbaarheidsgraad van 95%. Naast het betrouwbaarheidsniveau is het noodzakelijk om de foutenmarge te bepalen. Dit is de grootte van de fout die wordt toegelaten binnen een onderzoek. Gezien de enquête in groepsverband is afgenomen, vergroot dit de kans op overleg en kan dit van invloed zijn op de betrouwbaarheid van de afgenomen enquête. Dit is de reden dat er gekozen is voor een grote foutenmarge, namelijk 10 %.

Deze gegevens ingevuld in de steekproefcalculator laat zien dat, bij een foutenmarge van 10%, de vereiste steekproefgrootte gelijk is aan een omvang van 73 ingevulde enquêtes.

Het vereiste aantal van 73 enquêtes is behaald, er is namelijk sprake van een respons van 86 enquêtes. Dit maakt dat de onderzoeksmethode enquête betrouwbaar is.

In de fase van verantwoording van dit onderzoek heeft de onderzoeksgroep beschreven dat alle georganiseerde activiteiten, dus ook de activiteiten die niet georganiseerd zijn door de Bestevaer, zullen worden geënuquêteerd. Na gesprek met mevr. Le Fèvre is er voor gekozen om de enquête alleen te laten plaatsvinden bij de activiteiten die door de Bestevaer worden georganiseerd. Dit ingebracht hebbende bij de beoordelaar van de opleiding, mevr. Kruiswijk, is de keuze weer teruggedraaid. Deze deelnemers maken gebruik van het gebouw en de hypothese is dat ze baat hebben bij het bestaan van het wijkcentrum en dat ze hier waarschijnlijk een waarde aan zullen toekennen. Deze ingevulde enquêtes zijn later bijgevoegd bij de rest van de reeds uitgevoerde enquêtes.

Tijdens een onderzoek kunnen er toevallige fouten worden gemaakt (Verhoeven, 2007). Een toevallige fout die de onderzoeksgroep heeft ontdekt, na de verwerking van de enquêtes, is dat de deelnemers een antwoord op een vraag niet wisten. In dit geval betreft dit vraag 12, omtrent de waardering van de verschillende functies van het wijkcentrum. Deelnemers omschrijven de vraag als ingewikkeld. Een risicofactor, beschreven in § 2.3.3, die hieruit kan volgen is dat geënuquêterden een vraag beantwoorden zonder te beschikken over de benodigde kennis. Dit is uiteindelijk niet gebeurd. Veelal is vraag 12 niet ingevuld. De informatie zal worden aangevuld met het vooronderzoek van dhr. Kors en daardoor wordt het geheel meer betrouwbaar. Om de betrouwbaarheid met betrekking tot de enquêtes nog verder te waarborgen heeft de onderzoeksgroep er voor gekozen om na de eerste enquêtedag een nieuwe, meer uitgebreide versie van de bestaande enquête te produceren. Zo is er een extra uitleg geschreven bij vraag 12.

Om de kwaliteit van de verwerking van de enquêtes te waarborgen, heeft de onderzoeksgroep gekozen voor een peer examination (Verhoeven, 2007). Een peer examination houdt in dat collega-onderzoekers de resultaten nalezen. De reden dat hier voor gekozen is, is om te

voorkomen dat gegevens verkeerd worden ingevuld in Excel en/of benodigde informatie wordt vergeten.

3.2.4 Onderzoeksmethode D: Focusgroep

Voor het benaderen van de deelnemers van de focusgroep, is de onderzoeksgroep op meerdere momenten random langs zeventig huishoudens in de Zeeheldenbuurt en Schrijversbuurt geweest. Hieruit kwam geen respons. Individuen gaven aan geen zin te hebben in de focusgroep, druk te zijn met andere bezigheden en onderzoeksmoe te zijn.

Om de respons te verhogen, is er gekozen om door middel van sleutelfiguren deelnemers te werven. Uit het interview met mevr. le Fèbre en mevr. van Assen zijn de volgende sleutelfiguren naar voren gekomen: Geert Grooteschool, Oosterenkschool en de Emmaschool. Deze sleutelfiguren hadden de mogelijkheid om de onderzoeksgroep door te verwijzen naar diverse individuen waarvan verondersteld werd dat zij wel interesse zullen hebben in de deelname aan de focusgroep. Na telefonisch contact te hebben gehad met deze personen werd duidelijk dat er geen belangstelling was voor deelname aan de focusgroep.

Op aanraden van de opdrachtgever van de onderzoeksgroep is contact opgenomen met de locatiemanager van kinderdagverblijf Domijn. Hieruit kwam één belangstellende naar voren. Voor het plaatsvinden van de focusgroep heeft de onderzoeksgroep bij de desbetreffende persoon een schriftelijke uitnodiging door de brievenbus gedaan.

Naast de bovenstaande sleutelfiguren heeft mevr. le Fèbre ook een aantal namen doorgegeven van personen aan de wijk die interesse zouden hebben in de deelname aan de focusgroep. Uit deze ondervraagden kwam een respons van vijf.

Bij het samenstellen van deze groep is rekening gehouden met de uiteindelijke samenstelling van de focusgroep. De focusgroep zou, zoals beschreven staat in § 2.3.4 bestaan uit acht personen. Bij het samenstellen van de focusgroep is er een uiteindelijke respons van zes deelnemers gekomen. Uit deze zes deelnemers hadden vier deelnemers definitief toegezegd om deel te nemen aan de focusgroep en twee deelnemers de intentie hadden om te komen, maar dit nog niet konden bevestigen.

Na overleg met de opdrachtgever, is besloten om de focusgroep door te laten gaan met deze samenstelling, ondanks de halvering van het aantal deelnemers. Hier is voor gekozen, omdat de samenstelling van de focusgroep voldeed aan de criteria die vastgesteld was in § 2.3.4.

De deelnemers, die definitief toegezegd hadden, bestonden uit twee bewoners uit de Zeeheldenbuurt en twee uit de Schrijversbuurt. Waarvan één persoon actief lid is, twee die af en toe bij het wijkcentrum komen en één persoon die geen lid is.

Deze samenstelling maakt het mogelijk om een zo betrouwbaar en representatief mogelijk beeld van de wijk te krijgen.

De opkomst tijdens de uitvoering van de focusgroep bestond uiteindelijk uit twee deelnemers, één bewoner uit de Schrijversbuurt, die af en toe het wijkcentrum bezoekt en één bewoonster uit de Zeeheldenbuurt, die geen lid is. Er is gekozen om de bijeenkomst door te laten gaan met deze twee deelnemers, omdat deze twee bewoners zicht hadden op hun buurt en op deze manier de mening van deze twee wijkbewoners boven tafel kon komen en zij hun buurt konden vertegenwoordigen. Bij het openen van de avond is bespreekbaar gemaakt dat door de kleine opkomst de betrouwbaarheid van het onderzoek minder hoog is. Ook is besproken dat de mening en visie van de twee deelnemers wel waardevol zijn en dat dit meegenomen zal worden in het onderzoek.

Door de kleine opkomst van de focusgroep was het helaas niet mogelijk om alle vragen te stellen die van te voren vastgesteld waren. Er is gekozen om de valuegame niet te spelen, doordat er uit het gesprek bleek dat er geen gedragsveranderingen bij de aanwezige twee bewoners is ontstaan door de Bestevaer. De valuegame zou ingezet zijn om deze gedragsverandering te kunnen waarderen.

Concluderend kan er gezegd worden dat er vanuit de wijk weinig animo is voor het deelnemen aan de focusgroep over het wijkcentrum de Bestevaer. De lage opkomst zegt wat over de betekenis van het wijkcentrum. Het laat zien dat er vanuit de bewoners van de wijk Wipstrik waarschijnlijk weinig belangstelling is om te communiceren over de dagelijkse gang van zaken met betrekking tot de Bestevaer.

Vanwege het feit dat er niet voldoende bewoners aan de focusgroep deelnamen is daarmee de betrouwbaarheid verlaagd. Om dit op te vangen, wordt er gebruik gemaakt van het onderzoek uitgevoerd door dhr. Kors, zie § 3.2. Dit is een legitieme manier, gezien het gedane onderzoek van dhr. Kors dient als voorloper op dit onderzoek. Informatie die uit zijn onderzoek naar voren kwam, is toepasbaar en dient als aanvulling en heeft een controlerende functie op de beantwoording van de deelvragen.

3.3. Beantwoording van de deelvragen

3.3.1 Deelvraag 1: Wat is de Theory of Change van wijkcentrum de Bestevaer?

Wijkcentrum de Bestevaer wordt ingezet om een probleem, die zich afspeelt in de wijk Wipstrik, op te lossen. Om een juiste analyse uit te kunnen voeren, met betrekking tot het maatschappelijk rendement van het wijkcentrum, is het noodzakelijk om antwoorden te verkrijgen op een aantal vragen. Vragen zoals: wat is het probleem precies, hoe urgent is het probleem en hoe groot is deze? Daarnaast is het van belang om te kijken hoe het komt dat juist de Bestevaer, voor het oplossen van het probleem, het juiste hulpmiddel is. Welke doelen zijn opgesteld om het probleem aan te pakken?

Om de theory of change in dit onderzoek vast te kunnen stellen is het van belang om zicht te krijgen in alle voorgaande vragen. Deze vragen komen overeen met de deelonderwerpen uit de social e-evaluator. Aan de hand van deze deelonderwerpen wordt § 3.3 beschreven.

Project beschrijving

Het eerste idee over wat de Bestevaer in de wijk Wipstrik beoogt te bereiken, is te vinden in de leus van de Bestevaer. Deze luidt als volgt: Wijkcentrum Bestevaer, het kloppend hart van de Wipstrik.

De opbouwwerker van de wijk Wipstrik formuleert het als volgt:

“Wijkcentrum De Bestevaer is een wijkcentrum in Zwolle en is onderdeel van wijk- en speeltuin vereniging Wipstrikkwartier. Het wijkcentrum wil accommodatie en mogelijkheden voor ontmoeting bieden aan bewoners, verenigingen en wijkorganisaties in de Wipstrik, een wijk in Zwolle.” (dhr. Kors)

De beheerder van het wijkcentrum geeft een soortgelijke beschrijving:

“De Bestevaer is een wijkcentrum waar de bewoners van de wijk Wipstrik te Zwolle elkaar kunnen ontmoeten. Het wijkcentrum organiseert diverse activiteiten waaraan de bewoners kunnen deelnemen. De activiteiten worden door vrijwilligers georganiseerd. Het wijkcentrum stelt haar gebouw beschikbaar voor activiteiten van buitenaf, waarbij verschillende verenigingen één of meerdere zalen huren voor de geplande activiteiten.” (mevr. le Fèbre)

Door deze beschrijvingen samen te voegen komen we tot de volgende conclusie:

Concluderend kan worden gesteld dat de Bestevaer een onderdeel is van wijk- en speeltuinvereniging Wipstrikkwartier. Het wijkcentrum biedt haar accommodatie en diverse activiteiten aan om ontmoeting tussen de wijkbewoners te stimuleren. Ook stelt het wijkcentrum haar gebouw beschikbaar voor georganiseerde activiteiten van buitenaf. Vereniging of particulieren worden zo in staat gesteld om één of meerdere zalen te huren voor eigen gebruik.

Sociaal probleem

Uit de projectbeschrijving blijkt dat het wijkcentrum ontmoeting bevordert tussen wijkbewoners onderling. Deze sociale ontmoeting lijkt in onze huidige samenleving niet meer zo vanzelfsprekend te zijn. Dit wordt voornamelijk zichtbaar in de trend individualisering, reeds beschreven in §1.3.3.

Toch lijkt er behoefte te zijn aan sociale cohesie in de wijk Wipstrik. Ook de beheerder van het wijkcentrum bevestigt dit sociale probleem. Ze zegt hierover het volgende:

“Ik denk dat de eenzaamheid zal toeslaan, als het wijkcentrum zou wegvallen. Wat we laatst hebben gehoord: ‘als het wijkcentrum gesloten is, wat moeten we dan, dan zullen we elkaar ook niet zo vaak meer zien.’” (mevr. le Fèvre)

De behoefte voor sociale ontmoeting en sociale cohesie lijkt tegenstrijdig te zijn met de maatschappelijke trend van de individualisering. De gemeente Zwolle biedt ruimte aan individuen om zich maatschappelijk in te kunnen zetten, waarin kan worden gezocht naar datgene wat mensen bindt. Het middel dat ze inzetten om dit te bereiken, is het inzetten van subsidie. Voor de gemeente Zwolle is dit een middel om het meedoen in de samenleving te stimuleren. Zoals beschreven in § 1.3.2 betreft één van de negen prestatievelen; het bevorderen van de sociale samenhang in en leefbaarheid van dorpen, wijken en buurten. Dit prestatievel is een gevolg op het sociale probleem; namelijk de afname van sociale cohesie en ontmoeting tussen bewoners in wijken. Om dit probleem aan te kunnen pakken, vindt de gemeente Zwolle het de moeite waard om te investeren in het creëren van meer sociale cohesie en sociale ontmoeting in de wijk. Zo schreef het college van B&W in haar visie op welzijn en zorg (2010-2014) het volgende:

“Wijken zijn bij uitstek de ontmoetingsplaatsen waar inwoners, instellingen en wijkondernemers elkaar treffen. Het college heeft behoefte aan sociale cohesie, sociale ontmoeting en interactie tussen bewoners in wijken ter bevordering van de leefbaarheid in de wijk.”

Het wijkcentrum speelt een belangrijke rol in het nastreven van deze doelen van de gemeente. Waarbij het wijkcentrum ondersteunend kan zijn om de sociale cohesie en sociale ontmoeting te bevorderen. Dit komt overeen met één van de vijf doelen die de Bestevaer nastreven. Deze doelen zullen in dit hoofdstuk beschreven worden onder het deelvonderwerp *specifieke doelen*.

Concluderend kan er gezegd worden dat het sociale probleem het volgende is: sociale cohesie, sociale ontmoeting en interactie tussen bewoners in de wijk Wipstrik is erg van belang.

Urgentie

In het 'Buurt voor Buurt' onderzoek van de gemeente Zwolle (2009) wordt gesteld dat de tevredenheid over voorzieningen voor het creëren van sociale cohesie, sociale ontmoeting en interactie is gedaald ten opzichte van 2005. Zo lijkt het alsof de maatregelen die genomen dienen te worden, ter bevordering van sociale cohesie, ontmoeting en interactie, zijn verouderd. Het

onderzoek toont aan dat nieuwe interventies noodzakelijk zijn om de sociale cohesie, ontmoeting en interactie niet verder te laten dalen.

De vraag of de Bestevaer en haar activiteiten urgent zijn voor de wijk Wipstrik wordt gesteld op een gemiddelde urgentie. De urgentie van het sociale probleem dient niet verward te worden met de urgentie van dit onderzoek.

Voor de social e-valuator is het noodzakelijk om de urgentie te coderen aan de hand van een kleur; namelijk groen, oranje of rood. Uit vooronderzoek van het Buurt voor Buurt onderzoek van de gemeente Zwolle (2009) is gebleken dat de functie van het wijkcentrum door de bewoners ervaren wordt als gemiddeld. De Bestevaer heeft voor velen een belangrijke functie in de wijk, daarom wordt de urgentie niet op rood gesteld. Aan de andere kant blijkt dat het wijkcentrum niet onmisbaar is, daarom wordt de urgentie ook niet op groen gezet. Er is voor gekozen om de urgentie van het probleem op oranje te zetten.

Hieruit kan worden geconcludeerd worden dat de urgentie gemiddeld is.

Schaal

Het probleem rondom de afname van sociale cohesie, ontmoeting, onderlinge interactie en daarmee de verwachte toename van eenzaamheid is een probleem die heel Nederland treft. Het probleem waar dit project zich op richt is gericht op de wijk Wipstrik te Zwolle. De wijk bestaat in het jaar 2011 uit 6329 bewoners.

Hieruit concluderen we dat de schaal van dit probleem de wijk Wipstrik beslaat. Dit gaat over een totaal van 6329 inwoners.

Oplossingen van het probleem

Het eerder beschreven probleem sociale cohesie en eenzaamheid kan met de inzet van het wijkcentrum de Bestevaer opgelost worden. Het wijkcentrum werkt mee aan de oplossing van het probleem. Met het verstrekken van subsidie aan het wijkcentrum beoogt de gemeente Zwolle dit doel te bereiken. Een bestuurslid van de gemeente Zwolle zegt het volgende over de rol en het doel van de gemeente:

“Het in stand houden van het wijkcentrum op zich en de activiteiten die daar worden ontplooid ten einde de leefbaarheid in de buurt in stand houden en waar mogelijk te vergroten. Als ik naar de Bestevaer kijk, dan zie ik een wijkcentrum dat goed functioneert in mijn ogen. Wat eigenlijk een onmisbare factor is in de buurt. Ik kan dat slecht wegdenken.”

Bij navraag bij de gemeente Zwolle komt naar voren dat het verstrekken van de subsidie de meest geschikte oplossing is. Het geïnterviewde bestuurslid zei hierover het volgende:

“Misschien is het de macht der gewoonte. Ik denk dat het lastig voor de gemeente is om op een andere manier te faciliteren. De wijkvereniging is namelijk een eigenstandige organisatie, heeft zijn eigen bestuur met een eigen verantwoordelijkheid. Zolang zij voldoen aan de algemene normen en hebben ze dan recht op subsidie. Waarom zou je dan als gemeente dat anders doen. Ik zie daar het probleem niet in.”

Om de sociale cohesie te vergroten en te voorkomen dat eenzaamheid zich uit zal breiden, ziet het college van B&W een oplossing door het inzetten van een wijkaccommodatie. Hier kunnen bewoners uit de wijk elkaar ontmoeten voor sociaal-culturele activiteiten en wordt sociale cohesie in de wijk versterkt en bestendigd, doordat zij als platform fungeert voor sociale ontmoeting en interactie (Visie op welzijn en zorg, gemeente Zwolle, 2010-2014)

Wijkcentra vervullen een belangrijke rol in het bevorderen van sociale cohesie en het verminderen van eenzaamheid. Sommige mensen hebben ondersteuning nodig om mee te

kunnen doen in de maatschappij. De ondersteuning is voornamelijk voor mensen die sociaal kwetsbaar zijn, bijvoorbeeld door gebrek aan werk of inkomen (Dannenbergh, de Heer, Meijerink, 2009). Initiatieven voor welzijnswerk vanuit de gemeenten kunnen hierin een belangrijke bijdrage leveren.

Concluderend kan er gezegd worden dat de oplossing van voorgenoemde problemen het volgende is: Het bevorderen van sociale cohesie en het terugdringen van eenzaamheid wordt vormgegeven met wijkaccommodatie. Door het wijkcentrum is er een plaats waar bewoners uit de wijk elkaar kunnen ontmoeten voor sociale- en culturele activiteiten. Hierdoor wordt de sociale cohesie versterkt en is er minder eenzaamheid.

Specifieke doelen

Wijkcentrum de Bestevaer is eigendom van wijk- en speeltuinvereniging Wipstrikkwartier. Deze vereniging is opgericht op 25 november 1938. De vereniging heeft een vijftal doelen opgesteld in de statuten (Duret & van Assen, 1992):

1. Belangenbehartiging van haar leden voor zover daaraan bij meerdere leden behoefte bestaat en aansluit bij de doelstellingen genoemd onder punt 2 tot en met 5;
2. Bevorderen van een optimaal leef- en woonklimaat in de wijk;
3. Het in goede orde houden van het wijkgebouw Bestevaer, Trompstraat 10b te Zwolle;
4. Het in goede orde houden van de speeltuin naast het wijkgebouw Bestevaer, Trompstraat 10b te Zwolle;
5. Het bevorderen van het onderlinge contact tussen haar leden.

Dit zijn de doelen die zijn vastgesteld in de statuten van het wijkcentrum. De beheerder van het wijkcentrum geeft het volgende aan:

“Wat ons doel is, is een middelpunt te zijn voor zowel kinderen, ouderen, eigenlijk voor iedereen hier in het wijkcentrum dat ze hier welkom zijn voor in informatief, ontspanning, ontmoetingsplaats. Het logo is niet voor niets een hart van de wijk en dat willen we ook zijn, dat mensen bekend zijn wat het wijkcentrum allemaal doet.” (mevr. le Fèbre)

“Ik denk ook dat, wat hun interesse ook is, dat ze dat kunnen vinden. Het zij door cursussen, het zij door lezingen. We willen een grote groep bereiken van hè jongens er is een wijkcentrum en die is er voor iedereen. Dat willen we bereiken.” (mevr. le Fèbre)

Samenvattend zijn de doelen van de Bestevaer als volgt:

- Het middelpunt zijn voor de wijk door een ontmoetingsplaats te zijn voor iedereen;
- Bevorderen van een optimaal leef- en woonklimaat in de wijk;
- Het bevorderen van het onderlinge contact tussen haar leden;
- Behartigen van de belangen van haar leden voor zover daaraan bij meerdere leden behoefte bestaat;
- Het in goede orde houden van het wijkgebouw Bestevaer en de speeltuin.

3.3.2 Deelvraag 2: Wat is de input die wordt geleverd aan het wijkcentrum de Bestevaer door stakeholders?

Diverse stakeholders leveren een input aan het wijkcentrum de Bestevaer. Voor het invullen van de social e-evaluator is het belangrijk om te weten welke stakeholders een rol spelen in het geheel, zie § 3.3.2. In § 3.3.2 zal de geleverde input, bestaande uit geld tijd en mankracht, van de stakeholders inzichtelijk worden gemaakt. Per stakeholder worden de resultaten weergegeven.

Stakeholders

Er is gekozen voor de volgende onderscheiding van stakeholders, voor de uitleg hiervan staat beschreven in § 2.1.1:

- De Bestevaer
- De gemeente Zwolle
- Investeerders in de Bestevaer
- Bezoekers van wekelijkse activiteiten
- Bewoners van de wijk Wipstrik

De veronderstelling was dat input die wordt geleverd door de stakeholders alle inkomsten besloegen van de Bestevaer. Tijdens het uitvoeren van bureauresearch en het interview met mevr. le Fèbre, wordt er geconcludeerd dat er verschil is tussen input en tussentijdse inkomsten. De input die de stakeholders leveren aan de Bestevaer, wordt gebruikt om de beoogde doelen te behalen. De tussentijdse inkomsten worden verkregen doordat er input is. Zonder de input zijn er geen tussentijdse inkomsten. Een voorbeeld van tussentijdse inkomsten zijn de inkomsten die verkregen worden uit de baractiviteiten. Dit zal worden toegelicht in het volgende voorbeeld:

De input van de stakeholders maakt het mogelijk om het bestaan van de baractiviteiten te garanderen, zij leveren namelijk tijd, geld en mankracht. Uit de baractiviteiten worden inkomsten verkregen. Dit is geen input, maar een tussentijdse inkomst, mede mogelijk gemaakt door de input. De tussentijdse inkomsten zijn wel input voor andere activiteiten in het wijkcentrum. Dat betekent dat de tussentijdse inkomsten dus niet meetellen als input in geld.

Bestevaer

De vrijwilligers leveren input voor de Bestevaer. Mevr. le Fèbre heeft aangegeven, in het interview, dat er 70 vrijwilligers actief zijn in het wijkcentrum. De tijd en activiteiten die deze 70 vrijwilligers spenderen, is verschillend.

Tabel 12 laat zien wat de berekening is van het aantal uren dat vrijwilligers zich op jaarbasis inzetten. De berekening van het aantal uur is per jaar berekend, zodat er een conclusie getrokken kan worden getrokken wat de input van vrijwilligers van het jaar 2011 is. Om te berekenen wat de waarde van de vrijwilligers zijn, is het van belang dat er een fictief uurloon wordt gekoppeld aan de inzet van de vrijwilligers. Dit wordt gedaan aan de hand van het minimumloon.

<i>Aantal vrijwilligers</i>	<i>Aantal uren</i>
1 vrijwilliger a 30 uur per week	1560 uur per jaar
15 vrijwilligers voor de bardienst a 6 uur per week	4680 uur per jaar
15 vrijwilligers voor de wijkkrant 2 uur per kwartaal	120 uur per jaar
10 vrijwilligers voor wekelijkse activiteiten a 2 uur per week	1040 uur per jaar
30 vrijwilligers voor dagactiviteiten van 12 uur per activiteit a 12 activiteiten per jaar	4320 uur per jaar
7 bestuursleden a 2 uur per week	728 uur per jaar
Totaal	12.448 uur per jaar

Tabel 12: Aantal uren van inzet vrijwilligers op jaarbasis

In totaal is de input van de vrijwilligers 12.448 uur per jaar. Het minimumloon bedraagt € 8,90 per uur (berekend op basis van het minimum maandloon) (Rijksoverheid, 2011): $12448 \times € 8,90 = € 110.787,20$

Concluderend is de waarde van de input van de vrijwilligers € 110.787,20
--

In gesprek met dhr. Kuppens is de input vanuit de gemeente ter sprake gekomen. Dhr. Kuppens verwees naar de afdeling binnen de gemeente Zwolle naar Maatschappelijke Ontwikkelingszaken (MO). Bij het MO houden ze zich bezig met het beleid en de ontwikkeling van wijkaccommodatie. In de beslisnota 'beleid wijkaccommodatie Zwolle' (Meijer, 2011) staat de hoogte van de subsidie van de gemeente Zwolle aan het wijkcentrum de Bestevaer beschreven. De totale subsidie bedraagt € 43.772,-.

De subsidie bestaat uit twee onderdelen:

- Subsidie wijkaccommodatie € 37.000,-
Deze subsidie is conform de subsidieaanvraag door de Bestevaer
- Subsidie wijkactiviteiten
Basisbedrag 2012 € 1.772,-
6329 inwoners a € 0.79 = € 5000,-
In totaal: € 6.772,-

Na het ontvangen van de nota omtrent de subsidie voor wijkactiviteiten was de onderzoeksgroep in de veronderstelling dat dit bedrag het jaar 2011 zou beslaan. Dit bleek na de verwerking van de resultaten niet zo te zijn. Dit betekent dat boven genoemde bedragen aangehouden worden in dit onderzoek. Mochten de bijdragen van het jaar 2011 en 2012 dermate uiteenlopen, zal dit van invloed zijn op de betrouwbaarheid van dit onderzoek. Gezien het feit dat de ontwikkelingen omtrent beleid van wijkaccommodatie niet gevorderd zijn, wordt verwacht dat de hoogte van de subsidies ongewijzigd zijn.

In gesprek met mevr. le Fèbre is gevraagd naar de input vanuit de gemeente Zwolle. Mevr. le Fèbre heeft voor de hoogte van de subsidie verwezen naar het jaarverslag over het jaar 2011 van de Bestevaer. De hoogte van de subsidie vanuit de gemeente Zwolle bedraagt € 51366,-. De subsidie bestaat uit 3 onderdelen:

- Subsidie accommodatie € 39.308,-
- Subsidie jeugd- en jongerenwerk € 6178,-
- Subsidie volwassenenwerk en wijk € 5880,-

De hoogte van de subsidie die beschreven staat in het jaarverslag van de Bestevaer komt niet overeen met de hoogte van de subsidie vanuit de gemeente. Er is besloten om de hoogte van de subsidie vanuit de gemeente te gebruiken als input van de gemeente. Hier is voor gekozen, omdat de gemeente zicht heeft het bedrag waar het wijkcentrum recht op heeft. Daarnaast is in het jaarverslag van de Bestevaer ook rekening gehouden met de bedragen uit voorgaande jaren en met bedragen die nog verkregen moet worden.

Concluderend is de input van de gemeente: € 43.772,-
--

Investeerders in de Bestevaer

Wijkcentrum de Bestevaer verhuurt diverse zalen aan verschillende verenigingen en belanghebbenden. De verenigingen huren de zalen voor het aanbieden van verschillende activiteiten, zoals bridge en biljarten.

Het wijkcentrum ontvangt inkomsten door het verhuren van de zalen. In het jaarverslag van de Bestevaer staat de hoogte van de zaalhuur beschreven, dit bedraagt in totaal € 20.132.

Concluderend is input van de investeerders door middel van het huren van diverse zalen: € 20.132,-
--

Bezoekers van wekelijkse activiteiten

Het totaal aantal wekelijkse bezoekers bedraagt 300, zie voor het overzicht van de activiteiten tabel 3 beschreven in § 1.3.4. Uit de uitkomsten van de enquêtes blijkt dat de helft van de wekelijkse bezoekers uit de wijk Wipstrik afkomstig zijn. Dit is een totaal van 150 mensen. De wekelijkse bezoekers betalen contributie aan het wijkcentrum. Uit het jaarverslag van de Bestevaer blijkt dat meer dan 500 personen contributie betalen, dit is meer dan het totaal aantal bezoekers van de wekelijkse activiteiten. Hieruit blijkt dat meer dan de helft van de mensen die contributie betalen geen gebruik maken van de wekelijkse activiteiten.

In het jaarverslag van de Bestevaer zijn de fondsen, collectes en de contributie die leden betalen, ondergebracht onder één noemer. Dit maakt het niet mogelijk om de contributie die de bezoekers van de wekelijkse activiteiten betalen apart te kunnen benoemen. Dit is de reden dat er gekozen is om deze input te scharen onder de input van de bewoners van de wijk Wipstrik. Dit houdt in dat de bezoekers van de wekelijkse activiteiten wel input leveren, maar deze niet apart zullen worden ingevuld in de social e-valuator.

Concluderend leveren de bezoekers van de wekelijkse activiteiten geen input.

Bewoners van de wijk Wipstrik

Na het raadplegen van het jaarverslag van het wijkcentrum de Bestevaer is de input van de bewoners van de wijk Wipstrik te analyseren. Mevr. le Fèbre gaf in het gesprek aan dat het wijkcentrum, naast de subsidie vanuit de gemeente, nog een aantal bronnen van inkomsten heeft. Deze bronnen van inkomsten zijn collectes en bijdragen uit een aantal fondsen, zoals Jantje Beton en het Oranjefonds. Tevens ontvangt het wijkcentrum bijdragen uit sponsoring, zoals van supermarkt de Spar, die de catering subsidieert bij het Jeugdland.

De Bestevaer biedt de mogelijkheid om lid te worden van het wijkcentrum. Het lid zijn van het wijkcentrum heeft verschillende voordelen. Mevr. Le Fèbre zegt hierover:

*“Lid zijn heeft als voordeel dat je korting krijgt aan het deelnemen van een cursus.”
(mevr. le Fèbre)*

Zoals beschreven zijn de fondsen, collectes en de contributie die leden betalen, in het jaarverslag, ondergebracht onder één noemer. De contributie die betaald wordt voor het ontvangen van de wijkkrant, of het geld wat betaald wordt voor het deelnemen aan een activiteit, zoals het Jeugdland, zijn hierdoor samengevoegd. De totale hoogte van deze input bedraagt € 6243,-.

Concluderend is dat de input die geleverd worden door de bewoners uit de wijk Wipstrik € 6243,-.

Terugkomend op deelvraag 2: *Wat is de input die wordt geleverd aan het wijkcentrum de Bestevaer door stakeholders*, is in tabel 2 is de input van de verschillende stakeholders af te lezen. De input bestaat inzet van tijd, geld en mankracht waarbij is gekeken naar de financiële waarde van deze input. De totale input uitgedrukt in geld is € 180.934,20

<i>Stakeholders</i>	<i>Input</i>
Bestevaer	€ 110.787,20
Gemeente Zwolle	€ 43.772,-
Investeerders door middel van het aanbieden van activiteiten	€ 20.132,-
Bezoekers van wekelijkse activiteiten	-
Bewoners uit de wijk Wipstrik	€ 6.243,-

Tabel 13: De input van de verschillende stakeholders

3.3.3 Deelvraag 3: Wat is de output die gecreëerd wordt door de activiteiten van de stakeholders?

Elke stakeholdergroep met input levert een activiteit en daarmee ook output. Om de output vast te kunnen stellen, is inzicht in de verschillende activiteiten per stakeholder vereist. Wie levert wat? In deze paragraaf worden de activiteiten per stakeholder beschreven en daarbij de verschillende outputs geleverd door de stakeholders.

Activiteiten

Verskillende stakeholders leveren diverse activiteiten. In het onderstaande gedeelte zal per stakeholder worden beschreven welke activiteiten deze organiseert. Tevens zal de bezettingsgraad van het wijkcentrum worden toegelicht.

De Bestevaer

Voor het draaiende houden van het wijkcentrum is een goede bezettingsgraad van belang. Uit het gesprek met mevr. le Fèbre kwam naar voren dat, om de bezettingsgraad op peil te houden, de medewerking van verschillende mensen een vereiste is. Mevr. le Fèbre is beheerder van het wijkcentrum, samen met mevr. van Assen. Deze twee zijn betalende krachten in het wijkcentrum en ontvangen salaris vanuit de verkregen subsidie van de gemeente. Mevr. le Fèbre beschrijft wat functie als beheerder inhoudt:

“Het is eigenlijk zo dat de beheerder dagelijks leiding heeft.”(mevr. le Fèbre)

Verder vertelt ze dat het dagelijkse leiding geven met name betrekking heeft op het leidinggeven aan de vrijwilligers.

De beheerders nemen samen met vrijwilligers uit het bestuur beslissingen ten behoeve van het wijkcentrum en haar activiteiten.

Het wijkcentrum wordt naast de inzet van de beheerders draaiende gehouden door de inzet van verschillende vrijwilligers. In totaal zijn er 70 vrijwilligers werkzaam, die zich bij verschillende activiteiten inzetten. Zoals eerder beschreven zijn er 15 vrijwilligers die zich inzetten om de bar draaiende te houden. De bar is 6 dagen per week open, van maandag tot zaterdag van 9.00 – 24.00 uur. De bezetting in de ochtenden bedraagt 1 vrijwilligers. In de avonden, wanneer de activiteiten plaatsvinden, wordt dit uitgebreid met 1 of meerdere vrijwilligers.

Daarnaast kwam uit gesprek met bestuurslid van de gemeente, dhr. Kuppens, naar voren dat het leveren van een goede bezettingsgraad van de zalen een belangrijke activiteit van de Bestevaer is. Hij zegt hierover het volgende:

“Zeker de laatste jaren werkt men aan het zorgen van een goede bezettingsgraad van de zalen, evenwichtige spreiding van cursussen en activiteiten aanbod, en dat doen ze in mijn ogen zeer voortvarend.”

Concluderend kan gesteld worden dat de activiteiten van de Bestevaer het actief beheren van het wijkcentrum en het organiseren en vormgeven van de activiteiten verspreid over de hele week zijn.

Gemeente Zwolle

Dhr. Kuppens benoemde een aantal activiteiten van de gemeente Zwolle, namelijk het verlenen van subsidie en het plegen van onderhoud aan het wijkcentrum. In het gesprek noemde hij het volgende:

“Want als je dat onderhoud weghaalt en bekibbelt drastisch op de subsidie, dan zal het niet meer haalbaar zijn om die instandhouding te doen.”

In de voorbereidende gesprekken met mevr. le Fèbre bleek dat zij hetzelfde aan gaf. Het bestaan van de Bestevaer is afhankelijk van de subsidiering en onderhouding van het wijkcentrum.

Concluderend kan worden gesteld dat de activiteiten van de gemeente inhouden: Het verlenen van subsidie en het plegen van onderhoud.

Investeerders in de Bestevaer door middel van het aanbieden van activiteiten

Zoals eerder beschreven verhuurt de Bestevaer diverse zalen aan verschillende verenigingen en belanghebbenden. De verenigingen huren de zalen voor het aanbieden van verschillende activiteiten, zoals bridge en biljarten. Daarnaast is het ook mogelijk voor particulieren een zaal te huren voor bijvoorbeeld het organiseren van een feest. Uit de focusgroep kwam naar voren dat hier regelmatig gebruik van gemaakt wordt en hier belangstelling voor is.

“Mijn overbuurvrouw was van plan voor haar 80^e verjaardag, die dus net geweest is, een zaaltje te huren in de Bestevaer. Dit is uiteindelijk niet gebeurd, maar dan had ik wel één over de streep gehad. Zo van kom eens naar de mooie zaal kijken”

Concluderend zijn de activiteiten die de investeerders door middel van de gemeente leveren; het organiseren en vormgeven van activiteiten.

Bezoekers van wekelijkse activiteiten

De activiteit die de bezoekers van het wijkcentrum leveren is het bezoeken van de georganiseerde activiteiten en financiële ondersteuning. Zoals eerder beschreven wordt de financiële ondersteuning van de bezoekers in het jaarverslag van de Bestevaer samengenomen met de overige fondsen, collectes en contributie. Dit valt samen met de financiële bijdragen die komt uit de bijdrage van de bewoners van de wijk Wipstrik. Dit is de reden dat er voor gekozen is om de financiële ondersteuning niet als output te benoemen, omdat deze ondersteuning bij de stakeholder ‘bewoner van de wijk Wipstrik’ worden opgenomen.

Concluderend is de activiteit van de bezoekers van de wekelijkse activiteiten, deelnemen aan de georganiseerde activiteiten.

Bewoners van de Wipstrik

Zoals beschreven in het jaarverslag (Bestuur wijkcentrum, 2012) zijn er in het jaar 2011 een aantal goed lopende jaarlijkse activiteiten geweest, bijvoorbeeld Jeugdland. De deelname aan jaarlijkse activiteiten vragen entreegelden, dit wordt betaald door wijkbewoners op het moment van deelname. Ook de leden van het wijkcentrum leveren een bijdrage. Dit gebeurt door middel van het betalen van contributie aan de Bestevaer.

Alles wat de bewoners van de wijk inbrengen aan contributie en inleg voor activiteiten, wordt ingezet om voor het organiseren en het betalen van de toekomstige activiteiten. Mevr. le Fèbre zegt hierover:

“Van het geld wat de kinderen inbrengen, gaan we weer een middag met hen een activiteit organiseren. Daarvan is dan een klein bedrag van wat hun ingebracht hebben, maar het grote bedrag betalen wij dan weer.” (Mevr. le Fèbre)

Concluderend kan worden gesteld dat deze groep met stakeholders als activiteit levert: Een financiële ondersteuning aan het wijkcentrum.

Output

Op basis van de geleverde activiteiten per stakeholder, kan een meetbare eenheid, worden ingevuld in de social e-valuator.

De meeste stakeholders leveren input en daarmee activiteiten. Het bestuur bepaalt echter wat

daar mee gedaan wordt en daarmee ook welke output er geleverd wordt. Hierbij fungeert de stakeholder 'het bestuur van de Bestevaer' als een tussenpersoon; De Bestevaer ontvangt de input van de overige stakeholders en bepaalt wat daar mee gedaan wordt.

Wat over elke output gezegd kan worden is, dat deze is vormgegeven door een samenwerking van de stakeholders en een samenkost van hun activiteiten. Dit is de reden dat de verschillende output los zijn geformuleerd van de activiteiten. Hieronder volgt een voorbeeld om deze onderbouwing te ondersteunen over de te ontvangen gelden:

De ontvangen gelden worden onder andere verkregen door de subsidieverstreking, of door de contributiegelden. De ontvangen gelden komen samen op één rekening. Met de ontvangen gelden worden verschillende doeleinden gefinancierd, bijvoorbeeld de inkopen van de bar, reparaties of onderhoud, of materiaal voor de knutselmiddagen. Doordat alle gelden bij elkaar komen, is het niet te onderscheiden welke stakeholder voor welke output, bijvoorbeeld de wekelijkse activiteiten, verantwoordelijk is.

De output en de activiteiten worden vormgegeven door samenwerking van stakeholders, de stakeholders zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor de output. Het formuleren van activiteiten en output per stakeholder is daarom niet of nauwelijks mogelijk. Zo maken de stakeholders het gezamenlijk mogelijk dat er wekelijkse en niet-wekelijkse activiteiten plaatsvinden. Er wordt door hen tijd, geld en mankracht geïnvesteerd, waardoor dit mogelijk gemaakt wordt.

De outputs zijn voornamelijk verkregen vanuit gesprekken met de beheerster mevr. le Fèbre en een bestuurslid van de Gemeente Zwolle. Het doen van bureauresearch gaf kennis omtrent de output, waardoor het mogelijk was deze in de interviews te herkennen.

In het interview zei dhr. Kuppens over de output dat er gewerkt wordt aan een goede bezettingsgraad van de zalen en aan een evenwichtige spreiding van cursussen. Tevens spreekt dhr. Kuppens over het activiteiten aanbod. Hierin wil de onderzoeksgroep een onderscheid maken in; de wekelijkse activiteiten en niet-wekelijkse activiteiten. De laatste categorie omvat de maandelijkse en jaarlijkse activiteiten; zoals de horroravond, Sinterklaasintocht. Alleen de bezoekers die aanwezig waren bij wekelijkse activiteiten zijn geënquêteerd.

Uit de voorgesprekken die de onderzoeksgroep gevoerd heeft met mevr. le Fèbre blijkt dat een andere output is: Een locatie van samenzijn die in goede staat verkeerd. Dit is niet expliciet naar voren gekomen in het interview, maar is wel te concluderen uit het gesprek en de voorgesprekken. Een locatie van samenzijn die in goede staat verkeerd, is een gevolg van de input.

Naast voorgaande output kan ook de speeltuin die in goede staat verkeerd, worden genoemd als output. Dit kwam naar voren in de voorgesprekken met beheerster le Fèbre.

Concluderend zijn de volgende outputs toegekend aan de samenwerking tussen de diverse stakeholders;

- De wekelijkse activiteiten
- De niet wekelijkse activiteiten
- Een locatie van samenzijn die in goede staat verkeerd
- Een speeltuin die in goede staat verkeerd

3.3.4 Deelvraag 4: Tot welke outcome leiden deze activiteiten?

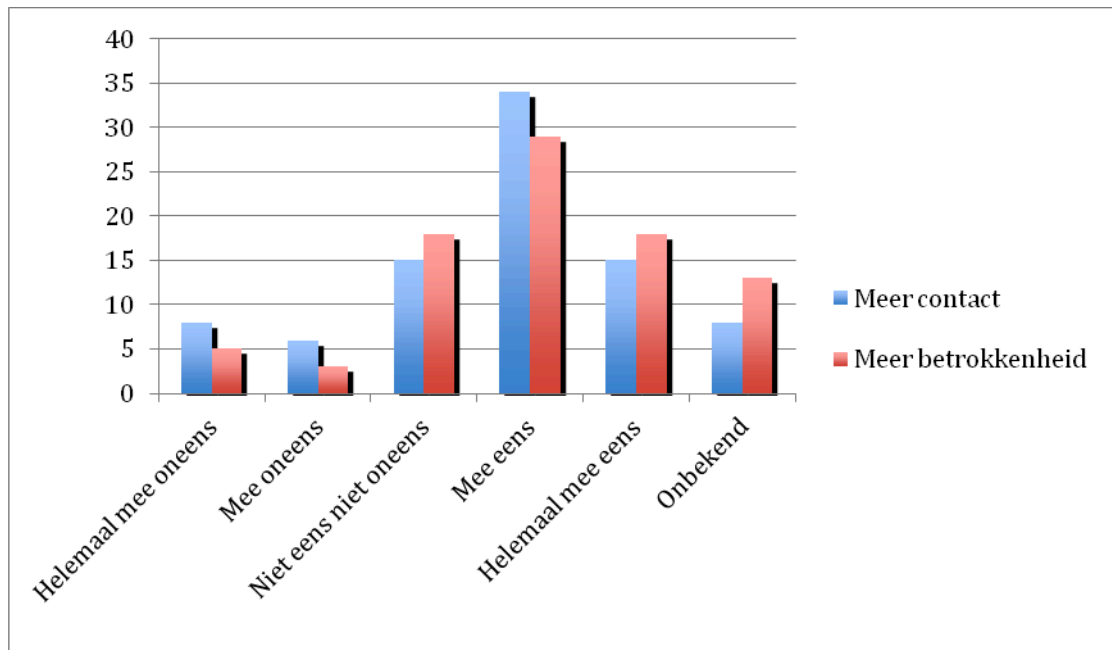
Zoals beschreven in §3.3.3 leiden de verschillende activiteiten van de stakeholders tot een gezamenlijke output. Dit betekent automatisch dat een gezamenlijke output leidt tot een

gezamenlijke outcome van de stakeholders. Dit wordt in deze paragraaf verder toegelicht door middel van een tabel.

De resultaten uit verschillende onderzoeksmethoden, met betrekking tot de outcomes, zijn uitgewerkt aan de hand van citaten, tabellen en figuren verder onderbouwd.

Outcome

Volgens de gemeente is er een 'gigantische verbinding tussen de bewoners in de wijk Wipstrik'. Hij koppelt dit aan de grote hoeveelheden vrijwilligers die betrokken zijn bij het wijkcentrum. De bezoekers van het wijkcentrum delen deze mening deels, zoals te zien is in onderstaand figuur 1.



Figuur 1: Effect van de Bestevaer. Het figuur omvat twee vragen en heeft een non-respons van gemiddeld 9 personen.'

Uit de tabel blijkt dat 57% van de ondervraagden aangeeft meer contact te hebben met mensen uit de wijk door de Bestevaer. Daarbij is de groep die niets heeft ingevuld of behoren tot de categorie 'niet eens, niet oneens' ook redelijk groot, namelijk 26%. Een klein gedeelte van de respondenten is het er mee oneens of er helemaal mee oneens, namelijk 16%.

Tijdens de berekening van de procenten zijn cijfers als: 16.3 en 57.2, naar beneden afgerond. Dit is de reden dat de opgetelde percentages niet 100 % bedragen, maar 99 %.

Tevens blijkt uit het figuur dat de grootste groep respondenten meer betrokkenheid op de wijk Wipstrik ervaart, namelijk 55%. Dit is meer dan de helft van de ondervraagden. Verder is ook hierbij opvallend dat een grote groep mensen deze vraag niet hebben ingevuld of dat ze een neutrale mening hebben. Deze groep bevat 36%. Ook hierbij geldt dat de kleinste groep bestaat uit mensen die het er mee oneens of helemaal mee oneens zijn, deze bestaat uit 9%.

Zoals beschreven in §2.4.4 is enquêtevraag 11 opgesteld om een impressie te krijgen van het effect van wijkcentrum de Bestevaer op bewoners uit de wijk Wipstrik. Hieruit zijn de volgende resultaten gekomen, zoals af te lezen in tabel 14.

In tabel 14 is een enorme piek te zien bij de categorie 'vrije tijd doorbrengen'. 51% van de ondervraagden gaf aan dit het belangrijkste effect van de Bestevaer is. Dit is meer dan de helft. Verder is in tabel 14 af te lezen dat de op een na grootste categorie 'onbekend' is. Veel mensen, namelijk 17% heeft deze vraag niet ingevuld. De categorie die daar op volgt, is de categorie

buurtbewoners ontmoeten en leren kennen. 15% van de ondervraagden gaf ontmoeting aan als belangrijkste effect. Het laagste scoren hulpverlening en inspraak in de wijk.

<i>Effect van de Bestevaer</i>	<i>Aantal personen</i>
Ik heb een plek om mijn vrije tijd door te brengen	44
Ik kan buurtbewoners ontmoeten en leren kennen	13
Ik krijg voorlichting en krijg ik begeleiding en hulpverlening	4
Ik heb inspraak als wijkbewoner en ik kan mijn mening geven	3
Ik ben meer betrokken geraakt met de (bewoners van de) wijk waar in ik woon	7
Anders	0
Onbekend	15

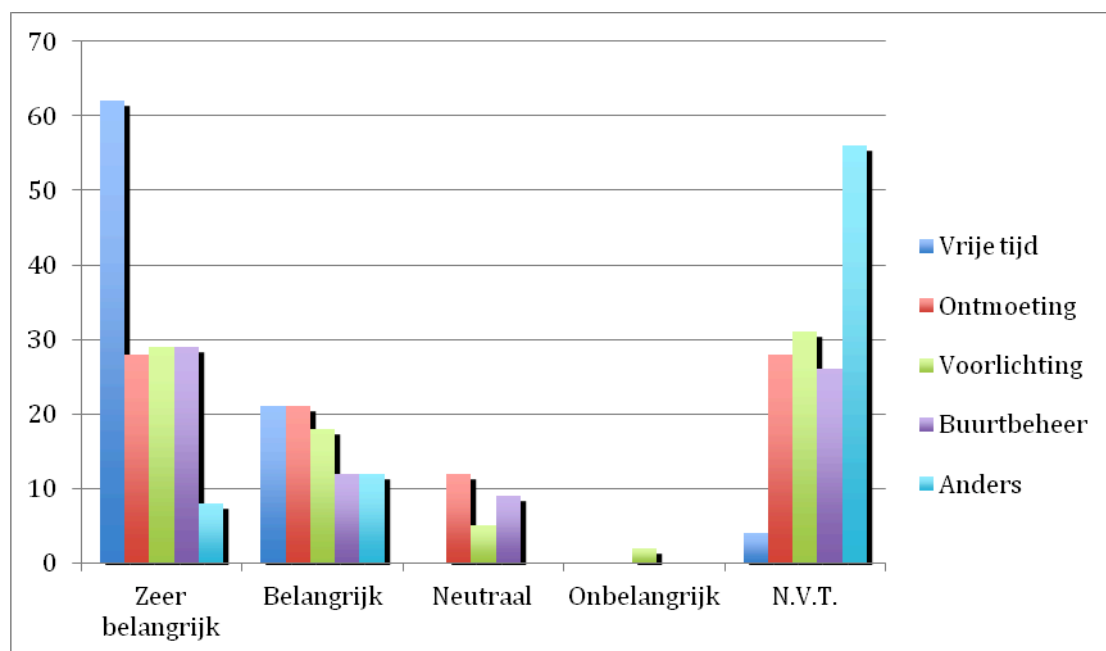
Tabel 14: Het effect van wijkcentrum de Bestevaer

Als gevolg hierop zijn verschillende effecten gewaardeerd door de respondenten op de afgenomen enquête. Figuur 2 geeft weer hoe de georganiseerde activiteiten gewaardeerd zijn door bezoekers van het wijkcentrum.

Opvallend hieraan is de hoge piek die staat voor de optie 'vrije tijd', bij de categorie zeer belangrijk. Dit laat zien dat de waardering voor dit effect het meest belangrijk is voor de bezoekers. Naast bovenstaande is ook opvallend dat ontmoeting, voorlichting en buurtbeheer tevens als zeer belangrijk worden gescoord, maar deze scoren niet zo hoog in vergelijking met vrije tijd.

De optie niet van toepassing kon door de respondenten worden aangekruist wanneer het desbetreffende effect niet voor hen van toepassing zou zijn. Van deze optie is veel gebruik gemaakt, zoals te zien in figuur 2. Hieruit kunnen meerdere conclusies worden getrokken, bijvoorbeeld zeggen de respondenten daarmee waren deze effecten voor hen niet van toepassing. De meeste respondenten hebben één of twee effecten aangekruist en de rest open gelaten. Deze zijn door de onderzoeksgroep daardoor onder gebracht in de categorie niet van toepassing.

Bij de categorie onbelangrijk valt op dat deze nauwelijks gewaardeerd is. Dit kan betekenen dat elk effect van meerdere of mindere mate van waarde is. Het zou niet realistisch zijn om een conclusie te trekken op basis van de lage uitkomst bij de categorie onbelangrijk, zeker omdat de categorie niet van toepassing zo vaak gescoord is. Deze hoge uitkomst trekt het te positieve beeld van de lage score van de categorie onbelangrijk weer recht en voorkomt hiermee een scheef en onrealistisch beeld.



Figuur 2: Waardering georganiseerde activiteiten door wijkcentrum de Bestevaer. Bovenstaand figuur laat een non-respons zien van 28 respondenten.

Een deelnemer van de focusgroep meldde dat meestal hetzelfde groepje bezoekers het wijkcentrum bezoekt en dat zij waarschijnlijk het wijkcentrum heel positief waarden. Hier wordt rekening mee gehouden. De waardering van de groep bezoekers dat standaard komt, niet wordt over genomen en gerekend voor de waardering van de volledige wijk.

Toen de vraag ‘wat levert de Bestevaer op?’ aan de vertegenwoordigers van de wijk in de focusgroep werd gesteld, zeiden zij het volgende:

“Voor die kant (de Schrijversbuurt) van de wijk denk ik weinig.”

“Ik denk dat bij ons in de buurt (de Zeeheldenbuurt) in ieder geval, behalve het vaste groepje, dat mensen denken oké als het wijkcentrum ophoudt te bestaan.”

Bij het beschrijven van de outcomes wordt er rekening gehouden met het beperkte beeld dat de focusgroep heeft. Vanwege de lage opkomst is de mening niet volledig betrouwbaar en daarom kan het beeld dat de focusgroep schetst wat genuanceerd worden, zeker omdat de mening van focusgroep in tegenspraak is met wat de dhr. Kuppens, mevr. le Fèbre en de bezoekers benoemen.

Dhr. Kuppens heeft bijvoorbeeld een andere mening over wat de activiteiten georganiseerd door de Bestevaer opleveren:

“Dan heb ik het nog niet eens over de deelnemers aan de activiteiten. Die leren elkaar kennen, wat is er nou mooier dan sociaal contact, in dat opzicht.”

Het is goed te benoemen dat dhr. Kuppens een eenzijdig beeld heeft van het wijkcentrum. Dit bracht hij zelf ten gehore in het interview. Hij komt namelijk niet vaak in het wijkcentrum.

Mevr. le Fèbre zegt over sociaal contact het volgende:

“En het stukje eenzaamheid kan je alleen maar aangeven aan de kaartclub, die vorig jaar gingen stoppen en na twee weken er achter kwamen dat ze het niet konden missen en toch weer zijn terug gekomen.”(mevr. le Fèbre)

De verschillende respondentengroepen hebben diverse meningen over de vraag wat het wijkcentrum oplevert. De waardering van de outcomes door middel van de indicatoren volgt in de resultaten. Zoals te zien in tabel 15, leveren de verschillende stakeholders activiteiten, die leiden tot een gezamenlijke output, wat weer leidt tot een gezamenlijke outcome.

Er is gekozen voor de volgende vier outcomes namelijk; sociale ontmoeting, sociale participatie, zinvolle dagbesteding en voorlichting. Inspraak en buurtbeheer zijn geschaard onder de outcome sociale participatie. Er is gekozen om voorlichting als aparte outcome te benoemen, omdat deze niet valt onder de overige outcomes.

Stakeholders	Activiteit	Output	Outcome
De Bestevaer	Het actief beheren van het wijkcentrum en het organiseren en vormgeven van de activiteiten	De wekelijkse activiteiten	Sociale ontmoeting
		De niet wekelijkse activiteiten	Sociale participatie
De gemeente Zwolle	Het verlenen van subsidie en het plegen van onderhoud	Een locatie van samenzijn	Zinvolle dagbesteding
Investeerders	Het organiseren en vormgeven van activiteiten		
Bezoekers	Geen	Een speeltuin onderhouden	Voorlichting en hulpverlening
Bewoners	Financieel ondersteunen		

Tabel 15: De activiteiten leveren gezamenlijke outputs en outcomes.

Concluderend kan er worden gesteld dat de outcomes van wijkcentrum de Bestevaer zijn: Er sprake is van sociale ontmoeting, sociale participatie, zinvolle dagbesteding en voorlichting.

3.3.5 Deelvraag 5: Welke impact heeft dit in de wijk Wipstrik?

Om de impact te kunnen bepalen, is het noodzakelijk dat er rekening gehouden wordt met de deadweight en de attributie. De deadweight en de attributie worden in de social e-valuator uitgedrukt aan de hand van procenten. Dit percentage wordt verwerkt om de geloofwaardigheid van het onderzoek te onderbouwen. Hoe hoger het percentage hoe meer effecten toe te schrijven zijn aan de Bestevaer. De deadweight en de attributie moeten in de social e-valuator per outcome bekeken worden.

Om de juiste impact te meten is het noodzakelijk om inzichtelijk te hebben of de respondenten uit de wijk Wipstrik komen. Dit is van belang omdat de vereniging in de statuten een vijftal doelen heeft opgesteld, één daarvan is het bevorderen van een optimaal leef- en woonklimaat in

de wijk Wipstrik (Duret & van Assen, 1992). De wijk Wipstrik is daarom als uitgangspunt genomen om hier vanuit de doelen proberen te verwezenlijken.

Door middel van de enquête is gevraagd of de respondenten woonachtig zijn in de wijk Wipstrik. Uit de verzamelde gegevens blijkt dat ongeveer de helft niet uit de wijk Wipstrik komt.

<i>Wonend in Wipstrik</i>	<i>Aantal personen</i>
Ja	39
Nee	37

Tabel 16: Aantal bewoners woonachtig in de wijk Wipstrik.

De non-respons uit deze tabel beslaat 10 personen. Dit betekent dat de enquête is ingevuld door 76 personen.

Er is gekozen om in de uiteindelijke conclusie twee ratio's te berekenen, namelijk een ratio over mensen in de wijk en voor het gehele bereik van de Bestevaer.

De helft van de bezoekers die komen naar de activiteiten zijn woonachtig in de wijk Wipstrik. De andere helft van de bezoekers komt uit overige wijken in Zwolle. Het doel van het wijkcentrum is het centrum van de wijk Wipstrik zijn.

De vele bezoekers van buiten de wijk hebben een negatief effect op de uiteindelijke ratio, wanneer het alleen berekend wordt voor mensen uit de wijk Wipstrik. Door een aparte analyse te maken met betrekking tot het gehele bereik van de Bestevaer, kan de waarde van de niet-bewoners van de Wipstrik ook meegenomen worden in de conclusie. Het wijkcentrum is namelijk ook van waarde voor deze mensen.

Gezien de helft van de bezoekers van het wijkcentrum niet uit de wijk Wipstrik komen, zal om een realistisch beeld te geven van de waarde het wijkcentrum en om de indicatoren op de juiste manier te kunnen waarderen, de waardering gehalveerd moeten worden. Dit zal invloed hebben op de uiteindelijke ratio. Mede doordat er uit de enquête blijkt dat het wijkcentrum ook voor de bewoners buiten de wijk een belangrijke rol heeft, zou het geen realistisch beeld geven van de waarde van het wijkcentrum als deze groep niet meegerekend zal worden. In overleg met de opdrachtgever zal besloten worden of deze gegevens meegenomen worden in de analyse. De verantwoording hiervan zal in het volgende hoofdstuk beschreven worden.

Hier onder volgen enkele citaten van bewoners buiten de wijk Wipstrik over de Bestevaer:

"In het wijkcentrum is een bijzonder goede sfeer en vooral een zeer goede samenwerking. Ze staan altijd klaar voor onze club"(Bezoeker Bestevaer)

"Wij kunnen de Bestevaer niet missen. Ik ben hier al 25 jaar." (Bezoeker Bestevaer)

"Bestevaer is een mooie plek en ligt vrij centraal."(Bestevaer)

Uit bovenstaande citaten blijkt dat de waardering van het wijkcentrum voor mensen buiten de wijk wipstrik hoog is.

Deadweight

De deadweight houdt rekening met spontane effecten, wat zou er kunnen gebeuren als de Bestevaer zou ophouden met bestaan. De deadweight moet in de social e-valuator ingevuld worden aan de hand van procenten. Deze procenten geven weer in hoeverre de gehele outcome toe te schrijven is aan de Bestevaer. Om dit concreet te maken volgt er een voorbeeldberekening:

Een deadweight van 0% houdt in dat de gehele outcome toe te schrijven is aan de Bestevaer. Een deadweight van 20% zal betekenen dat de outcome voor 80% aan de Bestevaer is toe te kennen. In de social e-valuator zal bij de deadweight 20% worden ingevuld.

In de volgende paragrafen wordt de deadweight bekeken aan de hand van de outcomes sociale ontmoeting tussen bewoners in de wijk, de sociale participatie en zinvolle dagbesteding.

4.7.1.1 Sociale ontmoeting tussen bewoners uit de wijk

Uit het gesprek met mevr. le Fèbre komt naar voren dat het wijkcentrum een belangrijke rol speelt in de sociale ontmoeting uit de wijk, met name omdat het wijkcentrum een begrip is in de wijk. Er blijkt dat er weinig alternatieven zijn of worden gecreëerd als het wijkcentrum zou ophouden met bestaan.

“Ik denk dat het wijkcentrum onmisbaar is, omdat het ook met gevoel te maken heeft. Het wijkcentrum is een begrip.” (mevr. le Fèbre)

“Ik denk dat de eenzaamheid zal toeslaan. Wat we laatst hebben gehoord: ‘als het wijkcentrum gesloten is, wat moeten we dan, dan zullen we elkaar ook niet zo vaak meer zien.’ (mevr. le Fèbre)

Mevr. le Fèbre gaf aan dat de huurders van zalen op zoek zouden gaan naar een andere locatie, maar waar de huurders echter tegen aan zullen lopen, is de hoogte van de huur. De huur zal dan hoger uitkomen, wat kan resulteren in hogere contributie voor de leden. De huurders geven aan door de contributieverhoging de kans op opheffing van hun vereniging groot wordt. Dit omdat de contributie te hoog wordt voor de leden. Hieruit blijkt dat de spontane effecten van de stakeholdergroep ‘investeerders in de Bestevaer door middel van het aanbieden van activiteiten’ minimaal zouden zijn.

Het volgende voorbeeld laat zowel het spontane effect als de outcome zien voor deze investeerders:

Vorig jaar hield de kaartclub op met bestaan. Na twee weken kwamen de leden van de kaartclub er achter dat ze de Bestevaer niet konden missen. Ze zijn toen weer terug gekomen naar de Bestevaer en huren nu nog steeds een zaal. Terwijl er in de buurt waar ze wonen meerdere mogelijkheden zijn om hun activiteit uit te oefenen, maar hier niet naar toe gaan en terug komen naar de Bestevaer.

Uit het voorbeeld van mevr. le Fèbre blijkt dat het wijkcentrum van waarde is voor de kaartclub. De leden van de kaartclub konden geen alternatief vinden voor de Bestevaer. De leden van de kaartclub vonden het belangrijk om elkaar te blijven ontmoeten, wat maakt dat het bestaan van de Bestevaer van belang is voor deze groep.

Uit bovenstaande voorbeelden blijkt dat de Bestevaer van grote betekenis is voor de sociale ontmoeting in de wijk. Doordat de Bestevaer al vele jaren bestaat en de wijk weet wat men kan verwachten van het wijkcentrum, is het moeilijk om een nul-meting te creëren. Desondanks lijkt het onwaarschijnlijk dat er geen spontane effecten ontstaan, wanneer de Bestevaer zou ophouden met bestaan. Hierdoor is er gekozen om de deadweight te schatten op 10%.

Concluderend is de deadweight voor sociale ontmoeting: 10%
--

Sociale participatie

Uit de gesprekken met mevr. le Fèbre komt naar voren dat het wijkcentrum al ruim 25 jaar bestaat. Het wijkcentrum wordt sinds deze tijd gebruikt om de sociale participatie te vergroten en vorm te geven. Een voorbeeld hiervan zijn de georganiseerde gesprekken van het wijkplatform. Op dit moment worden deze gesprekken goed georganiseerd, maar blijkt de opkomst voor het wijkplatform gering te zijn. Door de geringe opkomst, bestaat de kans dat als het wijkcentrum zou ophouden met bestaan, dit platform ook zou ophouden. Hieruit wordt de

conclusie getrokken dat er een kleine kans bestaat dat de bewoners uit de wijk niet zelf op zoek gaan naar een alternatief, als de belangrijke factor als het wijkcentrum wegvalt.

Uit de lage opkomst van de focusgroep kan geconcludeerd worden dat de bewoners uit de wijk de sociale participatie niet erg belangrijk vinden. De verwachting is dat de bewoners daardoor niet zelf een platform gaan organiseren als de Bestevaer zou ophouden met bestaan. Daardoor is gekozen om de deadweight te schatten op 10%.

Concluderend is de deadweight voor sociale participatie: 10%

Zinnvolle dagbesteding

Om te analyseren of de bezoekers van de activiteiten op zoek gaan naar een alternatief als de Bestevaer zal ophouden met bestaan, zijn er in de enquête vragen gesteld of de geënquêteerden op zoek zouden gaan naar een alternatief en welk alternatief dit zal zijn.

Zoals af te lezen is in tabel 17 zou het merendeel van de respondenten op zoek gaan naar een alternatief.

<i>Personen die op zoek gaan naar alternatief bij opheffing</i>	<i>Aantal</i>
Wel	54
Niet	23
Onbekend	9

Tabel 17: Aantal personen die op zoek gaan naar alternatief voor de Bestevaer

Uit deze gegevens kan geconcludeerd worden dat een groot gedeelte van de bezoekers op zoek gaat naar een alternatief voor de Bestevaer.

Uit de enquête is gebleken dat de meeste mensen op zoek zouden gaan naar een ander alternatief voor de Bestevaer. In de praktijk blijkt dat de alternatieven niet altijd gevonden.

De enquête geeft weer 54 van 86 respondenten een alternatief gaat zoeken voor de Bestevaer, dit is 60%.

Concluderend is de deadweight voor zinnvolle dagbesteding: 60%

Voorlichting en hulpverlening

Uit gesprek met mevr. van Assen kwam naar voren dat er twee hulpverleningsorganisaties, WijZ en buurthulp gebruik maken van de Bestevaer. Stichting WijZ zou op zoek gaan naar een andere locatie als de Bestevaer zou ophouden met bestaan. Buurthulp zou ophouden met bestaan. Daarnaast worden er in de Bestevaer regelmatig cursussen aangeboden. Als de Bestevaer zou ophouden wegvallen, zouden deze cursussen ook ophouden met bestaan. Door middel van deze gegevens is de schatting gemaakt dat de deadweight voor voorlichting en hulpverlening 10% bedraagt.

Concluderend is de attributie voor voorlichting en hulpverlening: 10%

Concluderend is de deadweight per outcome:

- Sociale ontmoeting: 10 %
- Sociale participatie: 10%
- Zinnvolle dagbesteding: 60%
- Voorlichting en hulpverlening: 10%

Attributie

De veranderingen, die beschreven zijn onder de outcome, zijn niet allen voor 100 % toe te schrijven aan de Bestevaer. Een gedeelte van de verandering kan worden veroorzaakt door de bijdrage van andere organisaties of personen. Dat deel wordt uitgedrukt in procenten. Het percentage wordt in de SROI analyse verwerkt om de geloofwaardigheid ervan te onderbouwen.

Bij het invullen van de social e-evaluator zal de attributie per stakeholder beschreven worden. Dit zal berekend worden aan de hand van de hoogte van de input die geleverd wordt per stakeholder.

Sociale ontmoeting tussen bewoners uit de wijk

Middels de enquête is gevraagd naar wat nog meer bijdraagt aan contacten in en betrokkenheid op de wijk Wipstrik. Daaruit kwam naar voren dat sporten, het openluchtwembad, het doen van vrijwilligerswerk, aangesloten zijn bij een kerkgemeenschap en de buurtsuper de Spar een bijdragen leveren aan de sociale ontmoeting in de wijk. Dit betekent dat er vijf andere plaatsen van ontmoeting zijn in de wijk Wipstrik. In het onderzoek van dhr. Kors is specifiek gevraagd naar de waarde van deze ontmoetingsplaatsen. Deze sloten aan bij de uitkomsten van de enquête van binnen dit onderzoek.

In tabel 18 zijn de resultaten hiervan af te lezen. Waaruit te zien is dat 8 van de 51 respondenten de Bestevaer waardeert als meest waardevolle voorziening omtrent de sociale ontmoeting. Dit is ongeveer 20% van de geënquêteerden. Dit betekent dat 80% toe te schrijven is aan overige instanties. Met deze gegevens wordt de conclusie getrokken dat de attributie omtrent de sociale ontmoeting 80% bedraagt.

Voorziening	Aantal
De Bestevaer	8
FC Zwolle Stadion	11
Openlucht Zwembad	15
Kerkgemeenschap	8
Overig: Buurtsuper en vrijwilligerswerk	9

Tabel 18: Resultaten welke voorziening het meest waardevol is

Concluderend is de attributie voor sociale ontmoeting 80%

Sociale participatie

Uit het gesprek met mevr. le Fèbre komt naar voren dat er geen andere organisaties zijn die zich bezig houden met de sociale participatie van de wijk. De stakeholders van dit wijkcentrum zijn de enige organisaties die belang hebben bij de groei van sociale participatie. De stakeholder die hier met name belang bij heeft is de gemeente Zwolle.

Concluderend is de attributie voor sociale participatie 0%

Zinvolle dagbesteding

In de enquête is gevraagd naar het alternatief de respondenten op zoek gaan als de Bestevaer zou ophouden met bestaan. In tabel 19 is af te lezen dat de respondenten als alternatief kiezen voor een andere activiteit of verenging, een ander wijkcentrum of de sportschool. Verder is af te lezen dat 32 van 86 geënquêteerden geen alternatief zal zoeken voor de Bestevaer. Deze 32 personen beslaan 37% van de geënquêteerden ($32 : 86 \times 100\% = 37\%$).

Dit betekent dat er 63% ($100\% - 37\%$) van de attributie toe te schrijven is aan andere instanties en organisaties.

Welk alternatief	Aantal
------------------	--------

Soort gelijke activiteit of vereniging	42
Ander wijkcentrum	10
Sportschool	2
Overig	0
Geen alternatief	32

Tabel 19: Alternatief voor het wijkcentrum

Concluderend is de attributie voor zinvolle dagbesteding 63%.

Voorlichting en hulpverlening

Uit het gesprek met mevr. le Fèbre komt naar voren dat er weinig andere organisaties zijn die zich bezig houden met voorlichting en hulpverlening van de wijk. Binnen dit onderzoek zijn hier geen gegevens over verkregen. Echter blijkt dat dit de enige hulpverleningsinstanties zijn die specifiek gericht zijn op de wijk Wipstrik. Hierom is er voor gekozen om de attributie van andere instanties op 10% te stellen.

Concluderend is de attributie voor voorlichting en hulpverlening: 10%.

Concluderend is de attributie per outcome:

- Sociale ontmoeting: 80%
- Sociale participatie: 0%
- Zinvolle dagbesteding: 63%
- Voorlichting en hulpverlening: 10%

Attributie

De veranderingen, die beschreven zijn onder de outcome, zijn niet allen voor 100% toe te schrijven aan de Bestevaer. Een gedeelte van de verandering kan worden veroorzaakt door de bijdrage van andere organisaties of personen. Dat deel wordt uitgedrukt in procenten. Het percentage wordt in de SROI analyse verwerkt om de geloofwaardigheid ervan te onderbouwen.

Bij het invullen van de social e-evaluator zal de attributie per stakeholder beschreven worden. Dit zal berekend worden aan de hand van de hoogte van de input die geleverd wordt per stakeholder.

Sociale ontmoeting tussen bewoners uit de wijk

Middels de enquête is gevraagd naar wat nog meer bijdraagt aan contacten in en betrokkenheid op de wijk Wipstrik. Daaruit kwam naar voren dat sporten, het openluchtzwembad, het doen van vrijwilligerswerk, aangesloten zijn bij een kerkgemeenschap en de buurtsuper de Spar een bijdragen leveren aan de sociale ontmoeting in de wijk. Dit betekent dat er vijf andere plaatsen van ontmoeting zijn in de wijk Wipstrik. In het onderzoek van dhr. Kors is specifiek gevraagd naar de waarde van deze ontmoetingsplaatsen. Deze sloten aan bij de uitkomsten van de enquête van binnen dit onderzoek.

In tabel 20 zijn de resultaten hiervan af te lezen. Waaruit te zien is dat 8 van de 51 respondenten de Bestevaer waardeert als meest waardevolle voorziening omtrent de sociale ontmoeting. Dit is ongeveer 20% van de geënquêteerden. Met deze gegevens wordt de conclusie getrokken dat de attributie van de Bestevaer omtrent de sociale ontmoeting 20% bedraagt.

<i>Voorziening</i>	<i>Aantal</i>
De Bestevaer	8
FC Zwolle Stadion	11
Openlucht Zwembad	15
Kerkgemeenschap	8
Overig: Buurtsuper en vrijwilligerswerk	9

Tabel 20 Resultaten welke voorziening het meest waardevol

Concluderend is de attributie voor sociale ontmoeting 20%.

Sociale participatie

Uit het gesprek met mevr. le Fèbre komt naar voren dat er geen andere organisaties zijn die zich bezig houden met de sociale participatie van de wijk. De stakeholders van dit wijkcentrum zijn de enige organisaties die belang hebben bij de groei van sociale participatie. De stakeholder die hier met name belang bij heeft is de gemeente Zwolle.

Concluderend is de attributie voor sociale participatie 0%.

Zinnvolle dagbesteding

In de enquête is gevraagd naar het alternatief de respondenten op zoek gaan als de Bestevaer zou ophouden met bestaan. In tabel 21 is af te lezen dat de respondenten als alternatief kiezen voor een andere activiteit of vereniging, een ander wijkcentrum of de sportschool. Dit betekent dat er drie alternatieven gevonden worden naast de Bestevaer. Dit maakt dat de attributie van zinnvolle dagbesteding 33% bedraagt; $100 : 3 = 33\%$.

<i>Welk alternatief</i>	<i>Aantal</i>
Soort gelijke activiteit of vereniging	42
Ander wijkcentrum	10
Sportschool	2
Overig	0
Geen alternatief	32

Tabel 21 Alternatief voor het wijkcentrum

Concluderend is de attributie voor zinnvolle dagbesteding 30%.

Concluderend is de attributie per outcome:

- Sociale ontmoeting 20%
- Sociale participatie 0%
- Zinnvolle dagbesteding 30%

3.3.6 Deelvraag 6: Met welke indicatoren is deze impact te meten?

Zoals beschreven in §3.2.3 zijn de indicatoren bepaald door middel van bureauresearch.

Uit de toegepaste documenten kwamen verschillende functies en doelen van wijkcentra naar voren, zoals; ontmoeting, activiteiten aanbieden, sociale samenhang, in contact komen met anderen, sociale verbanden zichtbaar maken, vermaak en vrije tijd, voorlichting en informatieverstrekking, wijkbeheer en bewonersinspraak, belangenbehartiging, optimaal leven en woonklimaat en het bevorderen van onderling contact tussen de leden.

Al deze indicatoren zijn samengenomen en onder vijf volgende indicatoren onder gebracht, namelijk; vrije tijd en ontspanning, ontmoeting en contact met wijkbewoners, voorlichting en hulpverlening, inspraak in het buurtwezen, betrokken raken op de wijk.

In de enquête wordt er bij vraag 4; 'wat is de belangrijkste reden dat u het wijkcentrum bezoekt?' en bij vraag 11; 'welk effect ervaart u door de Bestevaer?' ruimte gegeven voor de respondenten om andere effecten/indicatoren in te vullen, dan er aan antwoordopties zijn gegeven. Hier is geen gebruik van gemaakt. Hieruit kan geconcludeerd worden dat de belangrijkste indicatoren in de enquête benoemd stonden en dat deze volledig zijn.

Mevr. le Fèbre bevestigde de indicatoren in het interview, namelijk dat mensen elkaar ontmoeten en dat ze in de Bestevaer ontspanning vinden. Dit vergroot de betrouwbaarheid van de vooraf opgestelde indicatoren.

Concluderend kunnen de volgende indicatoren in de social e-evaluator worden ingevuld:

- Vrije tijd en ontspanning
- Ontmoeting en contact met wijkbewoners
- Voorlichting en hulpverlening
- Inspraak in het buurtwezen
- Betrokken raken op de wijk

3.3.7 Deelvraag 7: Van welke waarde zijn deze indicatoren?

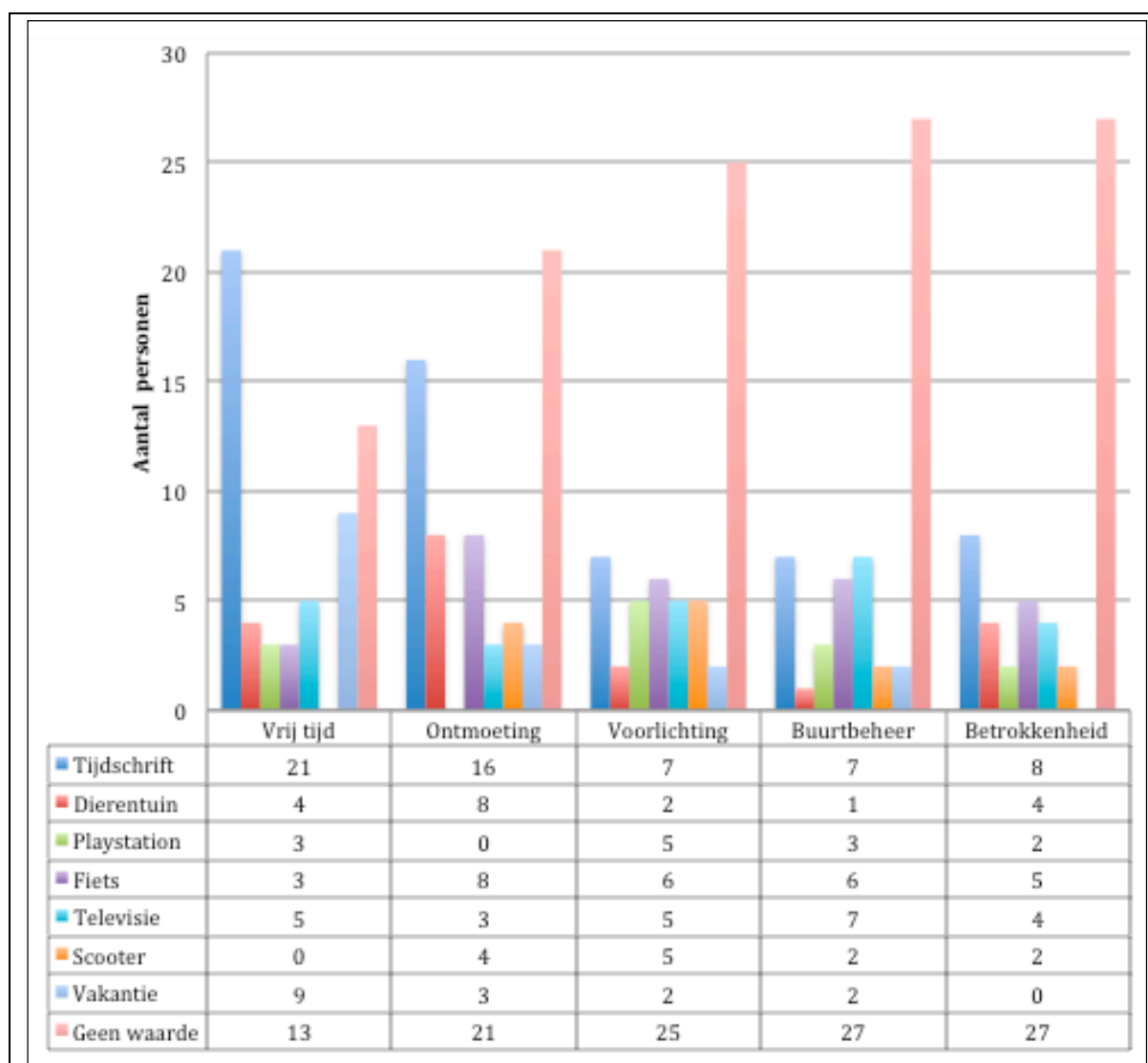
Opeenvolgend op deelvraag 6; het bepalen van de indicatoren is het in §3.3.6 van belang dat er een waardering aan de indicatoren gegeven wordt.

De manier waarop de indicatoren gewaardeerd zouden worden, staat beschreven in §2.2. De waardering zou plaats vinden door de bezoekers en de focusgroep. Tijdens de uitvoering van de focusgroep werd echter duidelijk dat er niet voldoende deelnemers waren om de value game te spelen. Dit heeft gevolgen voor de betrouwbaarheid van dit onderdeel. Om alsnog de indicatoren te kunnen waarderen, en de betrouwbaarheid te kunnen waarborgen, wordt er gebruik gemaakt van een eerder uitgevoerd onderzoek van dhr. Kors (2011).

Waardering van bezoekers activiteiten

Om de indicatoren te kunnen waarderen, is er in de enquête gebruik gemaakt van de valuegame. Aan de hand van producten met verschillende waarden, konden de geënquêteerden per indicator aangeven hoe waardevol zij de indicatoren waardeerden.

In figuur 3 is de waardering van het effect van het wijkcentrum door middel van de valuegame af te lezen. Hieruit komt naar voren dat vrije tijd en ontspanning het meest gewaardeerd wordt aan de hand van een maandabonnement op een tijdschrift. Daarnaast valt er af te lezen dat er bij de functies buurtbeheer, wijkonderhoud, inspraak van buurt- of wijkbewoners en meer betrokkenheid op de wijk geen waarde toegekend.



Figuur 3: De waardering van het effect van het wijkcentrum

Om de social e-valuator in te vullen, is het noodzakelijk dat er bij de verschillende indicatoren de waarde per persoon wordt ingevuld. Aan de hand van de hoogte van de producten kan de waarde per indicator berekend worden. Daarbij worden de aantal ingevulde producten vermenigvuldigd met de waarde van producten.

De waarden van de producten zijn:

- Maandabonnement op een tijdschrift; € 20,-
- Een dagje uit naar de dierentuin voor vier personen; € 100,-
- Een Portable Playstation Slim & Lite; € 250,-
- Een nieuwe fiets; € 500,-
- Een televisie; € 1000,-
- Een nieuwe scooter; € 2500,-
- 14 dagen vakantie naar Mexico met vier personen; € 4000,-

In tabel 22 is af te lezen wat de totale waarde per indicator bedraagt. Deze gegevens zijn van belang voor het invullen van de social e-valuator. De waardering van de indicatoren worden in de social e-valuator per persoon ingevuld. Daarnaast worden het aantal personen ingevuld. De social e-valuator berekent met deze gegevens de totale waarde.

Om de waarde per geënquêteerde te bepalen, is de totale waarde gedeeld door het aantal geënquêteerden. De respons van de enquêtes bedroeg 86. Deze waarden zijn af te lezen in de laatste kolom van tabel 22.

In tabel 22 staat de waarde in euro's per wekelijkse bezoeker aangeduid. In de tabel is onderscheid gemaakt tussen de totale waarde, de gemiddelde waarde per geënquêteerde en de totale waarde per indicator.

De totale waarde omvat het bedrag dat de 86 respondenten gezamenlijk jaarlijks over hebben voor de desbetreffende indicator.

De gemiddelde waarde per geënquêteerde omvat het jaarlijkse bedrag per respondent per indicator.

De totale waarde per indicator is berekend door de gemiddelde waarde per geënquêteerde te vermenigvuldigen met het totaal aantal wekelijkse bezoekers, namelijk 300 bezoekers.

<i>Indicator</i>	<i>Totale waarde</i>	<i>Gemiddelde waarde per geënquêteerde</i>	<i>Totale waarde per indicator</i>
Vrije tijd en ontspanning	€ 44.070, -	€ 512, -	€ 153.600, -
Ontmoeting en contact met wijkbewoners	€ 30.120, -	€ 350, -	€ 105.000, -
Voorlichting en hulpverlening	€ 30.090, -	€ 349, -	€ 104.700, -
Inspraak in het buurtwezen	€ 23.990, -	€ 278, -	€ 83.400, -
Betrokken raken op de wijk	€ 12.560, -	€ 146, -	€ 43.800, -

Tabel 22: De totale waarde per indicator en per geënquêteerden

De totale waarde die gegeven is per indicator lijkt veel. Hier onder volgt een berekening van de indicator 'vrije tijd en ontspanning', om weer te geven op welke manier de berekening heeft plaatsgevonden.

In figuur 3 is af te lezen dat 21 respondenten vrije tijd en ontspanning waarderen met een abonnement op een tijdschrift. De waarde van een abonnement op een tijdschrift is vastgesteld op € 20,-. 21 respondenten maal € 20,- = € 420,-.

4 respondenten hebben vrije tijd en ontspanning gewaardeerd met een dagje uit naar de dierentuin, wat staat voor € 100,-. 4 respondenten maal € 100,- = € 400,-.

3 respondenten hebben vrije tijd en ontspanning gewaardeerd met een playstation. 3 respondenten maal € 250,- = € 750,-.

Eveneens hebben 3 respondenten vrije tijd en ontspanning gewaardeerd met een nieuwe fiets, wat staat voor € 500,-. 3 respondenten maal € 500,- = € 1500,-.

5 respondenten hadden er een televisie voor over. De waarde van een televisie is vastgesteld op € 1000,-. 5 maal € 1000,- = € 5000,-.

Als laatste hebben 9 personen vrije tijd en ontspanning gewaardeerd met vakantie naar Mexico voor vier personen. 9 respondenten maal € 4000,- = € 36.000,-.

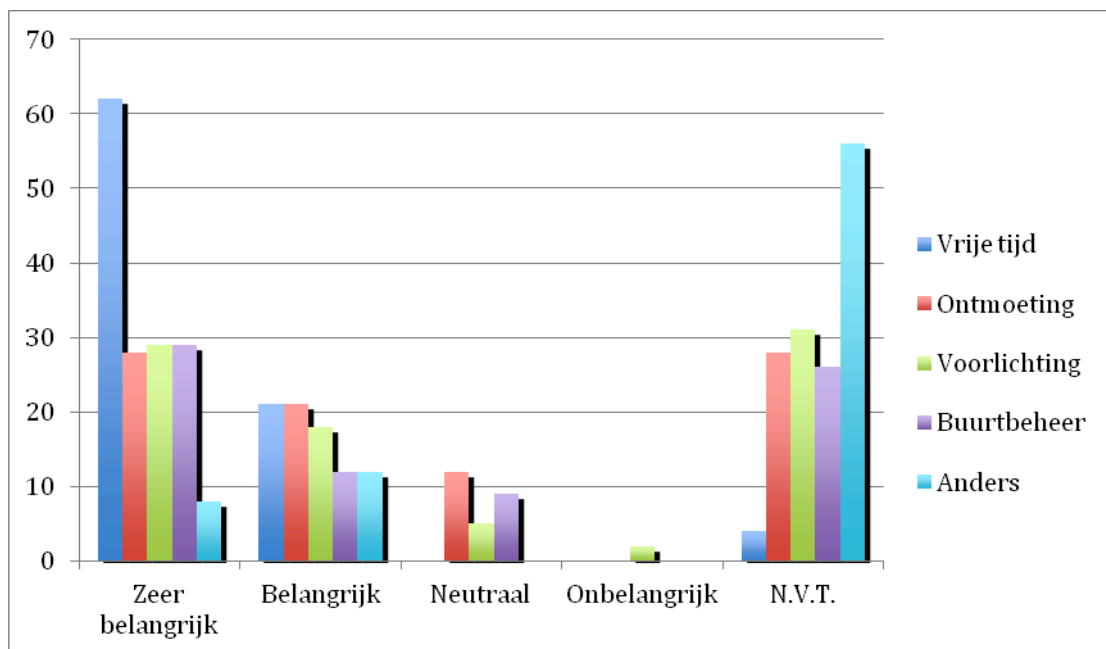
Alle bedragen bij elkaar opgeteld: € 420,- + € 400,- + € 750,- + € 1500,- + € 5000,- + € 36.000,- = € 44.070

Om te bepalen of de juiste indicatoren zijn vastgesteld, is het van belang om te weten welke functies van het wijkcentrum belangrijk zijn en welke minder belangrijk zijn. Door de vraag naar gevoelswaarde en de waardering van de indicatoren met elkaar te vergelijken, is de validiteit te controleren. Als de uitkomst van deze twee met elkaar overeen komen, is te concluderen dat de geënquêteerden congruent zijn in hun antwoorden.

In figuur 4 is te zien dat de geënquêteerden de functie vrije tijd als zeer belangrijk ervaren wordt. De functies ontmoeting, voorlichting en buurtbeheer worden als zeer belangrijk tot belangrijk ervaren. Figuur 4 laat ook de categorie *anders* zien. Deze categorie werd door de respondenten vaak beantwoordt met, door de onderzoeksgroep, eerder benoemde functies. Hieronder volgt een voorbeeld om het meer inzichtelijk te maken:

Geënquêteerden vulden bijvoorbeeld, onder de categorie 'anders', een cursus Spaans in. Deze antwoorden waren door de onderzoeksgroep reeds ondergebracht in de categorie 'Voorlichting'. Doordat de antwoorden ondergebracht kunnen worden onder een andere categorie en omdat de gegeven antwoorden erg uit een liepen is dit voor ons reden genoeg om hier verder geen conclusies aan te verbinden.

Deze antwoorden komen redelijk overeen met de waardering aan de hand van de valuegame. Daar scoort ontmoeting aanzienlijk hoger dan voorlichting en buurtbeheer, maar de tendens in scores wijkt niet dermate af dat hieruit geconcludeerd kan worden dat de juiste indicatoren zijn vastgesteld.



Figuur 4: Gevoelswaarde omtrent de functies van het wijkcentrum

Waardering van de bewoners uit de wijk Wipstrik

Om de waardering van de bewoners uit de wijk te kunnen bepalen, heeft er een focusgroep met bewoners uit de wijk plaatsgevonden. Met de focusgroep werd er gesproken over de waarde van het wijkcentrum in algemene termen.

“Het wijkcentrum is erg opgeknapt, maar ik denk dat heleboel mensen nog het idee hebben van het wijkcentrum hoe het was. Het was een oud gebouw, oud ingericht gebouw met een bruine kroeg.”

Vanuit de focusgroep kwam naar voren dat er een duidelijke scheiding is tussen de twee buurten. Waar er in de Zeeheldenbuurt aardig wat animo is voor het wijkcentrum, is er in de Schrijversbuurt weinig animo. Dit laat zien dat het wijkcentrum met name waarde heeft voor de Zeeheldenbuurt. Voor de Schrijversbuurt is dit van minder grote waarde. Dit wordt bevestigd door de focusgroep:

“Als ik om me heen kijk aan die kant van de Wipstrikkeralee, de Schrijverbuurt, zijn er weinig mensen bij wie het leeft.”

Omdat het wijkcentrum betrekking heeft op de gehele wijk, is het van belang dat de waarde van de gehele wijk bepaald wordt en niet voor één buurt. Daarom is er voor gekozen om beide buurten gezamenlijk te waarderen. In de conclusie zal het verschil in waardering worden opgenomen.

Door de lage opkomst van de focusgroep was het niet mogelijk om de valuegame te spelen. Om de waarde van de indicatoren van de bewoners uit de wijk te kunnen bepalen, is er gebruik gemaakt van het vooronderzoek van dhr. Kors (2011). In de enquête naar aanleiding van dit onderzoek is gevraagd welk geldbedrag de respondenten over hebben voor het wijkcentrum. Uit de gegevens in tabel 23 is af te lezen dat de mensen uit de wijk Wipstrik gemiddeld € 8,- over hebben voor bestaan van het wijkcentrum de Bestevaer.

<i>Jaarlijkse donatie</i>	<i>Aantal respondenten</i>	<i>Percentage van het totaal aantal respondenten</i>	<i>Percentage x aantal huishoudens</i>	<i>Aantal huishoudens x gekozen bedrag</i>
€ 0	0	0%	0	€ 0
€ 5	34	67%	2017	€ 100
€ 10	6	12%	361	€ 36
€ 15	7	14%	421	€ 63
€ 20	4	7%	211	€ 42
Totaal	51	100%	3010	€ 242
Gemiddeld € 8,- per huishouden				

Tabel 23: De berekening gemiddeld donatie per huishouden

Vanuit de focusgroep kwam naar voren dat het wijkcentrum niet hoog gewaardeerd wordt. De bezoekers van de wekelijkse activiteiten zijn ongeveer 300 personen van de 3000 huishoudens uit de wijk Wipstrik. Doordat 90% van de wijkbewoners niet actief lid zijn, is het vanzelfsprekend dat deze groep weinig waarde hecht aan het wijkcentrum. Toch blijkt uit de enquête naar aanleiding van het onderzoek van dhr. Kors 67% van de geënquêteerden een bedrag van € 5,- over heeft voor de Bestevaer. De conclusie die hieruit getrokken wordt, zal beschreven worden in het volgende hoofdstuk.

Zoals af te lezen is in tabel 23 hebben de geënquêteerden gemiddeld € 8,- per jaar over voor de Bestevaer.

Doordat het respons van het aantal inwoners vanuit de wijk erg laag lag, heeft dit invloed op de betrouwbaarheid. Om realistisch beeld te kunnen geven over de waardering vanuit de wijk, is gekozen een ratio van 90% aan te houden. Dit betekent dat de waardering vanuit de wijk uitkomt op € 7,20 ($€ 8,- \times 0,9 = € 7,20$)

De hypothese rondom het aantal respondenten was gebaseerd op alle deelnemers die aanwezig zouden zijn op het moment van afname. Een enquête is voor de onderzoeksgroep een legitieme methode, mits de enquête representatief gevonden wordt. Om dit aan te tonen, is gebruik gemaakt van een steekproefcalculator (<http://www.journalinks.be/steekproef/>). De populatie van de enquête van dhr. Kors onderzoek bedraagt 3010. De spreiding voor dit kenmerk is het resultaat wat verwacht wordt voor elke vraag. Wanneer dit niet bekend is, moet 50% worden ingevuld. Zo kan de maximale steekproefgrootte worden verkregen.

De steekproefcalculator maakte het inzichtelijk dat een steekproef van 341 personen betrouwbaar is. Dit is gelijk aan de enquêtes die zijn uitgezet. Gezien de respons van de steekproef niet 341 bedroeg, maar 51 respondenten, schaadt dit de betrouwbaarheid van het

onderzoek. Onder het betrouwbaarheidsniveau wordt de mate van onzekerheid verstaan die wordt toegelaten in het onderzoek. Dit wordt aangeduid in procenten.

Om de betrouwbaarheid van het onderzoek dhr. Kors (2011) optimaal te houden is gekozen voor een betrouwbaarheidsgraad van 95 %. De betrouwbaarheidsgraad heeft invloed op de te bepalen foutenmarge. De foutenmarge is de ruimte waarbinnen fouten worden toegelaten. Een foutenmarge van 5% is gebruikelijk voor een enquête.

Doordat het onderzoek niet volledig betrouwbaar is en omdat de verwachting was dat het resultaat lager zou zijn, is ervoor gekozen om de uitkomst van dit onderzoek te bewerken. Dit wordt gedaan door het totaal te vermenigvuldigen met 0,9. Hierdoor wordt er van uitgegaan dat 10% van de geënquêteerden een te hoog bedrag heeft ingevuld en waardoor de foutenmarge wordt gereduceerd met 10% en wordt geschat op 5%. Hierdoor wordt het onderzoek niet betrouwbaarder, echter is het resultaat waarschijnlijk een betere weergave van de werkelijkheid.

Concluderend is de waarde van per indicator.

- Vrije tijd en ontspanning € 512,- over 300 personen
- Ontmoeting en contact met wijkbewoners € 350,- over 300 personen
- Voorlichting en hulpverlening € 349,- over 300 personen
- Inspraak in het buurtwezen € 278,- over 300 personen
- Betrokken raken op de wijk € 146,- over 86 personen en € 7,20 over 3010 personen

3.3.8 Deelvraag 8: Bepalen van de SROI-ratio

Deelvraag 8 beslaat het bepalen van de SROI-ratio. De SROI-ratio laat zien wat het maatschappelijk rendement wijkcentrum de Bestevaer is.

Deze uitkomst is, naast dat het een resultaat is, tevens een concluderend gedeelte binnen het onderzoek. Dit is de reden dat de onderzoeksgroep er voor gekozen heeft om de ratio-bepaling als aparte paragraaf mee te nemen in hoofdstuk 4.

Hoofdstuk 4

4.1 Inleiding

In het vorige hoofdstuk zijn de deelvragen één tot en met zeven beantwoordt. Zo is beschreven wat de impact is dat de Bestevaer teweegbrengt in de wijk Wipstrik. Dit is te zien in vier facetten, namelijk voorlichting en hulpverlening, zinvolle dagbesteding, sociale ontmoeting en sociale participatie.

De beantwoording van de eerste zeven deelvragen maakt het mogelijk om deelvraag acht 'Wat is de SROI-ratio volgens de social e-valuator voor wijkcentrum de Bestevaer?' en daarmee de hoofdvraag 'Wat is het maatschappelijk rendement van wijkcentrum de Bestevaer in de wijk Wipstrik?' te beantwoorden.

In dit hoofdstuk zal de ratio worden vast gesteld en hieruit worden conclusies en aanbevelingen geformuleerd. Zoals eerder beschreven is de SROI ratio de impact van wijkcentrum de Bestevaer uitgedrukt in euro's, gedeeld door de totale input, ook uitgedrukt in euro's, die geleverd wordt aan het wijkcentrum. Er is gekozen om in plaats van één ratio, twee ratio's te bepalen. Dit wordt verder uitgewerkt in §4.2. Daarnaast wordt in §4.2 uitgelegd wat de ratio's betekenen voor de gemeente Zwolle, voor de wijk Wipstrik en voor de Bestevaer. Ook zijn er in dit hoofdstuk een aantal aanbevelingen beschreven en wordt er in §4.4 een discussie rond het gebruik van de SROI-methode uitgewerkt.

4.2 Conclusies

Zoals eerder beschreven komt de helft van de bezoekers van het wijkcentrum niet uit de wijk Wipstrik. Het doel van het wijkcentrum is wijkcentrum zijn voor de wijk, hiervoor ontvangt het ook subsidie van de gemeente. Als er een SROI analyse zou worden gemaakt over alleen de wijk Wipstrik, dan zou deze ratio laag uitvallen, omdat de Bestevaer veel bezoekers van buiten de Wipstrik aantrekt. Dit is de reden dat er voor is gekozen om zowel een analyse te maken over het maatschappelijk rendement op de wijk Wipstrik en ook over het gehele bereik van de Bestevaer.

Na overleg met de opdrachtgever is er besloten om twee ratio's te berekenen, waarbij er bij de eerste ratio de bewoners buiten de wijk meegerekend worden. Bij de tweede ratio is de berekening alleen gebaseerd op de bewoners uit de wijk Wipstrik. Daarbij is er in de berekening het aantal personen gereduceerd van 300 naar 150 personen. Het aantal personen is gehalveerd, doordat er uit de enquête is gebleken dat ongeveer 50% van de bezoekers aan het wijkcentrum niet uit de wijk Wipstrik komen.

Wat de twee SROI ratio's nu betekenen voor de wijk Wipstrik, voor de gemeente Zwolle en voor de Bestevaer, wordt beschreven in § 4.2.

4.2.1 Conclusie en ratio over het gehele bereik van de Bestevaer

Bij deze berekening zijn de bezoekers aan de Bestevaer die buiten de wijk Wipstrik wonen wel meegenomen.

Onderaan in de tabel is de ratio af te lezen. Deze ratio is berekend door de social e-valuator, door middel van de gegevens die af te lezen zijn in onderstaand tabel.

De ratio bedraagt 1,47. Dit betekent dat elke euro die wordt geïnvesteerd in het wijkcentrum, de impact waarde van € 1,47 oplevert.¹

¹ De social e-valuator geeft een andere ratio weer dan de 1.47 zoals hierboven beschreven. Dit wordt veroorzaakt doordat e-valuator rekening houdt met een bruto en een netto impact. Het verschil hiertussen wordt niet uitgelegd. Het enige wat te lezen is, is dat de e-valuator de impact van € 265.285,- reduceert tot € 255.081,- netto impact.. Hier wordt geen verantwoording voor afgelegd, daarom wordt er in dit onderzoek gerekend met de ratio 1,47 en niet met de ratio van de e-valuator die 1,41 bedraagt.

Stakeholder	Manier van investeren	Input (Waarde)	Activiteit	Output	Outcome	Indicator	Aantal pers.	Waarde	Dead-weight	Attributie	Impact
De Bestevaer	Tijd	110.787	Beheer en organisatie	De wekelijkse activiteiten	Voorlichting en hulpverl.	Voorlichting	300	349	10%	10%	84.807
De gemeente Zwolle	Geld (Subsidie)	43.772	Het verlenen van subsidie en het plegen van onderhoud	De niet wekelijkse activiteiten	Zinnvolle dagbesteding	Vrije tijd en ontspanning	300	512	60%	63%	22.733
Investeerder in de Bestevaer	Geld (Huur)	20.132	Het organiseren en vormgeven van activiteiten		Sociale ontmoeting	Ontmoeting en contact	300	350	10%	80%	18.900
Bezoekers van de wekelijkse activiteiten	Geen	0	Geen	Een locatie voor samenzijn	Sociale participatie	Inspraak in het buurtwezen	300	278	10%	0%	75.060
Bewoners van de wijk Wipstrik	Geld (Contributie e.d.)	6.243	Financieel ondersteunen	De speeltuin onderhouden		Betrokken op de wijk	300	164	10%	0%	44.280
Totaal		180.934					3010	7,2	10%	0%	19.504
Ratio= Impact/Input = 1,47											265.285

Tabel 24: Ratio berekening over het gehele bereik van de Bestevaer

4.2.2 Conclusie en ratio over de wijk Wipstrik

In deze tweede berekening, zijn de bewoners buiten de wijk Wipstrik niet mee genomen. Dit verschil is te zien in de kolom over het aantal personen. Dit aantal is gereduceerd met 50%. Bij de indicator 'betrokken op de wijk' zijn twee meetinstrumenten gebruikt om de indicator te kunnen waarderen. Doordat het tweede meetinstrument alleen ingezet op de wijkbewoners, hoeft dit aantal personen niet gehalveerd te worden. De andere meetinstrumenten zijn ingezet op de bezoekers van het wijkcentrum.

De ratio van de analyse over het maatschappelijk rendement van wijkcentrum de Bestevaer in de wijk Wipstrik, is 0,79. Dit betekent dat elke euro die wordt geïnvesteerd in het wijkcentrum, de impact waarde van € 0,79 oplevert. Dit betekent niet dat het wijkcentrum niet productief is, maar dat het wijkcentrum niet zoveel oplevert als de investering.

Stakeholder	Manier van investeren	Input (Waarde)	Activiteit	Output	Outcome	Indicator	Aantal pers.	Waarde	Dead-weight	Attributie	Impact
De Bestevaer	Tijd	110.787	Beheer en organisatie	De wekelijkse activiteiten	Voorlichting en hulpverl.	Voorlichting	150	349	10%	10%	42.403
De gemeente Zwolle	Geld (Subsidie)	43.772	Het verlenen van subsidie en het plegen van onderhoud	De niet wekelijkse activiteiten	Zinnvolle dagbesteding	Vrije tijd en ontspanning	150	512	60%	63%	11.366
Investeerder in de Bestevaer	Geld (Huur)	20.132	Het organiseren en vormgeven van activiteiten		Sociale ontmoeting	Ontmoeting en contact	150	350	10%	80%	9.450
Bezoekers van de wekelijkse activiteiten	Geen	0	Geen	Een locatie voor samenzijn	Sociale participatie	Inspraak in het buurtwezen	150	278	10%	0%	37.530
Bewoners van de wijk Wipstrik	Geld (Contributie e.d.)	6.243	Financieel ondersteunen	De speeltuin onderhouden		Betrokken op de wijk	150	164	10%	0%	22.140
Totaal		180.934					3010	7,2	10%	0%	19.505
Ratio= Impact/Input = 0,79											142.395

Tabel 25: Ratio berekening over de wijk Wipstrik

4.2.3 De betekenis van de ratio's

Voor de gemeente Zwolle

De ratio's geven een duidelijk beeld over wat het wijkcentrum oplevert. Het grote verschil tussen de twee ratio's laat zien dat de Bestevaer er niet alleen voor de wijk Wipstrik is, maar ook waarde heeft voor mensen buiten de wijk Wipstrik.

Wat de Bestevaer oplevert voor mensen buiten de wijk is € 265.285,- - € 142.395,- = € 122.890,-.

Kijkend naar de totale ratio van alle bezoekers van de Wipstrik dan blijkt dat de gemeente slechts 1:5 investeert van de uiteindelijke opbrengst. De gemeente Zwolle levert slechts € 43.772,- aan input, wat de Bestevaer in totaal oplevert aan maatschappelijk rendement is uitgedrukt in euro's: € 265.285,-. De ratio geeft een wat vertekend beeld, omdat hij bij de totale input € 110.787 van vrijwilligerswerk zit.

De doelen sociale cohesie, sociale participatie en buurtbeheer zijn voornamelijk doelen die de gemeente heeft gesteld. Deze zijn bij elkaar opgeteld: € 18.900 + € 75.060 + € 44.280 = € 138.240. Van de € 43.772 geleverd aan input door de gemeente Zwolle, brengt de Bestevaer uiteindelijk € 138.240 teweeg. Dit laat zien dat deze investering waardevol is.

Voor de wijk Wipstrik

Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat de bewoners van de wijk Wipstrik gemiddeld € 7,20 op jaarbasis over hebben voor het wijkcentrum. Dit geldbedrag geeft de waardering voor het wijkcentrum aan, wat betekent dat het wijkcentrum van waarde is in de wijk.

Verder blijkt uit het onderzoek dat voornamelijk de bewoners van de Zeeheldenbuurt gebruik maken van het wijkcentrum. De bewoners van de Schrijversbuurt zijn over het algemeen minder betrokken bij het wijkcentrum. Het bestuurslid van de gemeente Zwolle zei hierover:

"Als ik naar de Bestevaer kijk dan zie ik een wijkcentrum dat goed functioneert in mijn ogen. Het is wel zo, dat is uit andere onderzoeken gebleken, dat bewoners van Wipstrik Noord het toch meer een wijkcentrum vinden voor Wipstrik Zuid, waar het ook gelegen is, dan voor Noord."

De Bestevaer, heeft ondanks de scheiding tussen de twee buurten, een groot effect op de wijk. Dit is te zien in de hoge ratio's. Dit betekend een goede prestatie voor een kleine omgeving.

Voor de Bestevaer

De ratio waarbij rekening gehouden is met het gehele bereik van de Bestevaer, geeft duidelijk weer dat de Bestevaer meer oplevert dan dat er in haar geïnvesteerd wordt. Dit gezien de ratio voor het totale effect € 1,47 bedraagt, wat betekend dat elke euro die geïnvesteerd € 1,47 oplevert. Dit geeft aan dat de Bestevaer de input op een goede manier gebruikt om aan hun doelen te werken.

Daarnaast laat de hoge ratio zien dat het wijkcentrum niet alleen waardevol is voor bewoners in de wijk Wipstrik, maar ook voor bewoners buiten de wijk. Dit geeft dit aan de Bestevaer een breder bereik heeft dan wat ze beoogt in haar doelen, namelijk centrum voor de wijk zijn.

De ratio van de tweede berekening, waarbij alleen de bewoners uit de wijk Wipstrik zijn meeberekend, bedraagt € 0,79. Dit betekend dat elke euro die geïnvesteerd wordt, geen euro waard is. De opbrengsten van de investeringen vallen hierdoor negatief uit. Dit betekent dat het wijkcentrum verlies draait. Waarschijnlijk komt dit doordat het bereik, het aantal mensen dat komt vrij laag is.

Een groot deel van de input is tijd van vrijwilligers steken in de Bestevaer, deze is gewaardeerd op € 110.787,20. Dit is twee keer zo groot als de input vanuit de gemeente Zwolle. Als de gemeente professionals zou inzetten voor het wijkcentrum, zou dit voor de gemeente €110.787 kosten. Zonder deze input zou de ratio 1:5 zijn.

Een ratio hoger dan 1 laat onder andere zien dat de inzet van de vrijwilligers van hoge waarde is. En dat de inzet van de vrijwilligers bijdraagt aan de productiviteit van het wijkcentrum. Als laatste komt in dit onderzoek naar voren dat de Bestevaer beperkt afhankelijk is van subsidie verstrekking van de gemeente. De Bestevaer ontvangt in vergelijking met de totale input een relatief kleine input vanuit de subsidie. De totale input beslaat € 180.934,20, waarvan slechts 25% afkomstig is van de gemeente Zwolle. Toch is deze input wel van belang om het voortbestaan van het wijkcentrum te garanderen. Door middel van de subsidie kan het wijkcentrum investeren in het aanbieden van activiteiten en het financieren van de onkosten. Vanuit de opbrengsten van de activiteiten kan de Bestevaer opnieuw investeren in nieuwe activiteiten. Bij het wegvallen van de subsidie is het niet mogelijk voor de Bestevaer om te kunnen investeren in de activiteiten.

4.3 Aanbevelingen

Met de antwoorden op de hoofd- en deelvragen is er inzicht verkregen op de waarde van het wijkcentrum. Door middel van de resultaten en de conclusies kunnen er aanbevelingen gedaan worden voor de Bestevaer. De aanbevelingen kunnen helpend zijn om het maatschappelijk rendement van het wijkcentrum te kunnen vergroten.

4.3.1 Aanbeveling 1: PR

Het wijkcentrum heeft in de afgelopen jaren de inrichting van het gebouw aangepakt en aangepast, waardoor het wijkcentrum toegankelijker is geworden en een verzorgde uitstraling heeft gekregen. Deze veranderingen zijn over het algemeen nog niet bekend bij de bewoners uit de wijk, waarbij het beeld van een 'oude, bruine kroeg' leeft. Het wijkcentrum zou door middel van pr dit imago kunnen veranderen, om op die manier meer bezoekers te kunnen trekken.

"Ik denk dat heleboel mensen nog het idee hebben van het wijkcentrum hoe het was. Het was een oud gebouw, oud ingericht gebouw, met een bruine kroeg en daar voelen de mensen zich dan niet zo thuis."

Opvallend is dat zowel mevr. le Fèbre, als de deelnemers uit de focusgroep aangeven dat het wijkcentrum met name de bewoners uit de Zeeheldenbuurt aantrekt. De Bestevaer zou door middel van pr in Schrijversbuurt deze bewoners kennis laten maken met het wijkcentrum en het wijkcentrum daardoor meer levend te maken.

"Als ik kijk om me heen aan die kant van de Wipstrikkeralee, de Zeeheldenbuurt, zijn er weinig mensen denk ik bij wie het leeft."

Daarnaast is opgemerkt dat het wijkcentrum regelmatig dezelfde bezoekers trekt. Een aanbeveling zou zijn om een breder publiek aan te trekken. Gedacht kan worden aan het werven van een bredere doelgroep, zoals studenten en allochtonen. weinig allochtone mensen het wijkcentrum bezoeken, hoewel er in de buurt redelijk wat allochtone mensen wonen. De Bestevaer zou er goed aan doen om deze groep bewoners te bereiken, door ze meer te betrekken bij de activiteiten van het wijkcentrum. En deze activiteiten aan te laten sluiten bij de wensen en behoeften van deze doelgroep.

"Er komen hier altijd dezelfde gezichten. Er worden nooit eens andere groepen aangehaald. Aan onze kant zijn er veel allochtone mensen. Nieuwe gezichten, andere gezichten en een andere cultuur."

Als er meer mensen betrokken worden bij wijkcentrum dan zal de ratio waarschijnlijk nog positiever worden.

4.3.2 Aanbeveling 2: Roulatie en innovatie

Uit het gesprek met de deelnemers van de focusgroep kwam naar voren dat er weinig wisseling is bij de leden van het bestuur. Dit zorgt voor weinig vernieuwing binnen de opzet van de Bestevaer. Nieuwe bestuursleden kunnen zorgen voor een frisse wind binnen het bestuur. Dit maakt het mogelijk om nieuwe ideeën te verkrijgen. Dit zou mogelijk kunnen worden als de bestuursleden niet werkzaam zijn als vrijwilliger binnen het wijkcentrum. Iemand die verder niet betrokken is bij de activiteiten zelf, is onafhankelijk en kan daardoor kritisch zijn.

“Het is een klikje, laat ook andere mensen in het bestuur.”

Een andere optie is om meer wisseling aan te brengen in de activiteiten. Een aantal activiteiten die georganiseerd worden, zijn al een aantal jaren hetzelfde. Het zou waardevol zijn om het aanbod van de activiteiten op wensen van de bewoners aan te sluiten en mee te bewegen met de ontwikkelingen in maatschappij op het gebied van activiteiten.

“Ik heb het gevoel dat het is hier gewoon stil is blijven staan, ook in de activiteiten. Er is wel wat vernieuwing, maar het is wel iedere keer hetzelfde.”

4.3.3 Aanbeveling 3: Vervolg onderzoek

In dit onderzoek is stil gestaan bij de waarde van het wijkcentrum. Met de uitkomsten van dit onderzoek is inzicht verkregen in de ratio, waaruit blijkt dat het wijkcentrum, specifiek voor de bewoners uit de wijk, een lage ratio heeft.

Een vervolgonderzoek zou gestart kunnen worden om meer inzicht te verkrijgen in de wensen en behoeften van de bewoners van de wijk en het aanbod van het wijkcentrum. Hierbij kunnen de behoeften van de bewoners uit de wijk onderzocht worden en kan er gekeken worden of dit aansluit bij de huidige activiteiten of toe is aan vernieuwing. Als blijkt dat de behoeften niet aansluiten, zou de Bestevaer kunnen stoppen met het aanbieden van bepaalde activiteiten en tijd en energie steken in het anticiperen op de wensen van de bewoners.

4.3.4 Aanbeveling 4: Monitoring

De resultaten van dit onderzoek geven inzicht over het maatschappelijk rendement van het wijkcentrum over het jaar 2011. Het advies van de onderzoeksgroep is om in de toekomst meerdere SROI-analyses te doen, zodat dit onderzoek kan fungeren als een nul meting. Zo wordt het mogelijk om de effectiviteit en de productiviteit blijvend inzichtelijk te houden. Dit heet monitoring en is stap 10 in de social e-valuator.

4.4 Discussie

Tijdens de uitvoering van het onderzoek kwam er vanuit de onderzoeksgroep een dilemma ter sprake: Is het ethisch verantwoord om een SROI analyse uit te voeren?

Een SROI analyse is een praktisch systeem die op een economische manier naar onder andere zorg en welzijn kijkt. Dit wordt ook wel marktdenken in de zorg genoemd. Een SROI analyse maakt het mogelijk om de waarde van zorg en welzijn uit te drukken in geld. Er wordt namelijk een geldbedrag gekoppeld aan een sociaal begrip, bijvoorbeeld eenzaamheid. De vraag die hierbij speelt is: Wat is eenzaamheid waard? Aan de hand van deze vraag kan uiteindelijk bepaald worden een maatschappelijke onderneming investeringswaardig wordt bevonden. Binnen onze maatschappij is het niet gebruikelijk om gevoel en beleving uit te drukken in geld. Is het ethisch verantwoord om welzijn te waarderen in geld? Is het toekennen van geldbedragen aan sociale begrippen en sociale verandering wel menselijk? Wie kan of mag namelijk bepalen hoeveel een eenzaam persoon de samenleving kost en wat de oplossing waard is?

Toch kan de SROI analyse ook gezien worden als een manier om de effectiviteit van zorg en welzijn inzichtelijk te maken. Deze analyse is van belang om aan te tonen hoe productief je als

onderneming bent. Dit gebeurt door te analyseren welke stakeholders input leveren en hoeveel dit oplevert voor de onderneming. Op die manier kan de relatie tussen de stakeholders en de onderneming versterken, omdat door de analyse inzichtelijk wordt gemaakt hoe productief de input van de stakeholders is en hoeveel waarde dit heeft voor de onderneming.

Door de bezuinigingen en de invoering van de WMO is er steeds minder geld beschikbaar om in alle ondernemingen te kunnen blijven investeren. Daarom is het van belang om aan te tonen hoe productief je bent, zodat je investeringswaardig bent. Als je kunt aantonen wat de opbrengst is van je werk, kun je je ook beter verweren tegen deze bezuinigingsdrift.

Wij zijn van mening dat SROI analyse een goed middel is om aan te tonen dat je als onderneming productief bent en daarmee iets teweeg brengt en/of veranderd en dat het voor de investeerders aantrekkelijk is om te investeren. Door de uitgebreide analyse wordt inzichtelijk welke onderdelen van de organisatie goed en minder goed verlopen. Op basis daarvan kan waar nodig innovatie plaatsvinden.

Nadelig voor het uitvoeren van de SROI analyse is de hoeveelheid kennis die nodig is voor het eigen maken van de methodiek. Gezien de methodiek een opkomend en relatief nieuw fenomeen is kost het veel tijd en inspanning om de methodiek je eigen te maken. Dit was voor ons als onderzoeksgroep intensief, maar tegelijkertijd werd dit ook als uitdagend gezien om deze om methodiek ons eigen te maken. We zijn van mening hoe vaker deze methodiek toegepast wordt, hoe meer toegankelijker en makkelijker toepasbaar deze methodiek wordt.

Een nadeel binnen dit onderzoek was dat het werken vanuit een 0-meting niet mogelijk was, waardoor we niet weten hoe de situatie was bij aanvang van het traject. De Bestevaer bestaat al ruim 30 jaar, waardoor het praktisch onmogelijk is om een voorstelling te maken hoe de wijk er uit zou zien zonder het wijkcentrum. Dit maakt het lastig om bij de bewoners uit de wijk na te gaan wat het specifieke effect is van de Bestevaer. Door te vragen naar wat er zou gebeuren als de Bestevaer zou ophouden met bestaan, is er een 0-meting gecreëerd.

Begrippenlijst

Om de begrippen af te bakenen en de grenzen van het onderzoek kenbaar te maken, zullen wij gebruik maken van dit theoretisch kader. Om een eenduidig beeld neer te zetten, hebben wij onze betekenis gegeven aan onderstaande begrippen.

Betrokkenheid

De mate waarin individuen, groepen of organisaties zich ergens mee verbinden.

Civil society

De formele en informele netwerken van bewoners, waarbij bewoners in relatie tot elkaar hun krachten en potenties aanwenden om zelf verantwoordelijkheid te kunnen en willen nemen voor de eigen woon- en leefomgeving (Opgesteld door de werkgroep missie, bestuurlijk goedgekeurd door (Alewijnse, 2008).

Effect

Een uitwerking of gevolg van iets (Van Dale, 2008).

Individueel welzijn

Niet de toestand van het sociaal systeem is aan de orde, maar dat van de bewoners er van (Brinkgreve, & van Lieshout, 1999).

Focusgroep

Een focusgroep is een selectieve groep op basis van doel, samenstelling, grootte en werkwijze.

Gedragsverandering

Een wijziging in het gedrag van mensen naar aanleiding van een bepaalde oorzaak.

Investeerdere

Een individu, groep of organisatie die tijd, geld of mankracht opoffert voor een doel dat pas op lange termijn wordt behaald.

Kwetsbare bewoners

Mensen die op verschillende terreinen (ernstige) problemen ondervinden, bijvoorbeeld wonen, dagbesteding, contacten, psychische en fysieke gesteldheid en om redenen samenhangend met de ernst van de complexiteit van die problematiek geen gebruik kunnen, mogen, durven of willen maken van voorzieningen die bedoeld zijn om een of meerdere van de problemen te verlichten (Opgesteld door de werkgroep Missie, bestuurlijk goedgekeurd door Alewijnse, 2008).

Maatschappelijk achterstand

Maatschappelijke achterstand bestaat uit drieonderdelen; geen betaald werk hebben, het inkomen bevindt zich onder de laag-inkomensgrens en het opleidingsniveau van mavo-niveau (Sociaal en Cultureel Planbureau, 2005).

Maatschappelijk welzijn

Onder maatschappelijk welzijn verstaan wij de toestand van het sociale systeem (Brinkgreve, & VanLieshout, 1999).

Mindmap

Mindmapping is het in kaart brengen van de gedachten en denkpatronen over een bepaald onderwerp, om daarmee alle aspecten van het onderwerp boven tafel te krijgen (Van Wulfen,

2009).

Ontmoeting

Een gecreëerde gelegenheid waarbinnen individuen of groepen elkaar treffen.

Sleutelfiguren

Bestuurders en feitelijk leiders van een onderneming, medewerkers en bemiddelaars die bepalend zijn voor een milieu (Aikens, 2004).

Sociaal netwerk

Sociaal netwerk gaat over mensen die om je heen staan. Het sociaal netwerk beslaat de relaties met partner, familie, vrienden en burens. Mensen in je sociale netwerk kan je hulp van krijgen en hulp aan bieden. Deze mensen doorgaans je grote invloed op het individu (Durinck & Racquet, 2003).

Sociale cohesie

De mate van verbondenheid tussen groepen en gemeenschappen. Sociale cohesie bestaat als er een stabiel evenwicht is tussen zelfstandige personen uitgegroeide mensen en de omringende gemeenschappen, tussen mens en maatschappij, of tussen orde en vrijheid (Schuyt, 2006).

Sociale samenhang

In dit onderzoek wordt onder sociale samenhang hetzelfde verstaan als onder sociale cohesie, zie de uitleg hierboven.

Solidariteit

Solidariteit is het bewustzijn van saamhorigheid en bereidheid om de consequenties daarvan te dragen. Dit komt uit het woordenboek Van Dale. Daarnaast is het belangrijk om mee te nemen dat klassiek sociologen dit zien als datgene wat mensen samenbindt, het sociale cement van de samenleving (Raad voor de Volksgezondheid en Zorg, 2005).

SROI

SROI staat voor 'Social Return on Investment'. Dit is het sociale resultaat is van een investering. Dus wat een bedrijf of organisatie oplevert naast financiële waarden (Franssen & Scholten, 2007).

SROI analyse

De SROI analyse is een methode voor het begrijpen van de (milieu gerelateerde, sociale en publieke economische) waarden die organisaties produceren naast de financiële waarden (Franssen & Scholten, 2007).

Statuten

Een statuut is een reglement van een vereniging of stichting omtrent doel, rechten, plichten en bevoegdheden van de betrokken personen (Van Dale, 2008).

Valuecards

Valuecards zijn kaartjes met afbeeldingen van verschillende producten, waarmee een waardering kan worden aangegeven.

Valuegame

De valuegame is alternatieve manier van waarderen, in plaats van de waardering in geld. Deze waardering wordt gedaan in materiële zaken, zoals bijvoorbeeld een auto (van Dijk, 2011).

Verzorgingsstaat

De meest geciteerde definitie van dit begrip komt van de socioloog Thoenes: “Een maatschappijvorm die gekenmerkt wordt door een op democratische leest geschoeid systeem van overheidszorg dat zich – bij handhaving van een kapitalistisch productiesysteem – garant stelt voor het collectieve sociale welzijn voor haar onderdanen.” (Thoenes 1962:124).

Welzijn

Welzijn betekent letterlijk dat iets in goede ‘wel’ staat verkeert ‘zijn’. Tevens kan onderscheid worden gemaakt tussen ‘individueel’ welzijn en ‘maatschappelijk welzijn’. (Brinkgreve & Van Lieshout, 1999). Deze begrippen zullen wij hieronder verder toelichten.

Wijkcentrum

Wijkcentrum is een sociaal-culturele instelling in een stadswijk, of het gebouw daarvan (Van Dale, 2008).

Literatuurlijst

Boeken

Aikens, J. (2004) *WFD – consultatiegids: wegwijzer in de adviezen van het platform*. Deventer: Kluwer

Baarda, B., Goede, M. de & Kalmijn, M. (2007) *Basisboek enquêteren*. Groningen/Houten: Noorhoff Uitgevers

Baarda, B. & Goede, M. de (2001) *Basisboek methoden en technieken*. Groningen: Stenfert Kroese

Van Berkum, J.W. (2006) *Steun Geboden: over de Wet Maatschappelijke Ondersteuning*. Den Haag: Guido de Bres-stichting

Cardoso Ribeiro, T., van Hout, E.J. & Putters, K. (2007) *De zorg van het lokaal bestuur*. Assen: Van Gorcum

Ceulemans, L. & Weijns, L. (2010) *Excellent projectportfoliomanagement*. Mechelen: Wolters Kluwer Belgium BV

Duret, J.A., Assen van, H. (1992). *Statuten van de vereniging: "Wijk- en speeltuinvereniging Wipstrikkwartier."* Opgesteld en geprint in Zwolle

Durinck, K. & Racquet, L. (2003) *Opvoedingsondersteuning: een leidraad voor ouderbegeleiding*. Apeldoorn: Garant

Van Erp, S. (2004) *De WMO laveren tussen angst en ambitie*. Tilburg: Drukkerij Gianotten

Franssen, B. & Scholten, P. (2007) *Handboek voor sociaal ondernemen in Nederland*. Assen: van Gorcum

Gilsing, R. de Klerk, M. & Timmermans, J. (2010) *Op weg met de WMO*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau

Meerburg, B.G. (2004) *Maatschappelijk verantwoord ondernemen: een kans voor de keten*. Wageningen: Uitgeverij UR publications

Onstenk, A (2007) *Aangenaam kennis te maken: de cliënt als burger*. Amsterdam: Uitgeverij Tobi Vroegh

Plooi, F. (2011) *Onderzoek doen: een praktische inleiding in onderzoeksvaardigheden*. Amsterdam: Pearson education uitgeverij.

Raad voor de Volksgezondheid en Zorg (2005) *Houdbare solidariteit in de gezondheidszorg: essays en maatschappelijk debat*. Rijswijk: Quantas

Scholten, P. (2003) *Maatschappelijke rendement gemeten*. Amsterdam: Uitgeverij SWP

Scholten, P. (red.). (2005) *Social return on investment: Handleiding voor het meten van Maatschappelijke rendement*. Amstelveen: Lente publishers.

- Schuyt, K. (2006) *Steunberen van de samenleving*. Amsterdam: Amsterdam University Press
- Sijtema, T.B. (2007) *Tekst en toelichting: Wet maatschappelijke ondersteuning*. Deventer: Kluwer
- Sociaal en Cultureel Planbureau (2005) *De sociale staat van Nederland 2005*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau
- Swanborn, P.G. (2002) *Basisboek sociaal onderzoek*. Amsterdam: Boom onderwijs
- Thoenes, P. (1962) *De elite in de verzorgingsstaat*. Leiden: Stenfert Kroese
- Verhoeven, N (2007) *Wat is onderzoek?* Amsterdam: Boom onderwijs
- Wulfen, G. van (2009) *Nieuwe producten bedenken*. Amsterdam: Pearson Education Benelux

Website's

- Opgesteld door de werkgroep missie, bestuurlijk goedgekeurd door Alewijnse, G (2008)
Binnengehaald op 12 januari van:
http://intranet.tr.local/fjc_documents/visiedocumentwijkgerichtwelzijnswerktraverswelzijn.pdf
- Alles over marktonderzoek (2009) *Steekproefcalculator*. Binnengehaald op 14 februari 2012 van
<http://www.allesovermarktonderzoek.nl/Extra/steekproef.aspx>
- Bodengraven P. van, Elich, J. & Meij M. van der (2010) *De waarde van welzijn: eindpublicatie SROI-pilot*. Utrecht. Binnengehaald van <http://www.mogroep.nl/scrivo/asset.php?id=959276>
- Brinkgreve, C & Van Lieshout, P (1999) Binnengehaald op 12 januari van:
<http://www2.eur.nl/fsw/research/veenhoven/Pub1990s/99c-fulln.pdf>
- Burgwal, van de B. (2002) *De wijkcentra centraal*. Gebruikt op 20 maart 2012 van
<http://www.amersfoort.nl/docs/internet/2003/44825.pdf>
- Centraal Bureau voor de Statistiek (2011) *Gemeente op maat Zwolle* Binnengehaald op 12 januari van: <http://www.cbs.nl/NR/rdonlyres/6BE12180-FD74-41F8-8AE6-39CD2C983EF7/0/Zwolle.pdf>
- Dijk M. van (2007-2008). *Rapport Maatschappelijke rendement stichting leergeld*. Amsterdam. Binnengehaald van <http://www.leergeld.nl/media/bestuurszaken/SROI%20Rapport%20Leergeld.pdf>
- Gier E. de (2009). *De toekomst van de thuiszorg in het perspectief van de activerende participatiemaatschappij*. Bunnik: Stichting onderzoek en ontwikkeling maatschappelijke gezondheidszorg (STOOM) Binnengehaald van <http://www.socialengineers.eu/media/4>
- Riderius, T. (2009) *Wijkcentra in de verdrukking*. Gebruikt op 20 maart 2012 van
http://zwolle.sp.nl/pdf/2009_09_wijkcentra_Zwolle.pdf
- SROI Social Return On Investment*. Binnengehaald van
<http://www.leergeld.nl/media/bestuurszaken/SROI%20samenvatting.pdf>
- Westra, L. (2008) *De waarde van de SROI-meetmethodiek. Praktijkervaringen uit het INTERREG IIIA-project 'SROI-meetmethodiek op het terrein van integratie en arbeidsmarktkwalificatie' 2007-2008*. Groningen. Binnengehaald van
<http://www.almelo.nl/Bestanden/actueel/projecten/brochure%20SROI.pdf>

Publicaties

ActiZ & MO groep W&MD (2011) *De waarde van Zorg en Welzijn*. Utrecht: ActiZ & MOgroep W&MD

Akkermans, M. (2011) *Ouderen maken inhaalslag op het internet*. Den Haag/Heerlen: Centraal Bureau voor de Statistiek

Alewijnse, G. (2008) *Visie op het wijkgericht welzijnswerk van Travers Welzijn 2008 – 2012*. Zwolle: Travers Welzijn

Apperloo, J., Beeckman, S.D., Deerenberg, I., Elzinga, Jorien, B.R., H., Houwelingen, C. van, Keuning – van Oirschot H. & Geuden, M. (2011) *Gemeente op maat Zwolle*. Den Haag/Heerlen: Centraal Bureau voor de Statistiek

Bos, F. & Polman, S. (2009) *Wat is leefbaarheid, wie heeft hier invloed op en welke effect heeft investeren in een leefbare woonomgeving op de reputatie, identiteit en vastgoedwaarde in deze omgeving*. Enschede: Prismare

Dannenberg, E., Heer, R. de, Meijerink, E. (2009) *Collegeakkoord 2010-2014*

Dijk, M. van (2007) *Rapport maatschappelijk rendement stichting Leergeld*. Amsterdam: Scholten&Franssen Consultancy

Interreg Illa-project (2007) *De waarde van de SROI-methodiek*. Groningen: CMO Groningen

Mogroep W&MD&ActiZ (2010) *De waarde van Zorg en Welzijn*. Utrecht: ActiZ

Nauta, K. & Schut, A. (2011) *De maatschappelijke meerwaarde van WZSW*. Brabant: Provincie Brabant

Nef (2004) *Measuring social impact: the foundation of SROI*. London business school

Rebergen, G. & Scholten, P. (2006) *De gebruikswaarde van SROI*. Zutphen: Rebergen

Roesen, P. (2011) *Buurtbemiddeling*. Enschede: Saxion Hogeschool

Scholten, P. (2003) *Maatschappelijk rendement gemeten*. Amsterdam: Uitgeverij WSP

Sociaal Cultureel Planbureau (2004) *In het zicht van de toekomst*. Utrecht: Bureau Stijlzoorg,

Society Media (2009) *A guide to Social Return on Investment*. UK: Society Media

Wulfen, G., van (2009) *Nieuwe producten bedenken*. Amsterdam: Pearson Education Belenux

Bijlagen

Bijlage 1: Vragenlijst gemeentelid dhr. Kuppens

Goedendag meneer Kuppens. Allereerst dank voor de mogelijkheid om dit interview te houden. Wij zijn, zoals eerder verteld, vier studenten van de GH die een onderzoek doen voor wijkcentrum de Bestevaer in de wijk Wipstrik. Voor het wijkcentrum de Bestevaer doen we een analyse naar de maatschappelijke rendement van het wijkcentrum.

Om alle informatie te verkrijgen voor de analyse doen we dit interview bij u. De gemeente Zwolle is een belangrijke belanghebbende van het wijkcentrum, hierom willen we graag van u informatie over het wijkcentrum.

Zijn er tot nog toe vragen? Zo niet, gaan we door naar onze vragen.

Theory of Change

1. Wat zijn de beoogde doelen van de gemeente Zwolle voor wijkcentra in Zwolle?
2. Wat zijn de beoogde doelen van het verstrekken van subsidie aan de Bestevaer?
3. Waarom wordt het subsidiëren van het wijkcentrum gezien als middel om dit doel te behalen?

Input

4. Wat is de input die de gemeente Zwolle levert aan het wijkcentrum? Hierbij is input: Tijd, geld en mankracht.
5. Wat is de hoogte van de subsidie?
6. Wat zijn de voorwaarden voor een wijkcentrum voor het verkrijgen van de subsidie?
7. Wat wordt er verstaan onder het onderhouden van het wijkcentrum?

Output

8. Wat is het concrete resultaat van de input die de gemeente Zwolle levert aan het wijkcentrum?

Outcome

9. In hoeverre zijn de doelen het afgelopen jaar behaald die het wijkcentrum na streeft?
10. Welke veranderingen hebben plaatsgevonden door het werk van het wijkcentrum?

Hartelijk dank voor uw medewerking. Hebt u nog vragen aan ons?

Zoals ik eerder verteld heb, is dit één van de onderdelen van ons onderzoek. Mijn laatste vraag is: Wilt u de resultaten van dit onderzoek ontvangen? En zo ja, waar moeten we dit naartoe sturen.

Overige vraag:

Zou u bij de presentatie aanwezig willen zijn? De datum is nog niet bekend.

Bijlage 2: Vragenlijst bestuurslid Bestevaer mevr. le Fébre

Goedendag mevr. le Fébre. Allereerst dank voor de mogelijkheid om dit interview te houden. Wij zijn, zoals eerder verteld, vier studenten van de GH die een onderzoek doen voor wijkcentrum de Bestevaer. Het doel van de analyse is het inzichtelijk maken van het maatschappelijk rendement is van dit wijkcentrum.

Om alle informatie te verkrijgen voor de analyse doen we dit interview bij u. Als beheerder denken wij dat u veel informatie heeft over het wijkcentrum, hierom willen we graag van u informatie over het wijkcentrum.

Zijn er tot nog toe vragen? Zo niet, gaan we door naar onze vragen.

Theory of Change

1. Wat zijn de beoogde doelen van wijkcentrum de Bestevaer?
2. Waarom wordt het subsidiëren van het wijkcentrum gezien als middel om dit doel te behalen?

Bepalen stakeholders

3. Welke stakeholders zijn er?

Input

4. Welke input levert het bestuur van wijkcentrum de Bestevaer?
5. Wat is de input die geleverd wordt door vrijwilligers; hoeveel tijd investeren ze?
6. Welke input leveren de huurders van de Bestevaer?
7. Wat is de input die leden leveren aan het wijkcentrum?
8. Welke input leveren de niet-leden van de Bestevaer?

Output

9. Welke output levert van het bestuur?
10. Welke output leveren van de vrijwilligers?
11. Welke output leveren de huurders van Bestevaer?
12. Welke output leveren de leden uit de wijk Wipstrik?
13. Welke output leveren de niet-leden uit de wijk Wipstrik?

Outcome

14. In hoeverre zijn de doelen het afgelopen jaar behaald die het wijkcentrum na streeft?
15. Welke veranderingen hebben plaatsgevonden door het werk van het wijkcentrum?

Hartelijk dank voor uw medewerking. Hebt u nog vragen aan ons?

Zoals ik eerder verteld heb, is dit onderdeel van ons onderzoek. Mijn laatste vraag is: Wilt u de resultaten van dit onderzoek ontvangen? En zo ja, waar moeten we dit naartoe sturen.

Bijlage 3: Enquête bezoekers activiteiten wijkcentrum de Bestevaer

Voor u ligt een enquête over het wijkcentrum de Bestevaer in de wijk Wipstrik. Deze enquête is een onderdeel van ons onderzoek, die wij uitvoeren in opdracht van Travers Welzijn. Door uw

medewerking aan deze enquête kan gekeken wat het effect is van het wijkcentrum voor u en voor de wijk Wipstrik. Om een zo goed mogelijk beeld te krijgen, willen wij u vragen om deze enquête naar waarheid in te vullen.

Naam:



.....

1. Wat is uw geslacht?

- A. Man
- B. Vrouw

2. Wat is uw leeftijd?

.....

3. Woont u in de wijk Wipstrik?

- A. Ja
- B. Nee

4. Wat is de belangrijkste reden dat u het wijkcentrum bezoekt?

- A. Vrije tijd en ontspanning, bijvoorbeeld deelnemen aan activiteiten, cursussen en sport
- B. Ontmoetingsplaats, buurtbewoners leren kennen, bijvoorbeeld vrije inloop avonden, buurtcafé, voetbal wedstrijden kijken.
- C. Voorlichting, informatievoorziening, begeleiding en hulpverlening, bijvoorbeeld Icare of Buurthulp.
- D. Buurtbeheer, wijkonderhoud, inspraak van buurt- of wijkbewoners
- E. Overig, namelijk:

5. Hoe belangrijk vindt u de onderstaande functies van de activiteiten van het wijkcentrum;

Functies activiteiten van de Bestevaer	Zeer belangrijk	Belangrijk	Neutraal	Onbelangrijk	(Voor mij) niet van toepassing
Vrije tijd en ontspanning,					
Ontmoetingsplaats en buurtbewoners leren kennen					
Voorlichting, informatievoorziening, begeleiding en hulpverlening					

Buurtbeheer, wijkonderhoud, inspraak van buurt- of wijkbewoners					
Anders, namelijk: 					

6. Door de Bestevaer heb ik meer contact gekregen met mensen in de buurt waar ik woon;
- A. Helemaal mee oneens
 - F. Mee oneens
 - G. Niet eens, niet oneens
 - H. Mee eens
 - I. Helemaal mee eens
7. Door de Bestevaer ben ik meer betrokken op de wijk Wipstrik;
- A. Helemaal mee oneens
 - B. Mee oneens
 - C. Niet eens, niet oneens
 - D. Mee eens
 - E. Helemaal mee eens
8. Ik zou net zo veel contact hebben met andere mensen uit de buurt zonder de Bestevaer;
- F. Helemaal mee oneens
 - G. Mee oneens
 - H. Niet eens, niet oneens
 - I. Mee eens
 - J. Helemaal mee eens
9. De betrokkenheid op de wijk blijft gelijk als de Bestevaer ophoudt te bestaan;
- A. Helemaal mee oneens
 - B. Mee oneens
 - C. Niet eens, niet oneens
 - D. Mee eens
10. Wat, naast de activiteiten die door de Bestevaer worden aangeboden, draagt nog meer bij uw contacten in en de betrokkenheid op de wijk Wipstrik?
- -
 -
 -
 -
11. Welk effect ervaart u door de Bestevaer?
- A. Ik heb een plek om mijn vrije tijd door te brengen
 - B. Ik kan buurtbewoners ontmoeten en leren kennen
 - C. Ik krijg voorlichting en krijg ik begeleiding en hulpverlening
 - D. Ik heb inspraak als wijkbewoner en ik kan mijn mening geven
 - E. Ik ben meer betrokken geraakt met de (bewoners van de) wijk waar in ik woon
 - F. Anders, namelijk.....

12. Hoe zou u het effect van het wijkcentrum waarderen?

Tot nog toe hebt u antwoorden gegeven over het effect van de Bestevaer. Deze vraag gaat over de waardering van deze effecten. De waarderingen staan voor geldbedragen, dus hoeveel geld zou u over hebben per verschillend effect van het wijkcentrum?

Kruis bij elk effect een waardering aan, wat u er jaarlijks voor over heeft, dit kan ook geen waarde zijn (optie H).

Bijvoorbeeld: Voor het hebben van contact met andere mensen, zou ik een dagje uit naar de dierentuin voor vier personen over hebben, als dit betekent dat ik nog een jaar naar deze activiteit/ de Bestevaer kan. Dit is omdat ik hier contact heb met andere mensen en dat vind ik belangrijk.

Hebt u bijvoorbeeld bij twee verschillende effecten een fiets aangekruist en voor de rest van de effecten geen waarde, dan waardeert u de effecten voor deze activiteit / de Bestevaer jaarlijks met twee fietsen.

Nogmaals; wanneer het effect niet op u van toepassing is, vul dan optie H in.

De waarderingen zijn:

- A. Maandabonnement op een tijdschrift
- B. Een dagje uit naar de dierentuin voor vier personen
- C. Een Portable Playstation Slim & Lite (PSP)
- D. Een nieuwe fiets
- E. Een televisie (Philips, LED, 102 cm)
- F. Een nieuwe scooter (Peugeot Kisbee)
- G. Vakantie naar Mexico met vier personen (14 dagen)
- H. Geen waarde

Effecten	A	B	C	D	E	F	G	H
Vrije tijd en ontspanning								
Ontmoetingsplaats en buurtbewoners leren kennen, contact met de wijkbewoners								
Voorlichting, informatievoorziening, begeleiding en hulpverlening								
Buurtbeheer, wijkonderhoud, inspraak van buurt- of wijkbewoners								
Meer betrokken geraakt op de wijk								
Anders n.l.								

13. Zou u op zoek gaan naar een alternatief als de Bestevaer zou op houden te bestaan?

A. Ja → Ga naar vraag 14

B. Nee → Ga naar vraag 15

14. Welk alternatief zou u gaan zoeken als vervanging voor de Bestevaer?

E. Soort gelijke activiteit of vereniging

F. Ander wijkcentrum

G. Sportschool

H. Anders, namelijk:

15. Hebt u nog opmerkingen of aanvullingen?

Hartelijk dank voor uw medewerking aan ons onderzoek.

Niels Dwarshuis,

Lianne Ekema,

Annemieke van Loenen

Laura van Munster – van de Beek

Bijlage 4: Brief voor de deelnemers aan focusgroep:

Hartelijke dank voor uw bereidheid om deel te nemen aan de focusgroep om mee te denken over het wijkcentrum de Bestevaer!

Onder het genot van een hapje en een drankje zullen we het volgende onderwerp bespreken:

Wat levert het wijkcentrum de Bestevaer en haar activiteiten voor u op in de wijk?

Datum: 10 april 2012

Tijdstip: 20.00 uur

Locatie:

Wijkcentrum Bestevaer
Trompstraat 10/B
8023 TP Zwolle

Graag tot 10 april 2012!

Hartelijke groet,

Niels Dwarshuis, Lianne Ekema, Annemieke van Loenen en
Laura van Munster

In opdracht van Travers Welzijn.



Heeft u vragen of opmerkingen over dit onderzoek, dan kunt u contact opnemen met Niels Dwarshuis. Zijn mail adres is: n.dwarshuis@travers.nl

Bijlage 5: Draaiboek gesprek met de focusgroep

<u>19:00 uur</u>	Onderzoeksgroep arriveert bij de Bestevaer
<u>19:05 uur</u>	Zaal klaarzetten: Tafel met genoeg stoelen, pennen en papier voor de notulisten klaarleggen, de flap-over met stiften op een zichtbare plaats installeren, koffie en thee zetten, suiker, melk en lepels op tafel zetten, koeken op schalen neerzetten, opgavelijst voor de presentatie neerleggen, de value-cards neerleggen.
<u>19:30 uur</u>	Laatste overleg binnen de onderzoeksgroep, eventuele vragen of opmerkingen overleggen en contact maken met de vrijwilligers.
<u>20:00 uur</u>	Aanvang van de focusgroep, koffie en thee.
Niels:	Hartelijk welkom heten van de focusgroep; <u>Korte uitleg geven van het onderzoek;</u> Namens Travers Welzijn doen wij onderzoek naar de waarde van wijkcentrum de Bestevaer in de wijk Wipstrik. Om goed beeld te krijgen wat de Bestevaer doet. Dit is bijvoorbeeld belangrijk voor subsidieverstrekking <u>Doel van de bijeenkomst uitleggen;</u> Om het goed beeld te krijgen van de mening van de wijk, willen we in gesprek met de bewoners uit de wijk Wipstrik. Omdat het niet mogelijk is om heel de buurt uit te nodigen, hebben we een kleine groep uitgenodigd voor deze avond. De mening van elke deelnemer is van groot belang, dus ook als je weinig of niks met de Bestevaer hebt. Door het gesprek van vanavond willen we graag te weten komen welk effect het wijkcentrum heeft op u en op de wijk. En welke veranderingen u hierdoor merkt. De eind tijd van de bijeenkomst noemen: rond 22:00 afronden;
Niels: Lianne: Niels en Lianne	Bespreken van richtvraag 2: Wat levert de Bestevaer op voor de wijk? Het maken van een mindmap bij richtvraag 2. Doorvragen op de outcome
Niels:	Bespreken van richtvraag 3: Wat is het effect op de wijk van de activiteiten, aangeboden door, of gehouden in de Bestevaer? Bespreken richtvraag 4; Hoe worden deze zichtbaar? Bespreken richtvraag 5; We hebben het nu gehad over de effecten van het wijkcentrum op de wijk. Deze effecten zijn algemeen, om dit specifiek te maken; wat verandert er voor u?
Lianne:	Bespreken richtvraag 6; Hoe waardeert u deze verandering aan de hand van de volgende opties? <u>Instrueren van de kaartjes en beantwoorden van vragen van de deelnemers:</u> Tot nog toe hebben we het gehad over het effect van de Bestevaer. Deze vraag gaat over de waardering van deze effecten. De waarderingen staan voor geldbedragen, dus hoeveel geld zou u over hebben per verschillend effect van het wijkcentrum?

Door middel van het volgende spel te spelen, kan u de veranderingen in een waarde uitdrukken. Hier hebben we verschillende kaartjes voor. (Kaartjes laten zien) Elk kaartje staat voor een waardering, wat u jaarlijks voor over heeft voor deze verandering. Als er meerdere veranderingen zijn, moeten deze apart gewaardeerd worden.

Bijvoorbeeld: Voor het hebben van contact met andere mensen, zou ik een dagje uit naar de dierentuin voor vier personen over hebben, als dit betekend dat ik nog een jaar naar deze activiteit/ de Bestevaer kan. Dit is omdat ik hier contact heb met andere mensen en dat vind ik belangrijk.

U ziet dus zo verschillende kaartjes, u mag per verandering uw waardering geven.

Daarna in gesprek met elkaar over de waardering.

Niels: Bespreken richtvraag 7: In hoeverre zijn deze veranderingen te danken aan de Bestevaer?
Bespreken richtvraag 8; Wat draagt er nog meer bij aan deze veranderingen, naast de Bestevaer?
Bespreken richtvraag 9; Wat zal er gebeuren in de wijk als de Bestevaer zou ophouden met bestaan?
Richtvraag 10; Wat zou u doen als de Bestevaer zou ophouden met bestaan

21.45 uur Afronding van bijeenkomst

Niels: Afronden van de bijeenkomst, ruimte voor vragen geven.

Groep: Het beantwoorden van eventuele vragen uit de focusgroep

Niels: Danken voor de aanwezigheid, uitnodigen voor de presentatie van het onderzoek door middel van opgavelijst.

22:00 uur Het gesprek nabespreken.

22:15 uur Opruimen van de zaal en contact met de vrijwilligers.