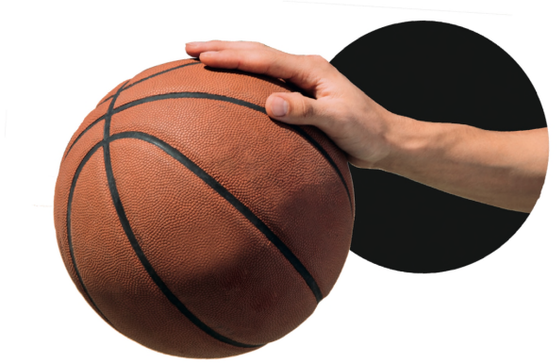


Pilots Volwassenenfonds

Een onderzoek naar de ervaringen van deelnemers en professionals die betrokken zijn bij de pilot van het Volwassenenfonds Sport & Cultuur in Rotterdam



Colofon

Opdrachtgever Gemeente Rotterdam

Samenwerking Sportbedrijf Rotterdam
Het Volwassenenfonds Sport & Cultuur

Uitvoering W&I Group B.V.

Eindredactie Tessa de Groot
Ida Kersseboom

Rotterdam, oktober 2021

Aan de totstandkoming van dit rapport is uiterste zorg besteed. Voor informatie die onvolledig of onjuist is opgenomen en voor eventuele gevolgschade, aanvaarden de gemeente Rotterdam, het Volwassenenfonds Sport & Cultuur, het Sportbedrijf Rotterdam en W&I Group geen aansprakelijkheid. Niets uit dit document mag zonder toestemming worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enigerlei wijze, zonder toestemming van de opdrachtgever.

Managementsamenvatting

Vanuit een aangenomen Initiatiefnota van de Partij van de Arbeid is een Volwassenenfonds Sport & Cultuur in Rotterdam opgericht, met als doel Rotterdammers te laten sporten door middel van een vergoeding vanuit het Volwassenenfonds Sport & Cultuur in Rotterdam. Het Volwassenenfonds Sport & Cultuur vergoedt tot een maximaal bedrag van € 250,- per jaar voor sport per deelnemer. Het Volwassenenfonds Sport & Cultuur keert uit aan volwassenen met een inkomen onder 130% van het wettelijk sociaal minimum, die zelf geen budget hebben om te sporten. De toegang tot het fonds voor volwassenen wordt ingericht via bestaande organisatiestructuren: intermediairs die zijn aangesloten bij het het Jeugdfonds Sport & Cultuur Rotterdam, het Jongerenloket, Enver, MEE Rotterdam en Rotterdamse Douwers. De doelgroep wordt opgedeeld in twee pilotgroepen: jongvolwassenen tussen de 18-23 jaar en volwassenen van 18 jaar en ouder met een beperking of chronische aandoening. De Gemeente Rotterdam heeft social marketing onderzoek laten uitvoeren om de ervaringen van betrokken intermediairs en deelnemers ten aanzien van de pilot in kaart te brengen.

Werving van deelnemers

In de pilot is er bewust voor gekozen om te werken met een limiet van 250 deelnemers. Uit het onderzoek blijkt dat intermediairs voorzichtig zijn geweest in het actief promoten van de pilot, om teleurstelling bij clienten te voorkomen. Uit de gesprekken met intermediairs blijkt dat deelnemers voor de pilot niet actief zijn geworven door intermediairs, vanwege het feit dat intermediairs hebben gehandeld op basis van de vraag van cliënten. Deelnemers zien intermediairs als motivator en een belangrijke stimulans. Het promoten of stimuleren van sportdeelname door een intermediair kan daarmee het gedrag positief beïnvloeden. De intermediairs zien een kans voor het Volwassenenfonds Sport & Cultuur om in de toekomst iedere maand intermediairs te informeren over het aantal beschikbare plaatsen binnen de pilot. Deelnemers zien een kans voor intermediairs om hen actief te stimuleren en door het fonds onder de aandacht te brengen.

Het aanmeldproces

Uit het onderzoek blijkt dat een deel van de intermediairs vooraf meer informatie wil ontvangen over het proces van aanmelden. Het Volwassenenfonds Sport & Cultuur heeft direct contact gehad met afgevaardigden van de intermediairs die betrokken zijn geweest binnen de pilot. De afgevaardigden zijn geïnformeerd tijdens een startbijeenkomst waarbij is afgestemd dat de informatie over de pilot via deze professionals binnen de eigen organisatie verspreid zou worden. Uit het onderzoek blijkt dat intermediairs die later bij de pilot zijn aangesloten als intermediair, of niet bij deze startbijeenkomst aanwezig waren, niet altijd wisten via welke organisaties deelnemers aangemeld konden worden voor het Volwassenenfonds Sport & Cultuur. Intermediairs hebben aangegeven dat zij in het vervolg graag ook via een centrale startbijeenkomst geïnformeerd willen worden de voorwaarden en het proces van aanmelden.

De financiële vergoeding

Volgens intermediairs is het belangrijk dat deelnemers intrinsiek gemotiveerd zijn om te gaan sporten. Uit de gesprekken met deelnemers blijkt dat de intrinsieke motivatie om structureel te sporten of bewegen over het algemeen ondergeschikt is aan de drempels die worden ervaren door de doelgroep. Eén van de drempels zijn de kosten van het sportaanbod. Daarnaast geeft men aan dat persoonlijke problemen, financieel problemen en lichamelijke klachten een drempel vormen. De drempels wegen op dat moment zwaarder dan de voordelen. Het vergoeden van het sportaanbod is volgens veel respondenten een zeer belangrijke stimulans om te gaan en blijven sporten. Wanneer men tijdelijk afhaakt, bijvoorbeeld door persoonlijke problemen en/of lichamelijke klachten, kan men op het moment dat de situatie verbetert gemakkelijk weer aanhaken. Hierdoor kan geconcludeerd worden dat de doelgroep na een afhaakmoment gemakkelijk het sporten weer oppakken vanwege de financiële stimulans van het Volwassenenfonds Sport & Cultuur.

Managementsamenvatting

Behoeften sportaanbod
Uit het onderzoek blijkt dat met name deelnemers met een beperking aangeven aan dat zij behoefte hebben aan een overzicht van de verschillende sportmogelijkheden. Daarnaast geeft men aan dat er behoefte is aan persoonlijke ondersteuning en begeleiding tijdens het sporten. Er is behoefte aan begeleiding tijdens het sporten, waarbij vanuit een sportaanbieder gekeken wordt naar de (on)mogelijkheden van een deelnemer. Dit zorgt voor meer vertrouwen en zekerheid bij de deelnemer. De doelgroep geeft aan dat aanmoediging en advies op maat haar stimuleert om te blijven sporten. Er ligt een kans voor sportaanbieders om zich meer bewust te zijn van hun invloed op het sport- en beweeggedrag van de sporters.

Overige vergoedingen
Uit het onderzoek blijkt dat kleding en overige attributen die nodig zijn bij het sporten, belangrijk zijn voor deelnemers. Deelnemers geven aan dat zij weinig financiële ruimte hebben om nieuwe sportkleding aan te schaffen en schamen zich hiervoor. Indien een deelnemer gemotiveerd is om te gaan sporten, maar geen budget heeft om sportkleding te kopen, kan de deelnemer om deze reden afhaken. Deelnemers zien een kans om hen te ondersteunen in sportkleding en sportattributen, zolang de spullen in goede staat zijn. Een klein aantal respondenten heeft aangegeven financieel te zijn ondersteund via een fonds voor de aanschaf van sportkleding, zoals de ‘Sportspullen bank’ of het fonds ‘Bijzondere Noden’.

Keuzemogelijkheden
Uit het onderzoek blijkt dat deelnemers met een beperking voor de intermediair een kans zien om hen meer te ondersteunen in het vinden van passend sportaanbod door meer inzicht te geven in de mogelijkheden binnen het fonds. Een deel van de deelnemers geeft aan dat zij op dit moment niet hebben ervaren dat een intermediair hen meerdere keuzes heeft aangeboden als het gaat om de sportmogelijkheden. Deelnemers geven aan behoefte te hebben aan autonomie in het maken van de keuze. Ook geeft een deel aan niet bekend te zijn met wat het Volwassenenfonds Sport & Cultuur precies inhoudt. Een intermediair schetst in hun beleving een advies over het meest passende sportaanbod, waardoor deelnemers voor hun gevoel weinig ruimte hebben gekregen om te kiezen uit meerdere opties.

Overzicht van sportaanbod
Uit het onderzoek blijkt dat deelnemers het fijn vinden als intermediairs hen kunnen informeren over de sportmogelijkheden, door een visueel overzicht te bieden van sportlocaties in de omgeving waar de deelnemer woonachtig is. Een dergelijk overzicht, afgestemd op de mogelijkheden van de deelnemer, geeft de deelnemers het gevoel dat zij zelf een keuze kunnen maken. Met name deelnemers met een beperking geven aan dat zij vanwege de beperking weinig keuzemogelijkheden hebben, waardoor zij soms het gevoel hebben dat er helemaal geen keuze gemaakt kan worden. Door keuzes visueel te presenteren en persoonlijk door te spreken, ervaart de deelnemer dat er wel een keuze is. Dit motiveert hen meer om te gaan sporten.

Inhoudsopgave

Deel 1: Inleiding

- Aanleiding 6
- Werkwijze binnen de pilot 7
- Invloed coronavirus 9
- Onderzoeksmethodiek 10
- Onderzoekspopulatie 12

Deel 2: Intermediairs

- De houding 8
- De doelgroepen 9
- De werving en aanmelding 11
- De financiële stimulans 15
- Ondersteunende middelen 16
- De communicatie 17
- Contact met sportaanbieders 18

Deel 3: Deelnemers

- Ervaringen pilotgroep 1 20
- Ervaringen pilotgroep 2 22
- De financiële stimulans 25
- De sportbehoeften 28
- De communicatie 30
- Relevante kanalen 31

De werkwijze binnen de pilot

Volwassenenfonds Sport & Cultuur
Een miljoen mensen in Nederland heeft geen geld om deel te nemen aan sport of culturele activiteiten. Het Volwassenenfonds Sport & Cultuur gelooft dat juist dit belangrijke ingrediënten zijn voor een gelukkig leven. Sport en cultuur is leuk, gezond én goed voor de sociale samenhang en contacten. Het fonds wil dit voor iedereen toegankelijk maken. Dit doet het Volwassenenfonds Sport & Cultuur door de contributie en eventueel de kosten voor kleding/attributen rechtstreeks aan de aanbieder te betalen. Het Volwassenenfonds Sport & Cultuur kan dit echter alleen in samenwerking met gemeenten. Gemeenten kunnen aanhaken bij het Volwassenenfonds Sport & Cultuur door middelen ter beschikking te stellen om volwassenen te ondersteunen. In overleg met gemeenten wordt het beleid opgesteld. Gezamenlijk wordt bekeken welke doelgroep(en) in aanmerking komen, welke activiteiten worden er vergoed, wat de maximale bijdrage is en wie de rol van intermediair mogen vervullen.

De pilot in Rotterdam
Voor de pilot zijn vanuit gemeente Rotterdam middelen beschikbaar gesteld om 250 volwassenen met een laag inkomen te laten deelnemen aan sport. Om de pilot kleinschalig te houden is er voor gekozen om in te zetten op twee kwetsbare doelgroepen:

Pilot 1: 125 Jongvolwassenen tussen de 18 en 23 jaar
Voor kinderen onder de 18 jaar bestaat het Jeugdfonds Sport & Cultuur. Op moment dat een jongere 18 jaar wordt, is er geen vergoeding meer mogelijk vanuit dit fonds. Er wordt ingezet op deze doelgroep om de jongere aan het sporten te houden. Jongvolwassenen hebben nog een leven voor zich. Een positieve ervaring met sport op deze leeftijd vergroot de kans op deelname aan sport en gezonde leefstijl op latere leeftijd.

Gedurende de pilot is de leeftijdgrens verhoogd naar 27 jaar, omdat dit beter aansloot bij de cliënten van de intermediairs en het aantal aanmeldingen hier ruimte voor liet. Zo bedient het Jongerenloket jongvolwassenen tussen de18 en 27 jaar.

Pilot 2: 125 Volwassenen van 18 jaar en ouder met een beperking of chronische aandoening
Sporten met een beperking vereist vaak extra begeleiding of aangepast aanbod. De kosten hiervoor zijn hoger dan regulier sportaanbod. Voor de volwassene met een laag inkomen en een beperking is deelnemen aan sport daarom vaak niet mogelijk. Sport en bewegen is voor deze doelgroep echter heel belangrijk voor hun gezondheid, het verminderen van klachten en helpt om het sociale netwerk te vergroten.

In de pilot is de maximale bijdrage vastgesteld op € 250,-. Het bedrag zal niet voor alle sporten voldoende zijn, maar aangenomen wordt dat de bijdrage voldoende is om de drempel weg te nemen. Vanwege het bestaan van de sportspullenbank en dat de contributie de voornaamste drempel is, is besloten om kleding en attributen in de pilot niet te vergoeden.

De werkwijze binnen de pilot

Intermediairs
Een volwassene kan zelf geen aanvraag indienen bij het Volwassenenfonds Sport & Cultuur. Dit verloopt via een intermediair. Een intermediair is een professional die in zijn dagelijkse werkzaamheden in contact staat met volwassene met een laag inkomen zoals een medewerker van het sociaal wijkteam, buurtsportcoach, schuldhulpverlener of zorgverlener. De intermediair staat vaak dichtbij de volwassene en beoordeelt of de volwassene in aanmerking komt voor een bijdrage. De intermediair bespreekt welke activiteit de volwassene wil beoefenen, waar de volwassene aan wil deelnemen, wat de kosten zijn en deze gegevens worden verzameld voor de aanvraag. Hierna dient de intermediair via een aanvraagsysteem de aanvraag digitaal in. In de pilot is aan intermediairs gevraagd om een aanvullend formulier in te vullen en te voegen bij de aanvraag in verband met het onderzoek naar de pilot. Het Volwassenenfonds Sport & Cultuur beoordeelt de aanvraag. Na goedkeuring ontvangt zowel de desbetreffende vereniging als intermediair bericht dat de aanvraag is goedgekeurd. De vereniging wordt gevraagd om een factuur te sturen en de intermediair om de volwassene te informeren. De volwassene kan vervolgens een jaar lang deelnemen aan de sportactiviteit.

De Rotterdamse Intermediairs
In de pilot zijn een beperkt aantal intermediairs betrokken. Zo wordt de doelgroep gericht bereikt door een klein en overzichtelijk aantal organisaties. Voor pilotgroep *"Jongvolwassenen"* vervullen het Jongerenloket, Enver en verschillende intermediairs vanuit het Jeugdfonds Sport & Cultuur de rol van intermediair. Voor pilotgroep *"Volwassene met een beperking"* vervult MEE Rotterdam (in afstemming met organisaties in hun achterban) de rol van intermediair. Na de start werd snel duidelijk dat meer organisaties in Rotterdam interesse hadden in de rol van intermediair. Er is veel enthousiasme over de nieuwe mogelijkheden die het Volwassenenfonds Sport & Cultuur biedt voor de doelgroep. Naar aanleiding hiervan zijn de Rotterdamse Douwers als intermediair voor pilotgroep met Jongvolwassenen toegevoegd. Aangezien er een beperkt aantal volwassenen kon worden geholpen is besloten om overige organisaties in de pilot geen rol te geven. Wel hebben we contact gemaakt met deze organisaties zodat we eventueel in de toekomst wellicht ook met hen aan de slag kunnen.

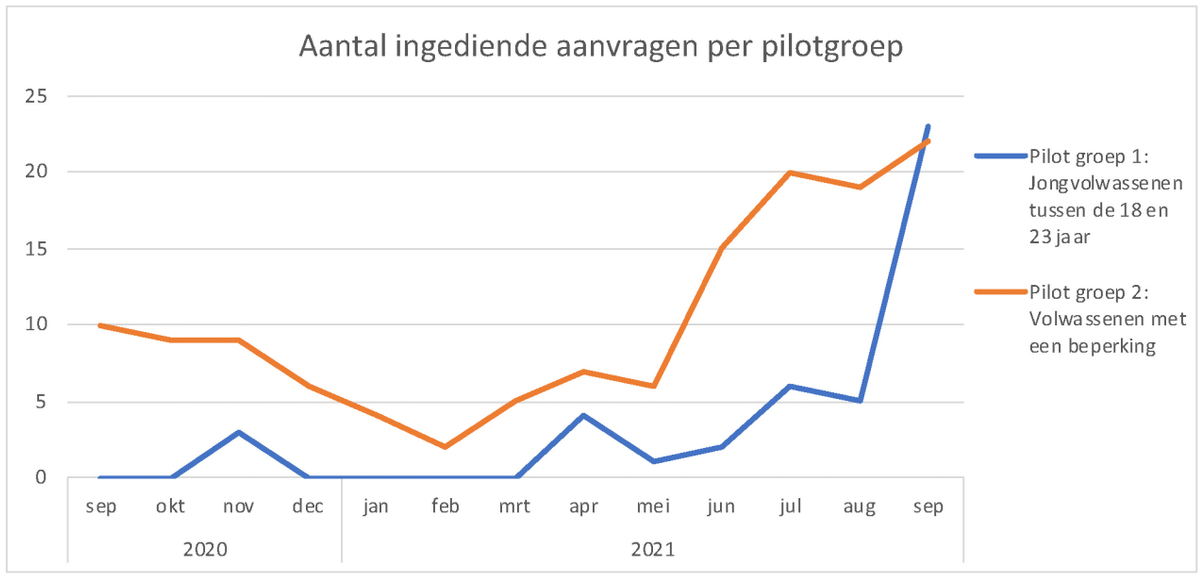
Communicatie richting intermediairs
De communicatie rondom de start van de pilot is bewust kleinschalig gehouden. Er is een startbijeenkomst georganiseerd met afgevaardigden en leidinggevenden van organisaties, die de rol van intermediair zouden vervullen gedurende de pilot. Hierin is uitgebreid stil gestaan bij de werkwijze van het fonds, het goedkeuringsbeleid en de werking van het systeem. Aan de afgevaardigde personen vanuit de organisaties is verzocht om de informatie en uitleg van het fonds verder ter verspreiden binnen de eigen organisatie. Gedurende de pilot bleek dat niet alle informatie goed door is gekomen bij alle medewerkers binnen de betrokken organisaties.

Sportaanbieders
Volwassenen kiezen gedurende pilot zelf bij welke vereniging ze willen gaan sporten. Indien nog niet eerder is samengewerkt met een vereniging zoekt het Volwassenenfonds Sport & Cultuur contact met de betreffende vereniging om samenwerking aan te gaan. Om de pilots kleinschalig te houden is bij de start geen bericht verstuurd naar sportverenigingen in Rotterdam. Er is alleen contact opgenomen met verenigingen waarvoor een aanvraag is ingediend. Gedurende de pilot is het aantal samenwerkende verenigingen zo gegroeid tot 63 verschillende sportaanbieders.

Invloed van het coronavirus

Corona heeft een groot effect gehad op de pilots. Vlak na de start werden maatregelen ingesteld om de verspreiding van corona te beperken. Veel sportaanbieders konden hun activiteiten daardoor geruime tijd niet of in beperkte vorm aanbieden. Aangezien volwassenen niet deel konden nemen aan sportactiviteiten was er in deze periode geen reden om een aanvraag in te dienen. Daarnaast is het mogelijk dat een deel van de deelnemers zich terughoudend heeft opgesteld in deze periode, omdat werd opgeroepen om contact te verminderen. Een deel van de intermediairs zijn een periode vanuit huis of meer op afstand gaan werken zowel op afstand van collega's als van cliënten. Een gevolg hiervan is dat er minder contact is geweest met cliënten, waardoor er minder mogelijkheden zijn geweest om de mogelijkheden van het fonds kenbaar te maken. Het werken op afstand heeft mogelijk tot gevolg gehad dat interne communicatie binnen organisaties van intermediair moeilijker verliep. Hierdoor zijn sommige medewerkers van organisaties later dan wenselijk op de hoogte gebracht over de pilot en de rol die zij hierin kunnen vervullen.

In onderstaande grafiek is het aantal ingediende aanvragen per maand weergegeven. Dit gaat om aanvragen die hebben geleid tot een goedkeuring. Uit de tabel wordt duidelijk dat gedurende de lockdown de pilot groep met Jongvolwassenen van december tot maart volledig is stilgevallen.



Richtlijnen in het RIVM 2020-2021

- Eind september 2020 is de pilot van het Volwassenenfonds Sport & Cultuur gestart in Rotterdam.
- Vanaf 14 oktober 2020 ging een gedeeltelijke lockdown in Nederland in. Voor iedereen vanaf 18 jaar was de richtlijn dat sporten alleen mag op 1,5 meter afstand en alleen individueel of in teamverband met niet meer dan 4 personen.
- Vanaf 4 november 2020 zijn 'verzwarende maatregelen' ingevoerd. Er mocht vanaf dit moment met maximaal 2 personen gesport worden op 1,5 meter afstand en sporten in groepsverband was verboden. Ook zwembaden moesten sluiten.
- Op 14 december is een landelijke lockdown ingegaan in Nederland. Dit hield in dat alle sportlocaties moesten sluiten.
- Op 8 maart is de lockdown verlengt tot en met 30 maart. Dit hield in dat sportscholen tot die tijd gesloten moesten blijven.
- Vanaf 16 maart 2021 zijn buitensporten met maximaal 4 personen toegestaan, alleen bij een sportvereniging of door gemeenten aangewezen plekken.
- Vanaf 19 mei 2021 is het toegestaan om met maximaal 30 volwassenen buiten te sporten. Ook zwembaden en sportscholen mogen weer open, waarbij maximaal 30 mensen in 1 ruimte mogen sporten. Mensen vanaf 18 jaar mogen nog geen groepslessen volgen.
- Vanaf 5 juni 2021 mag er buiten gesport worden met maximaal 50 volwassenen.
- Vanaf 6 november 2021 is het verplicht een coronatoegangsbewijs te laten zien in de sportschool, bij sportlessen binnen, zwembaden en in sportkantines.

Aanleiding

Vanuit een aangenomen Initiatiefnota van de Partij van de Arbeid is een Volwassenenfonds Sport & Cultuur in Rotterdam opgericht, met als doel Rotterdammers te laten sporten door middel van een vergoeding vanuit het Volwassenenfonds Sport & Cultuur in Rotterdam. Het Volwassenenfonds Sport & Cultuur vergoedt tot een maximaal bedrag van € 250,- per jaar voor sport per deelnemer. Het Volwassenenfonds Sport & Cultuur keert uit aan volwassenen met een inkomen onder 130% van het wettelijk sociaal minimum, die zelf geen budget hebben om te sporten. Mensen met een minimum inkomen sporten minder dan mensen met een hoger inkomen en kennen veel barrières om structureel te sporten, waarbij er ook sprake is van een financiële barrière. Het fonds richt zich op jongvolwassen Rotterdammers van 18-23 jaar en Rotterdammers (18+) met een beperking. De toegang tot het fonds voor volwassenen wordt ingericht via bestaande organisatiestructuren: intermediairs die zijn aangesloten bij het het Jeugdfonds Sport & Cultuur Rotterdam, het Jongerenloket, Enver, MEE Rotterdam en Rotterdamse Douwers. De doelgroep wordt opgedeeld in twee pilotgroepen:

Pilotgroep 1
- Jongvolwassenen die worden aangemeld via intermediairs van het Jeugdfonds Sport & Cultuur;
- Jongvolwassenen die worden aangemeld via Enver, het Jongerenloket en Rotterdamse Douwers.

Pilotgroep 2
- Volwassenen met een beperking die worden aangemeld via MEE Rotterdam.

Het Volwassenenfonds Sport & Cultuur, de Gemeente Rotterdam en het Sportbedrijf Rotterdam willen middels dit sociale marketing onderzoek inzicht krijgen in de ervaringen van intermediairs en deelnemers ten aanzien van de pilot. Dit onderzoek geeft daarnaast inzicht over de drijfveren, motivaties, en barrières van de deelnemers, waarbij conclusies getrokken kunnen worden over een mogelijke voortgang van de pilot. Het onderzoek geeft inzicht in de belevingswereld van de deelnemers ten aanzien van sporten en bewegen, de motivaties om (weer) te gaan sporten, de barrières om niet (meer) te sporten, of de financiële bijdrage stimuleert om te (blijven) sporten, hoe het fonds wordt ervaren door de deelnemers en hoe de doelgroep het beste te bereiken is met betrekking tot deelname aan het fonds.

EEN NULMETING

Een nulmeting met een vragenlijst die door het Sportbedrijf is afgenomen.

DIEPTE-INTERVIEWS DEELNEMERS

Diepte-interviews met deelnemers van het fonds door de W&I Group

DIEPTE-INTERVIEWS INTERMEDIAIRS

Diepte-interviews met intermediairs door de W&I Group

Onderzoeksmethoden

Methodiek
Sociale marketing onderscheidt zich door de focus op gedragsverandering. Dit gaat verder en dieper dan kennisoverdracht. Met het vergroten van kennis wordt namelijk niet per definitie gedrag veranderd; weten betekent niet automatisch doen. Door het sportaanbod en ondersteunende inzet binnen de pilot af te stemmen op de behoeften, verwachtingen en wensen van de doelgroep wordt het gedrag voor hen aantrekkelijk en waardevol. Sociale marketing is geen kwantitatieve onderzoeksmethode. Het is een duiding van de context gerelateerde waarden die mensen hanteren. Hierbij draait het om de subjectieve belevingswereld van de doelgroep en niet om de objectiviteit. Dit dient men in het achterhoofd te houden bij het interpreteren van het onderzoeksrapport.

Met deze inzichten kan inzet worden gedefinieerd op basis van effectiviteit en efficiëntie, waarmee de gemeente Rotterdam en het Volwassenenfonds Sport & Cultuur op specifieke onderdelen een verdere aanpak kunnen formuleren. Door middel van diepgaand kwalitatief onderzoek op basis van de sociale marketing methodiek, is achterhaald wat de ervaringen, behoeften, motivaties en barrières zijn van deelnemers. Sociale marketing is de toepassing van commerciële marketingconcepten en -technieken om sociale of maatschappelijke gedragsverandering te bewerkstelligen, met het doel mensen te bewegen tot het accepteren, aanpassen of loslaten van bepaalde ideeën, houdingen, acties of gedrag. Sociale marketing onderzoek is een vorm van toegepast onderzoek en is erop gericht om diep inzicht te krijgen in de belevingswereld van de doelgroep.

Het onderzoek
Het onderzoek is opgedeeld in twee fasen. In de eerste fase zijn diepte-interviews gehouden met intermediairs en relevante partners uit het sportveld. Intermediairs werven deelnemers voor de pilot en melden de deelnemers aan bij het Volwassenenfonds Sport & Cultuur. Hierbij zijn de kansen in kaart gebracht die door intermediairs zijn benoemd met betrekking tot de pilot. In de tweede fase van het onderzoek zijn de belevingswereld, ervaringen en behoeften van de deelnemers in kaart gebracht. Door middel van semi-gestructureerde diepte-interviews is inzicht verkregen in de beweegredenen van deelnemers om (weer) te gaan sporten.

Subjectieve beleving

Het draait in dit onderzoek om de subjectieve belevingswereld van de doelgroep en niet om de objectiviteit. Dit dient men in het achterhoofd te houden bij het interpreteren van het onderzoeksrapport.

Onderzoekspopulatie

Een belangrijk onderdeel van sociale marketing is segmentatie van de doelgroep, oftewel het opdelen van de doelgroep in homogene groepen gebaseerd op onderscheidende gedragskenmerken, die een meer gerichte, persoonlijke benadering verdienen op basis van hun behoeften, motivaties en barrières. De factoren voor gedrag en houding geven inzicht in de drijfveren van deelnemers, om zo beter aan te kunnen sluiten bij de belevingswereld en bieden handvatten om een gepersonaliseerde aanpak vorm te geven.

De gemeente Rotterdam heeft in samenwerking met het Volwassenenfonds Sport & Cultuur twee doelgroepen gedefinieerd. Pilotgroep 1 betreft jongvolwassenen tussen de 18 en 23 jaar en pilotgroep 2 betreft volwassenen met een beperking (18+). De respondenten hebben bij aanmelding van de pilot toestemming gegeven om benaderd te worden voor deelname aan het onderzoek. In de benadering van jongvolwassenen uit pilotgroep 1 was te zien dat deze doelgroep in mindere mate open stond voor een interview in vergelijking met deelnemers uit pilotgroep 2. Vanwege het gebrek aan bereidheid, hebben er minder respondenten binnen deze pilotgroep deelgenomen aan het onderzoek. Daarnaast zijn een deel van de deelnemers binnen pilotgroep 1 aangemeld vanaf augustus 2021. Vanwege de deadline van het onderzoek, konden deze deelnemers niet meer betrokken worden om hun ervaringen rond de sportdeelname in kaart te brengen.

Er zijn naast de pilotgroepen ook intermediairs geïnterviewd. Dit zijn verschillende professionals die toegang hebben vanuit hun expertisegebied tot de pilotgroepen en deelnemers bij het fonds aanmelden. Vanwege de huidige situatie rond het coronavirus en de richtlijnen vanuit het RIVM, zijn alle interviews met intermediairs en deelnemers telefonisch of door middel van een videogesprek afgenomen. Tot slot zijn naast intermediairs en deelnemers twee relevante organisaties uit het sportveld gesproken; Rotterdam Sport Support en Vereniging van Gehandicaptenorganisaties Rotterdam (VGR). De respondenten voor deze interviews zijn in overleg met de opdrachtgever bepaald.

Pilotgroep 1

- Jongerenloket
- Enver
- Intermediairs vanuit het Jeugdfonds Sport & Cultuur

RESPONDENTEN

9	6
INTERMEDIAIRS	DEELNEMERS

Pilotgroep 2

- MEE Rotterdam

RESPONDENTEN

2	26
INTERMEDIAIRS	DEELNEMERS

BEPERKING

43,6%	48,7%	12,5%
CHRONISCHE ZIEKTE	LICHAMELIJKE BEPERKING	VERSTANDELIJKE BEPERKING

10 DEELNEMERS HEBBEN AANGEGEVEN ÉÉN OF MEERDERE BEPERKINGEN TE HEBBEN.

Hoofdstuk 1

Ervaringen van intermediairs

In dit hoofdstuk worden de ervaringen van intermediairs beschreven ten aanzien van de pilot. Onderzocht is hoe het proces, zoals deze momenteel is ingericht, beter kan aansluiten op de behoeften van intermediairs.

De houding van intermediairs

Binnen dit onderzoek is gekeken naar de houding van intermediairs en de drijfveer om cliënten wel of niet aan te melden voor het Volwassenenfonds Sport & Cultuur. Daaruit blijkt dat intermediairs een aantal overeenkomsten kennen op het vlak van drijfveren en pijnpunten.

De drijfveer

De intermediairs zijn te typeren door een aantal algemene kenmerken, waarbij te zien is dat intermediairs vanuit dezelfde drijfveer werken: hulp bieden aan de doelgroep bij diverse problematiek en het ondersteunen van de fysieke en mentale gezondheid. Deze drijfveer is zowel terug te zien bij intermediairs die jongvolwassenen aanmelden, als intermediairs die volwassenen met een beperking aanmelden bij het fonds. De intermediairs staan vanuit hun werkzaamheden in contact met veel verschillende kwetsbare doelgroepen en vinden het belangrijk om deze doelgroepen waarde te bieden in de vorm van relevante ondersteuning. Dit is daarmee ook hun belangrijkste drijfveer om een cliënt aan te melden het Volwassenenfonds Sport & Cultuur. De intermediairs vinden het belangrijk dat een cliënt ondersteund wordt in de fysieke en mentale gezondheid, omdat dit kan bijdragen aan het oplossen van andere problematiek die speelt. Deelname aan sportaanbod wordt daarmee gezien als middel en niet als doel.

De pijnpunten

De intermediairs hebben aangegeven een zware *caseload* te hebben aan cliënten en veel werkdruk te ervaren binnen de eigen werkzaamheden. De aanvullende taken als intermediair komen daar nog bij, waardoor zij een hoge werkdruk ervaren. Vanwege de hoge werkdruk is er veel behoefte aan duidelijkheid rond het aanmeldproces en vinden intermediairs het belangrijk dat het aanmelden van cliënten soepel verloopt. Extra werkzaamheden, zoals het opnieuw aanleveren van informatie, kunnen als drempel worden ervaren. Door de ervaren druk willen zij het werk zo snel en efficiënt mogelijk inrichten.

> **Ik hoop echt dat het fonds verder gaat. Het is een goedkoop en efficiënt middel om jongeren in beweging te krijgen en te werken aan hun gezondheid.**
> ***- Intermediair***

> **Binnen onze organisatie hebben we ook collega's die zich richten op andere thema's, zoals administratie of werk. Soms nemen we contact op met iemand uit het wijkteam als er meer ondersteuning nodig is bij andere thema's.**
> ***- Intermediair***

Over de doelgroepen

In het onderzoek onder intermediairs is in kaart gebracht hoe de samenstelling van doelgroepen door intermediairs ervaren wordt, of er onder- of overvraag is bij bepaalde doelgroepen en welke mix van doelgroepen volgens intermediairs de ideale samenstelling is voor het Volwassenenfonds Sport & Cultuur. De intermediairs die betrokken zijn bij de pilot kunnen onderverdeeld worden onder de twee verschillende pilotgroepen. Bij pilotgroep 1 zijn het Jongerenloket (1), Enver (2), verschillende intermediairs vanuit het Jeugdfonds Sport & Cultuur (3) en Rotterdamse Douwers (4) betrokken om de doelgroep jongvolwassenen aan te melden voor de pilot. Bij pilotgroep 2 is MEE Rotterdam betrokken om de doelgroep volwassenen met een beperking aan te melden bij de pilot.

Pilotgroep 1: Jongvolwassenen

Vanuit de aanmeldingen is te zien dat er overwegend minder jongvolwassenen zijn aangemeld voor de pilot in vergelijking met volwassenen met een beperking. Uit het onderzoek bleek dat intermediairs binnen deze pilotgroep jongvolwassenen minder hebben aangemeld, omdat er verwarring heerste omtrent de aanmeldprocedure en de voorwaarden. Intermediairs geven aan dat jongvolwassenen binnen pilotgroep 1 regelmatig te maken hebben met multiproblematiek. Dit kunnen problemen zijn binnen het gezin, op het gebied van inkomen, huisvesting en schulden. De doelgroep jongvolwassen heeft volgens intermediairs veel baat bij financiële ondersteuning op het gebied van sport en wordt om deze reden gezien als juiste doelgroep om te participeren.

Uit het onderzoek blijkt dat intermediairs binnen pilotgroep 1 een kans zien om de doelgroep breder te definiëren. Intermediairs van het Jeugdfonds Sport & Cultuur zijn van mening dat zij het lastig vinden jongeren vanaf 18 jaar te bereiken, omdat jongeren op 18-jarige leeftijd niet meer betrokken zijn bij het Jeugdfonds Sport & Cultuur. Hierdoor ontstaat er een gat tussen het aanbod en de doelgroepen die bereikt worden via het Jeugdfonds. Er ligt volgens de intermediairs een kans om het fonds daarom al beschikbaar te stellen voor jongeren vanaf 17 jaar, zodat zij kunnen doorstromen vanuit het Jeugdfonds Sport & Cultuur naar het Volwassenenfonds Sport & Cultuur. In de huidige situatie betreft dit een doorstroming naar de Rotterdamse pilot van het Volwassenenfonds Sport & Cultuur. Ook wordt aangegeven dat jongeren met de leeftijd van 17 jaar soms uit huis wonen (of uit huis zijn geplaatst), maar officieel nog onder de zorg van ouders vallen. Hierdoor wordt bij het aanvragen van het fonds naar het inkomen van ouders gekeken en niet naar de situatie van de jongere. Overige intermediairs, zoals jongerenconsulenten van het Jongerenloket, zien een kans om jongvolwassenen tot 27 jaar te betrekken bij het fonds.

Onderzoeksvragen

- Zijn de huidige doelgroepen de juiste doelgroepen om te participeren?
- Is er overvraag/ondervraag in een van de doelgroepen?
- Welke mix van doelgroepen is volgens professionals de ideale samenstelling voor het fonds?

> **“De doelgroep kampt veelal met multiproblematiek, hierdoor is het voor hen goed om met iets zoals sport bezig te zijn. Dit ondersteunt hun mentale welzijn.”**
> ***- Intermediair***

Pilotgroep 2: Volwassenen met een beperking
Vanuit de aanmeldingen is te zien dat er meer volwassenen met een beperking zijn aangemeld voor het fonds in vergelijking met jongvolwassene. Uit het onderzoek met intermediairs blijkt dat deze doelgroep een hoge behoefte heeft aan sportmogelijkheden. Vanwege de beperking ervaren deelnemers volgens intermediairs meer moeite met het vinden van passend sportaanbod. Om deze reden wordt de doelgroep door verschillende organisaties doorverwezen naar MEE Rotterdam. Intermediairs geven aan dat MEE gezien wordt als belangrijke intermediair om volwassenen met een beperking te ondersteunen bij het vinden van sportaanbod dat aansluit bij de behoeften.

Intermediairs binnen pilotgroep 2 geven aan dat volwassenen met een beperking zich kenmerken door een lager inkomen, vanwege de extra zorgkosten die veroorzaakt worden door de beperking. Daarnaast zien zij dat deelnemers het lastig vinden om in hun eentje te gaan sporten. Zij zien een kans voor volwassenen met een beperking om samen met ouders, familieleden of vrienden te sporten; de sociale betrokkenheid en stimulans vanuit het netwerk van een volwassenen met een beperking, kan volgens intermediairs een positieve invloed hebben op het gedrag. Wanneer het Volwassenenfonds Sport & Cultuur een vergoeding kan geven aan een persoon uit de sociale omgeving, kan dit volgens intermediairs stimulerend werken voor de doelgroep om te gaan sporten en het sporten op langere termijn vol te houden. Het is daarbij belangrijk dat de volwassenen met een beperking zelf iemand uit het eigen netwerk mag aanwijzen die samen met hem of haar aan het sportaanbod zal deelnemen.

Samenstelling van doelgroepen

In het onderzoek zijn enkele experts uit het sportveld gesproken. Eén van de experts geeft aan het belangrijk te vinden dat ook senioren zonder beperking worden betrokken bij het Volwassenenfonds Sport & Cultuur. Enkele intermediairs hebben echter aangegeven dat er reeds veel aanbod wordt georganiseerd voor deze doelgroep, met name vanuit welzijn. Ook geeft één expert aan dat zij de doelgroep met een inkomen tot 130% van het wettelijk sociaal minimum inkomen te breed vindt. Er is volgens de respondent een grote doelgroep met een inkomen tot 100% van het wettelijk sociaal minimum, omdat deze doelgroep veel minder financiële ruimte heeft om sport (deels) zelf te bekostigen. Er ligt volgens de respondent een kans het fonds te richten op doelgroepen die het fonds het hardst nodig hebben, zoals doelgroepen met een inkomen tot 100% van het wettelijk sociaal minimum.

> **Wat je ziet is dat andere fondsen vaak harde eisen stellen, waardoor deze doelgroep vanwege en inkomen net buiten de voorwaarden valt. En dat terwijl deze groep veel meer kosten heeft, vanwege medicatie en alle zorgkosten waarmee zij geconfronteerd worden.**
> ***- Intermediair***

> **Mensen die het het hardst nodig hebben moet je filteren. De groep met een inkomen tussen 100% en de 130% is gigantisch, maar zij vallen er wel buiten. Er blijft anders niets over voor de groep tot 100%.**

Over de werving

In het onderzoek is in kaart gebracht op welke wijze intermediairs de deelnemers hebben geworven voor de pilot en welke verbeterpunten zij kunnen formuleren op organisatorisch gebied. Met deze input kan het proces van werven en aanmelden worden aangescherpt. Allereerst is het belangrijk om te benoemen dat het werven en aanmelden van deelnemers vertraging heeft opgelopen door de richtlijnen rond het coronavirus. Er zijn verschillende beperkingen opgelegd aan sportlocaties waardoor deelnemers niet of met strikte beperkingen konden deelnemen aan sportaanbod. Dit heeft volgens intermediairs een grote invloed gehad op het aantal aanmeldingen.

Werving van deelnemers

Uit de gesprekken met intermediairs blijkt dat deelnemers voor de pilot niet actief worden geworven door intermediairs, maar dat men handelt op basis van de vraag van cliënten. Dit geldt zowel voor intermediairs die jongvolwassenen aanmelden, als intermediairs die volwassenen met een beperking aanmelden bij het fonds. Men wil voorkomen dat het Volwassenenfonds Sport & Cultuur gepositioneerd wordt als een mogelijkheid om “gratis te sporten”, omdat de professionals willen dat deelnemers intrinsiek gemotiveerd zijn om meer te bewegen of te sporten. Wanneer een sportbehoefte wordt geuit vanuit een cliënt bij de intermediair, kan het Volwassenenfonds Sport & Cultuur uitkomst bieden. Er zijn volgens intermediairs geen potentiële deelnemers bereikt die niet wilden participeren, omdat het fonds enkel onder de aandacht is gebracht onder clienten die reeds gemotiveerd waren. Uit de gesprekken met deelnemers blijkt dat deelnemers juist een kans zien voor intermediairs om hen actief te motiveren om deel te nemen aan sportaanbod en niet te wachten totdat zij zelf een sportbehoefte aangeeft bij de intermediair. Ze zien intermediairs juist als motivator en een belangrijke stimulans. Het promoten of stimuleren van sportdeelname door een intermediair kan daarmee het gedrag positief beïnvloeden.

In de pilot is er bewust voor gekozen om te werken met een limiet van 250 deelnemers. Er kan worden geconcludeerd dat het effect van dit limiet er voor heeft gezorgd dat intermediairs voorzichtig zijn geweest in het actief promoten van de pilot, om teleurstelling bij clienten te voorkomen. Uit het onderzoek blijkt dat intermediairs potentiële deelnemers niet actief hebben geïnformeerd over het Volwassenenfonds Sport & Cultuur, omdat intermediairs de overtuiging hadden dat de pilot ‘vol’ zou zitten vanwege het beperkt aantal plaatsen binnen de pilot. Intermediairs vinden het belangrijk dat de relatie met de cliënt goed blijft en willen om deze reden voorkomen dat zij cliënten teleur moeten stellen. De intermediairs zien een kans voor het Volwassenenfonds Sport & Cultuur om in de toekomst iedere maand intermediairs te informeren over het aantal beschikbare plaatsen binnen de pilot.

Onderzoeksvragen

- Verloopt de interne organisatie naar wens?
- Hoe verloopt de onderlinge communicatie tussen de betrokken organisaties?
- Welke verbeterpunten zijn er te formuleren op organisatorisch gebied?

> **Wij geven niet veel gehoor aan het fonds omdat er maar een beperkt aantal plaatsen beschikbaar zijn. Wij willen geen ‘nee’ verkopen en hierdoor mensen teleurstellen.**
> ***- intermediair***

> **Ik ga het niet van de daken schreeuwen en hou een slag om de arm want er zullen wel geen plaatsen meer zijn.**
> ***- intermediair***

Kans

Informatie richting intermediairs
Het Volwassenenfonds Sport & Cultuur heeft direct contact gehad met afgevaardigden van de intermediairs die betrokken zijn geweest binnen de pilot. De afgevaardigden zijn geïnformeerd tijdens een startbijeenkomst waarbij is afgestemd dat de informatie over de pilot door afgevaardigden binnen de eigen organisatie verspreid zou worden. Er is geen direct contact geweest tussen het Volwassenenfonds Sport & Cultuur en de intermediairs die deelnemers hebben aangemeld. Uit het onderzoek blijkt dat intermediairs die later bij de pilot zijn aangesloten als intermediair, of niet bij deze startbijeenkomst aanwezig waren, niet altijd wisten via welke organisaties deelnemers aangemeld konden worden voor het Volwassenenfonds Sport & Cultuur. Uit het onderzoek is gebleken dat dit voor verwarring heeft gezorgd bij intermediairs die deelnemers hebben aangemeld, waarbij de intermediairs hebben aangegeven dat zij in het vervolg graag ook door een startbijeenkomst geïnformeerd willen worden. Dit wordt verder toegelicht op pagina 18.

Enkele intermediairs hebben aangegeven dat zij hebben ervaren dat intermediairs die zijn aangesloten bij het Volwassenenfonds Sport & Cultuur, naar elkaar hebben doorverwezen om clienten aan te melden, omdat bij enkele personen niet bekend was dat zij als organisatie zelf konden aanmelden. Dit zorgde voor verwarring.

Enkele intermediairs geven aan dat zij vragen hebben gekregen van welzijnsorganisaties of wijkteams, om deelnemers aan te melden voor het fonds. De intermediairs wisten op dat moment niet via welke kanalen en/of organisaties men op de hoogte was gesteld over het Volwassenenfonds Sport & Cultuur en of zij dergelijke aanvragen in behandeling konden nemen. Intermediairs vinden het belangrijk dat het Volwassenenfonds Sport & Cultuur in de toekomst aan intermediairs laat weten via welke kanalen het fonds onder de aandacht wordt gebracht, zodat zij zich beter kunnen voorbereiden op vragen vanuit organisaties die niet zijn aangemeld als intermediair. Een aantal intermediairs zien een kans om het aantal intermediairs dat deelnemers kan aanmelden voor het fonds te verhogen, zodat er minder doorverwijzingen nodig zijn.

Het Volwassenenfonds Sport & Cultuur geeft in het onderzoek aan dat er diverse organisaties zijn geweest die graag de rol van intermediairs hadden ingevuld, maar waar in de pilot geen ruimte voor was. Het uitbreiden van het aantal intermediairs is een kans voor het Volwassenenfonds om meer volwassenen te bereiken.

> **Plotseling krijg ik mailtjes van welzijnsorganisaties en wijkteammedewerkers met: "Jullie zijn intermediair voor het Volwassenenfonds Sport & Cultuur en daar willen wij nu graag gebruik van maken."**
> ***- Intermediair***

Aanmelding

In het onderzoek zijn enkele experts uit het sportveld gesproken. Deze experts vinden het belangrijk dat deelnemers die interesse hebben in het fonds, zich melden bij een intermediair op het moment dat zij willen sporten. Het promoten van het Volwassenenfonds Sport & Cultuur onder doelgroepen die nog niet intrinsiek gemotiveerd zijn om te sporten, kan volgens hen het risico op een afhaak-moment tijdens het sporten vergroten.

De aanmelding

In het onderzoek is in kaart gebracht hoe intermediairs het proces van aanmelden hebben ervaren. De intermediair kan een cliënt aanmelden bij het Volwassenenfonds Sport & Cultuur. Het Volwassenenfonds Sport & Cultuur verwerkt de aanvragen van de intermediair en neemt contact op met de sportaanbieder voor de betaling van de contributie. De eerste keer dat met een vereniging wordt samengewerkt, vraagt het Volwassenfonds Sport & Cultuur aan de aanbieder om akkoord te gaan met de werkwijze. De sportaanbieder wordt daarna ingevoerd in het systeem en is in de toekomst direct vindbaar voor intermediairs. Na goedkeuring van een aanvraag door het Volwassenenfonds Sport & Cultuur wordt dit teruggekoppeld aan de intermediair. De intermediair neemt vervolgens contact op met de deelnemer. De sportaanbieder kan de factuur indienen bij het Volwassenenfonds Sport & Cultuur zodra de deelnemer is gestart.

Status van de aanvraag

Enkele intermediairs geven aan dat zij bij een aantal aanvragen lang hebben gewacht op een goedkeuring door het Volwassenenfonds Sport & Cultuur. Dit is met name genoemd door intermediairs die volwassenen met een beperking hebben aangemeld. De intermediairs die vaak te maken hebben met het aangaan van een samenwerking met nieuwe sportaanbieders, begrijpen niet goed waarom de goedkeuring van sommige aanvragen langer op zich liet wachten. Ook geven zij aan dat deelnemers kunnen afhaken wanneer zij lang moeten wachten op goedkeuring. Zij zien een kans voor het Volwassenenfonds Sport & Cultuur om inzicht te geven in het proces van aanmelden, waarbij visueel in kaart wordt gebracht welke stappen het Volwassenenfonds Sport & Cultuur moet ondernemen voordat een aanvraag wordt goedgekeurd. Daarnaast is er behoefte aan een tussentijdse update over de status van de aanvraag.

Database van sportaanbieders

Een deel van de intermediairs geeft aan dat zij het onhandig vinden dat er geen database is van sportaanbieders, waardoor intermediairs een sportaanbieder handmatig moeten invoeren. Vanwege het gebrek aan een bestaande database moet het Volwassenenfonds Sport & Cultuur de aanbieders benaderen ter goedkeuring. Dit kost volgens hen veel tijd voordat een aanvraag kan worden goedgekeurd. Men ziet een kans om een database proactief aan te vullen, zodat intermediairs gemakkelijk een sportaanbieder kunnen vinden in het online systeem. Men refereert hierbij aan de database van het Jeugdfonds Sport & Cultuur. Daarnaast heerst er verwarring over de sportlocaties waar intermediairs deelnemers bij kunnen aanmelden, vanwege het gebrek aan een database van sportaanbieders die zijn aangesloten bij het fonds.

Verwarmde zwembaden

Een van de partners die in het onderzoek is gesproken geeft aan dat het noodzakelijk is om meer verwarmde zwembaden te introduceren in Rotterdam. Zij legt uit dat er vanuit medische professionals vaak aan volwassenen met een beperking wordt geadviseerd om te zwemmen, maar dat het georganiseerde zwemaanbod in een verwarmd zwembad zeer beperkt is in Rotterdam.

De financiële stimulans

In het onderzoek is in kaart gebracht hoe intermediairs de huidige financiële stimulans vanuit het Volwassenenfonds Sport & Cultuur ervaren en welke kansen zij zien op dit vlak. Tevens hebben enkele intermediairs ervaringen gedeeld over de facturatie.

Overige vergoedingen
Intermediairs zien een kans voor de Rotterdamse pilot van het Volwassenenfonds Sport & Cultuur om meer dan alleen een vergoeding te bieden voor het sportaanbod. Bij het landelijke Volwassenenfonds Sport & Cultuur wordt dit reeds aangeboden, maar binnen de Rotterdamse pilot nog niet. Zo zouden deelnemers volgens intermediairs ook baat hebben bij een vergoeding van sportkleding, sportattributen en een vergoeding van de reiskosten. Dit geldt zowel voor intermediairs die jongvolwassenen aanmelden, als intermediairs die volwassenen met een beperking aanmelden bij het fonds. Intermediairs vragen zich af of er meer wordt vergoedt dan alleen het abonnement. Daarnaast blijkt uit het onderzoek dat er verwarring heerst over het gebruik van de deelnemerskaart, vanwege de invulmogelijkheid waarbij aangegeven kan worden of er materialen of andere benodigdheden zijn waar de deelnemer gebruik van wil maken. Echter, intermediairs weten niet goed of deze kosten ook vergoedt worden. Er ligt een communicatiekans voor het Volwassenenfonds Sport & Cultuur naar de intermediairs om duidelijk aan te geven hoe middelen zoals de deelnemerskaart gebruikt dienen te worden en welke kosten worden vergoed. Belangrijk om daarbij te benoemen is dat de deelnemerskaart een middel is dat landelijk door het Volwassenenfonds & Cultuur wordt ingezet. Er is binnen de pilot geen Rotterdamse versie van de deelnemerskaart gemaakt.

Facturatie sportaanbieders
Eén intermediair heeft aangegeven dat er moeilijkheden werden ervaren door sportaanbieders rond het indienen van de factuur. Zo geeft de desbetreffende intermediair aan dat een deelnemer een eigen bijdrage moest betalen om deel te nemen aan het sportaanbod. De sportaanbieder was niet in staat het totaalbedrag te splitsen in twee facturen; één voor het Volwassenenfonds Sport & Cultuur en één voor de deelnemer. Hierdoor was de intermediair genoodzaakt om de aanvraag in te trekken. Er ligt volgens de intermediair een kans voor het Volwassenenfonds Sport & Cultuur om sportaanbieders te informeren over de mogelijkheid om facturen te splitsen. Ook ligt er volgens hen een kans om sportaanbieders bewust te maken van de noodzaak van het fonds voor deze doelgroepen.

> **Veel Rotterdamse jongeren zijn aan het overleven, dan is sporten niet je grootste prioriteit. Als je dan ook geen geld hebt voor een leuk shirtje of mooie schoenen, stoppen ze er snel mee.**
> **- Intermediair**

> **Reiskosten zijn heel belangrijk voor de doelgroep. Ze hebben heel weinig geld en als het hen dan niet lukt om te reizen, haken zij al snel af.**
> ***- Intermediair***

Eigen bijdrage

In het onderzoek zijn enkele experts uit het sportveld gesproken. Eén van de experts benadrukt het belangrijk te vinden dat deelnemers vanaf het begin worden gestimuleerd om te sporten door een eigen bijdrage te betalen.

Kans

Ondersteunende middelen

In het onderzoek is in kaart gebracht of intermediairs behoefte hebben aan ondersteunende middelen die vanuit het Volwassenenfonds Sport & Cultuur aangeboden kunnen worden. Daarbij zijn door intermediairs concrete voorbeelden genoemd ten aanzien van de website, de toolkit en een gezamenlijk startmoment waar intermediairs bij betrokken worden.

Online vragen stellen
Intermediairs vinden het prettig dat zij de mogelijkheid hebben om met een eigen account in te kunnen loggen op de website van het Volwassenenfonds Sport & Cultuur en hier online vragen te kunnen stellen. Een enkele intermediair heeft aangegeven dat dit online systeem niet goed werkte, waardoor berichten niet zijn aangekomen bij het Volwassenenfonds Sport & Cultuur. Ook hier ziet zij een kans om een duidelijke toelichting te geven over de functionaliteiten van het inlogsysteem en de mogelijkheden, zoals het versturen van berichten.

Standaard brief
Vanuit het Volwassnenenfonds Sport & Cultuur wordt een toolkit aangeboden voor intermediairs. Een aantal intermediairs ziet een kans voor het Volwassenenfonds Sport & Cultuur om in de toolkit een standaard brief op te nemen, waarin de aanmelding van een deelnemer wordt goedgekeurd. Een dergelijke brief is volgens het Volwassenenfonds reeds onderdeel van de toolkit. Opvallend is dat intermediairs hier nog niet mee bekend zijn. Een dergelijke brief willen intermediairs zelf kunnen aanpassen en personaliseren om vervolgens te delen met de deelnemer. Op dit moment stellen intermediairs een dergelijke brief zelf op. Men geeft aan dat een standaard format volgens hen wenselijk is.

De vragenlijsten
In het kader van de pilot en de nulmeting die door het Sportbedrijf is uitgevoerd, is aan intermediairs gevraagd om naast het aanmeldformulier een vragenlijst over de deelnemers in te vullen en te uploaden bij het indienen van de aanvraag. Het invullen van deze vragenlijsten werd door veel intermediairs als onhandig ervaren. Deze vragenlijsten konden niet online ingevuld worden en moesten daarom eerst worden gedownload. Het invullen van de vragenlijst was volgens intermediairs makkelijker wanneer er gebruikt zou worden gemaakt van online en web-based formulieren.

> **Het is spijtig dat het berichten-systeem niet goed werkt. Als ik een reactie gaf vanuit dat systeem, kwam het bericht vaak niet aan bij het Volwassenenfonds Sport & Cultuur. Zo konden wij het fonds niet goed aanvragen.**
> ***- Intermediair***

> **Het zou heel fijn zijn als het Volwassenenfonds Sport & Cultuur ons voorziet van een standaardbrief, waarvan wij de inhoud en het format kunnen aanpassen.**
> ***- Intermediair***

Kans

De communicatiestijl

De intermediairs hebben een hoge zekerheidsbehoefte, wat inhoudt dat zij duidelijkheid en zekerheid belangrijk vinden in de communicatie. De intermediairs willen niet het risico lopen dat hun relatie met de cliënt in het gedrang komt. Onverwachte veranderingen en bijkomende werkzaamheden in combinatie met de ervaren werkdruk vormen daarbij een negatieve ervaring. Indien er onduidelijkheid heerst, kunnen zij afhaken in het aanmeldproces. Uit het onderzoek blijkt dat intermediairs cliënten zo goed mogelijk willen bedienen en daarom zo min mogelijk 'gedoe' en tijdverlies willen ervaren rond een aanmelding. Er ligt daarom een kans om meer duidelijkheid te bieden over het proces van aanmelden en de voorwaarden waar een deelnemer en intermediair aan moeten voldoen.

De voorwaarden

Een deel van de intermediairs heeft aangegeven dat zij veel vragen hadden over de voorwaarden om deelnemers aan te melden bij de pilot van het Volwassenenfonds Sport & Cultuur. De voorwaarden hadden zij als intermediair graag in een gezamenlijk startmoment ontvangen. Zij hadden graag inzichtelijk willen hebben voor welke doelgroepen het fonds beschikbaar was, aan welke voorwaarden een deelnemer moet voldoen, welke intermediairs kunnen aanmelden en hoe het proces van aanmelden verloopt. Dit geldt zowel voor intermediairs die jongvolwassenen aanmelden, als intermediairs die volwassenen met een beperking aanmelden bij het fonds. Een visueel overzicht van het proces spreekt het meest aan.

Een kick-off

Een goede instructie en kennis over de voorwaarden en het proces van aanmelden is volgens intermediairs van cruciaal belang voor een soepele aanmelding. De intermediairs zien een kans om in het vervolg een centrale kick off te organiseren, waarbij vanuit het Volwassenenfonds Sport & Cultuur uitleg wordt gegeven de intermediairs die deelnemers aanmelden over de voorwaarden en het proces van aanmelden. Bij een dergelijke kick-off is het volgens intermediairs belangrijk dat niet alleen managers of leidinggevenden worden betrokken, maar vooral intermediairs die betrokken zijn in de uitvoering en deelnemers zullen aanmelden bij het fonds. De intermediairs zien een kans om naast de kick-off ook op een later moment een training te organiseren voor intermediairs die later zijn aangehaakt bij het fonds.

Kanalen

In het onderzoek is in kaart gebracht via welke kanalen het fonds onder de aandacht kan worden gebracht volgens intermediairs. Daaruit blijkt dat zij een grote kans zien voor professionals op MBO-scholen, HBO-scholen en jongerenwerkers om te signaleren of er jongvolwassenen zijn die baat kunnen hebben bij het Volwassenenfonds Sport & Cultuur.

Onderzoeksvragen

- Hoe worden potentiële deelnemers bereikt en gemotiveerd?
- Via welke kanalen zijn huidige deelnemers aangemeld?
- Zijn er potentiële deelnemers bereikt die niet wilden participeren?
- Welke verbeterpunten zijn er te formuleren op communicatief gebied?

> **Mijn advies is om een soort kennissessie te doen met de mensen die er mee aan de slag gaan, dit zijn de mensen die daadwerkelijk de aanmelding gaan doen. Met de doorstart zou ik wel een kick-off moment willen creëren om iedere aanmelding daarbij te informeren of op te knippen in meerdere sessies gekoppeld aan de organisatie.**
>
> ***- Intermediair***

Het contact met sportaanbieders

Intermediairs hebben in het onderzoek een aantal factoren benoemd die betrekking hebben op sportaanbieders, of het contact tussen intermediairs en sportaanbieders. Zo blijkt dat intermediairs een kans zien voor sportaanbieders om financiële problemen te signaleren.

Financiële problemen signaleren
Er ligt volgens intermediairs een kans voor sportaanbieders om financiële problemen te signaleren bij huidige sporters. De sportaanbieders zijn volgens intermediairs een belangrijke partner in het signaleren en vroegtijdig doorverwijzen naar de juiste ondersteuning. Sportaanbieders kunnen signaleren wanneer sporters betalingsachterstanden oplopen of andere signalen afgeven, die kunnen duiden op een minder stabiele financiële situatie. Om deze doelgroep van sporters te behouden en een afhaakmoment in het sporten te voorkomen, kan een sportaanbieder doorverwijzen naar een intermediair van het Volwassenenfonds Sport & Cultuur. Het fonds kan vervolgens een uitkomst bieden voor de sporter waarmee een afhaakmoment voorkomen wordt.

Contact met sportaanbieders
Intermediairs die volwassenen met een beperking aanmelden, geven aan regelmatig contact te hebben met de sportaanbieders waar deelnemers gaan sporten. De communicatielijnen zijn volgens hen kort, waardoor intermediairs tijdig geïnformeerd worden door sportaanbieders op het moment dat er iets aan de hand is met een deelnemer die vanuit het Volwassenenfonds Sport & Cultuur sport bij de desbetreffende sportlocatie. Intermediairs die jongvolwassenen aanmelden geven aan minder in contact te staan met sportaanbieders.

Het moment
Intermediairs die volwassenen met een beperking aanmelden bij het fonds, benadrukken dat het tijdstip waarop het aanbod wordt georganiseerd voor volwassenen met een beperking een belangrijke factor is. Zo wordt het aanbod idealiter op middagen georganiseerd. Intermediairs zien dat aanbieders het aanbod voor deze doelgroep vaak in de avond organiseren. Hier is volgens hen winst te behalen. Zij benadrukken dat volwassenen met een beperking in de avonduren niet graag alleen over straat gaan, omdat zij zich dan kwetsbaarder voelen.

> **Daar ligt echt een kans hoor, dat er vanuit de sportaanbieders meer aandacht komt voor de behoefte in het sportaanbod voor mensen met een beperking.**
> ***- Intermediair***

Hoofdstuk 2

Ervaringen van deelnemers

In dit hoofdstuk worden de ervaringen van deelnemers beschreven. Onderzocht is wat de houding is van deelnemers ten aanzien van de pilot en op welke wijze het proces, het sportaanbod en de communicatie beter kan aansluiten op de behoeften van deelnemers.

Pilotgroep 1

Jongvolwassenen

Pilotgroep 1 bestaat uit jongvolwassenen die worden aangemeld vanuit het Jongerenloket, Enver, Rotterdamse Douwers en jongvolwassenen die doorstromen vanuit het Jeugdfonds Sport & Cultuur. Er hebben minder jongvolwassenen deelgenomen aan het onderzoek, vanwege het beperkt aantal aanmeldingen van deze doelgroep voor de pilot. Om beter beeld te krijgen van de doelgroep 'Jongvolwassenen' is met verschillende intermediairs gesproken. De meeste jongeren die in het onderzoek zijn gesproken zijn bekend geraakt met het fonds, via de jongerenconsulent van het Jongerenloket waar zij mee in contact staan.

De belevingswereld

In totaal zijn er zes respondenten gesproken binnen de pilotgroep jongvolwassenen. Vanwege het beperkt aantal respondenten dat gesproken is, kunnen er geen harde uitspraken gedaan worden over het verschil in houding of het verschil in de belevingswereld van de doelgroep. De jongeren die in het onderzoek zijn gesproken, hebben aangegeven op dit moment verschillende problemen te ervaren met betrekking tot werk, inkomen of huisvesting. Een deel van de respondenten heeft aangegeven op dit moment in de schuldsanering te zitten, waardoor zij een beperkt inkomen hebben. Zij geven aan dat de financiële stimulans vanuit het Volwassenenfonds Sport & Cultuur een grote motivatie is om te gaan sporten. Jongvolwassenen die op dit moment in de schuldsanering zitten, zien een kans voor de Kredietbank en hun bewindvoerder om een budget vrij te maken voor deelname aan sportactiviteiten.

De ervaringen

De jongeren hebben een zeer positieve houding tegenover het Volwassenenfonds Sport & Cultuur en zijn tevreden over de snelheid waarmee het aanmeldproces is verlopen. De jongeren geven aan dat zij snel konden starten met het sportaanbod. Opvallend is dat enkele intermediairs aangeven dat het proces van aanvragen lang duurt. Het sporten wordt door deze doelgroep gezien als een afleiding voor problemen die spelen en een vorm van zelfontwikkeling. De meest gekozen sport is fitness, omdat jongvolwassenen bij een sportschool de meeste vrijheid ervaren. Zij geven aan bij een sportschool zelf te kunnen bepalen wanneer en waar zij gaan sporten en zitten niet vast aan één vast moment. De voorkeur gaat daarom vaak uit naar sportscholen met meerdere (landelijke) vestigingen.

Onderzoeksvragen

- Sport of beweegt de doelgroep momenteel?
- Hoe ziet de doelgroep het onderwerp sporten en bewegen?
- Wat is de attitude van de doelgroep ten aanzien van sporten en bewegen?
- Welke ervaringen heeft de doelgroep met sporten en bewegen?

"Ik heb ook individuele studietoeslag aangevraagd, maar nog niets gehoord. Zonder het Volwassenenfonds Sport & Cultuur is de keuze voor mij echt eten of sporten, dan is de keuze toch al snel gemaakt."
- Deelnemer

"Dansen vind ik ook geweldig. Maar dan zit je helaas vast aan één moment in de week, als ik dan niet kan omdat er iets van school is gaat het sporten meteen niet meer. Met een onbeperkt fitnessabbonement kan ik gaan wanneer ik wil."
- Deelnemer

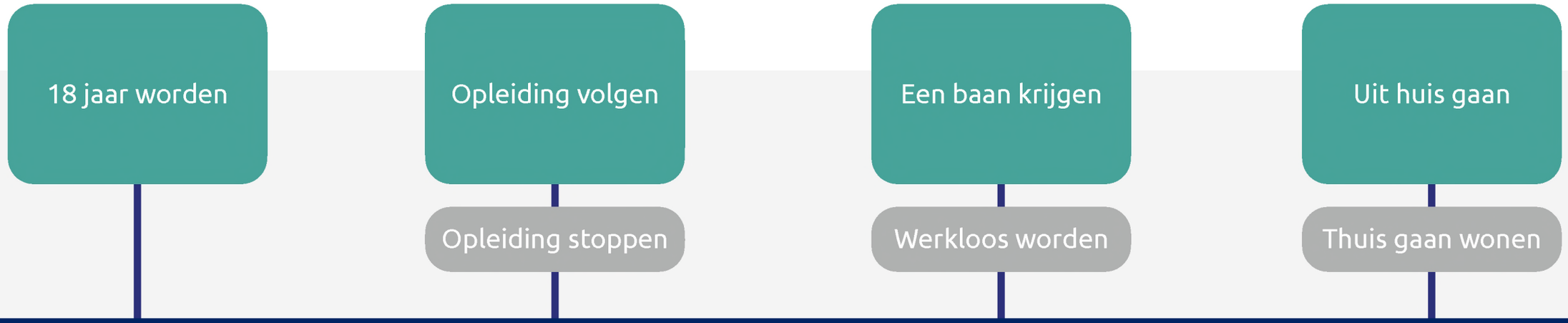
Life events
In het onderzoek zijn een aantal momenten naar voren gekomen die volgens jongvolwassenen een positieve of negatieve invloed (afhaakmoment) hebben op sport- en beweeggedrag. Deze momenten worden ‘life events’ genoemd. Een life events is een specifiek moment waarop een verandering plaatsvindt. De life events kunnen daarmee abrupte gedragsverandering veroorzaken. De life events ’18 jaar worden’, ‘een opleiding volgen’, ‘een baan krijgen’ en ‘verhuizen’ worden door jongvolwassenen genoemd. Deze verschillende momenten zijn volgens jongeren van invloed geweest op de financiële situatie van de jongeren. Het meerendeel van de respondenten heeft aangegeven dat zij financiële problemen hebben gekregen op het moment dat zij 18 werden. Zij geven aan dat schoolkosten, ziektekosten en huisvesting duurder werd. Daarnaast werd ook contributie bij een sportlocatie duurder, omdat zij op dat moment niet meer als jeugdleden gezien worden.

Het juiste moment
Uit de gesprekken blijkt dat jongvolwassenen een kans zien voor intermediairs om te signaleren wanneer zij stoppen met een opleiding, een (bij)baan dreigen te verliezen of weer terug thuis gaan wonen. Dergelijke momenten kunnen in relatie staan met financiële problemen. Wanneer jongvolwassenen hun (bij)baan of opleiding verliezen, ontstaat er weliswaar meer tijd. Echter, de stress en negatieve emotie veroorzaakt volgens jongvolwassenen een negatieve spiraal waardoor zij in een dergelijke situatie niet snel bereid zijn om sport- of beweegactiviteiten op te pakken. Een deel van de jongvolwassenen heeft aangeven dat zij willen sporten, omdat dit ondersteunt in de toekomstdoelen die zij hebben gesteld voor zichzelf, zoals het starten van een opleiding, het vinden van werk of uit huis gaan. Dit is vaak later in het proces, waarna de jongvolwassenen reeds hulp hebben bij specifieke zaken en wanneer negatieve emotie gestabiliseerd is. Ook het op orde krijgen van financiële problemen behoort tot mogelijke doelen. De jongeren zien sport als middel om andere doelen te bereiken en zichzelf te blijven ontwikkelen. Ook intermediairs geven aan dat zij sport zien als middel voor positieve afleiding op het moment dat er problemen spelen.

Onderzoeksvragen

- Wat zijn de motivaties van de doelgroep om te (gaan) sporten?
- Wat waren de barrières van de doelgroep om niet (meer) te sporten?

> **Het leven als student is best zwaar, helemaal met schulden. Sport heb ik echt nodig om door te kunnen gaan**
> **- Deelnemer**



Pilotgroep 2

Volwassenen met een beperking

Pilotgroep 2 bestaat uit volwassenen met een beperking. Daarbij kan onderscheid gemaakt worden tussen volwassenen met een chronische ziekte, een lichamelijke beperking en/of een verstandelijke beperking.

De belevingswereld
In het onderzoek zijn de overeenkomsten in houding in kaart gebracht van volwassenen met een beperking. In totaal zijn hebben 26 respondenten met een beperking deelgenomen aan het onderzoek. Het verschil in het type beperking van respondenten was groot. Het meerendeel van de respondenten had een lichamelijke beperking, gevolgd door respondenten met een chronische ziekte of verstandelijke beperking. De respondenten kenmerkte zich door veel verschillende soorten beperkingen. Hierdoor kunnen er geen harde uitspraken gedaan worden over het verschil in behoeften per specifieke beperking. Wat opvalt is dat er met name verschil te zien is tussen volwassenen met een aangeboren beperking en een niet-aangeboren beperking. Dit onderscheid wordt verder toegelicht op pagina 27. Veel respondenten geven aan dat zij vanwege de beperking, afhankelijk zijn van een AOW-uitkering, een bijstandsuitkering of geven aan dat zij in de schuldsanering zitten. Vanwege het lage inkomen is er weinig financiële ruimte om zelf een sport te bekostigen. Zij vinden het Volwassenenfonds Sport & Cultuur een laagdrempelige manier om te kunnen sporten en zijn dankbaar dat zij deze mogelijkheid krijgen.

In het onderzoek zijn een aantal respondenten gesproken waarvan is ingeschat dat zij een licht verstandelijke beperking hebben (lvb). Voor de doelgroep met een licht verstandelijke beperking geldt dat zij het lastig vinden om behoeften te uiten aan intermediairs of het benoemen van concrete hulpvragen. Zij geven aan het lastig te vinden om vragen te stellen en het overzicht aan hulpvragen niet te overzien. Hierdoor nemen zij een meer passieve houding aan. Zij laten zich daarom graag leiden door het contact met een intermediair en hechten veel waarde aan het advies dat vanuit de intermediair wordt verstrekt ten aanzien van passend sportaanbod. Deze doelgroep geeft aan niet snel een sportbehoefte bij een intermediair te uiten en zien daarom een kans voor intermediairs om de mogelijkheden rond sport bespreekbaar te maken.

> **Vanwege corona was alles dicht. Later was ik wel gemotiveerd om te gaan, maar door privéomstandigheden vond ik het moeilijk om vol te houden. Mijn begeleiding helpt mij, dan baal ik ervan dat ik niet ga. In de gesprekken die we hebben, geven ze tips en raak ik weer gemotiveerd om te gaan.**
> ***-Deelnemer***

> **Ik heb al vanaf mijn 36e reuma. Zwemmen is heel verlichtend en ik vind het ook juist gezellig. Daarom wilde ik graag gaan zwemmen met het Volwassenenfonds Sport & Cultuur.**
> **- Deelnemer**

> **Ik ben gaan zwemmen, omdat ik een kunstknie heb. Ik kan niet lopen en ook niet echt mijn voeten goed op tillen. Iedere keer val ik op straat. Zwemmen gaat goed, dit doe ik één keer per week**
> ***- Deelnemer***

De ervaring
Uit het onderzoek blijkt dat de meeste volwassenen met een beperking kiezen voor zwemmen of fitness. Vaak beoefenen zij een activiteit in aangepaste vorm, omdat deelnemers vanwege een beperking niet alles kunnen uitvoeren. Zo is zwemmen populair, omdat deelnemers hier vrij kunnen bewegen en het pijn verlicht. Overige sporten die respondenten noemen zijn onder andere boksen, badminton en fietsen. Het meerendeel van de respondenten geeft aan 2 keer of meer per week te sporten.

De houding
De motivatie om te sporten is dat respondenten zowel fysieke als geestelijke voordelen ervaren bij het sporten. Uit het onderzoek is met name naar voren gekomen dat volwassenen met een beperking het sociale contact tijdens het sporten belangrijk vinden. Gezelligheid met anderen staat voorop. Dit heeft volgens de doelgroep te maken met het feit dat zij zich regelmatig eenzaam voelen vanwege de beperking. Daarnaast geven de respondenten aan dat zij het sporten zien als middel om hun hoofd leeg te maken en afleiding te bieden van problemen die spelen. Ook denkt men tijdens het sporten even niet aan de ernst van de beperking, wat als prettig wordt ervaren. De fysieke voordelen die door de doelgroep worden genoemd zijn het verminderen van lichamelijke klachten en het tegengaan van pijn, het behouden of versterken van spierkracht en het bevorderen van de algehele gezondheid. Zij ervaren dat het sporten helpt om beter te functioneren in het dagelijkse leven.

Vanuit de behoefte aan sociaal contact ligt er een kans voor sportaanbieders om naast het sportaanbod de mogelijkheid te bieden voor deelnemers om voorafgaand of na afloop van een activiteit gezamenlijk iets te drinken. De doelgroep heeft behoefte aan contact, maar kan een drempel ervaren om contact met anderen te zoeken. Daarom is het enkel beschikbaar stellen van een kantine volgens de doelgroep onvoldoende. Er ligt een kans om een contactmoment na het sporten te organiseren en te faciliteren, door een tafel te reserveren en wat te drinken. Hierdoor hoeven sporters zelf niet de eerste stap te nemen, omdat de aanbieder dit voor hun doen. Dit verlaagt de drempel en vergroot de kans dat er onderlinge contacten ontstaan.

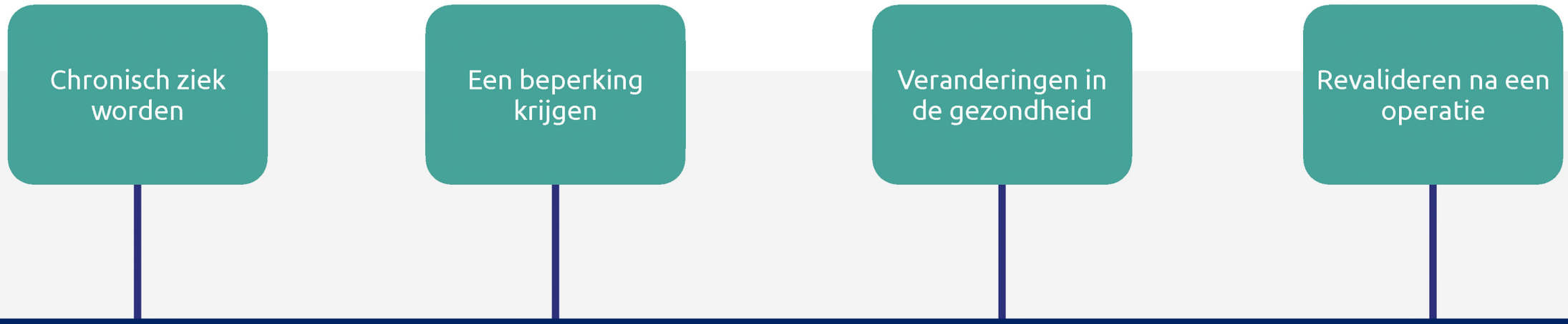
> **Door het sporten ben je ook niet zo in het isolement. Vaak spelen financiën een rol en dankzij het fonds kan ik dus niet alleen sporten, maar ben ik ook even onder de mensen, in plaats van alleen thuis.**
> ***- Deelnemer***

> **Ik zou het wel leuk vinden als er na het zwemmen gratis een kopje koffie gedronken kan worden met elkaar.**
> ***- Deelnemer***

Life events
In het onderzoek zijn een aantal momenten naar voren gekomen die volgens volwassenen met een beperking van invloed zijn geweest op een verandering in de sportbehoeften. Binnen de doelgroep volwassenen met een beperking kan onderscheid gemaakt worden tussen beperkingen die aangeboren zijn en beperkingen die niet-aangeboren zijn. Daarbij is het belangrijkste life event volgens de doelgroep met een niet-aangeboren beperking het moment waarop zij chronisch ziek zijn geworden, een verstandelijke- en/of lichamelijke beperking hebben gekregen. Daarnaast wordt zowel door volwassenen met een aangeboren- als niet-aangeboren beperking aangegeven dat veranderingen in de algehele gezondheid van invloed zijn op het sport- en beweeggedrag. Wanneer volwassenen een operatie hebben ondergaan, of een ongeval hebben meegemaakt, is het soms noodzakelijk dat zij moeten revalideren. Nadat zij zijn gerevalideerd willen zij graag blijven bewegen. Zij zien een kans voor revalidatiecentra om patiënten te informeren over het Volwassenenfonds Sport & Cultuur.

Een beperking krijgen
Respondenten met een niet-aangeboren chronische ziekte, verstandelijke- en/of lichamelijke beperking geven aan dat zij moeite ervaren met hun beperking in het dagelijks leven. Zij vergelijken de huidige situatie veelal met de situatie waarbij er nog geen sprake was van een beperking en dit ervaart men als confronterend. Zij vinden het lastig met de nieuwe situatie om te gaan en weten niet goed tot wat hun lichaam in staat is. De doelgroep met een niet-aangeboren beperking geeft aan behoefte te hebben aan meer ondersteuning en begeleiding ten aanzien van het sportaanbod. Ook willen zij graag sporten in een locatie met gelijkgestemden, omdat zij anders ongemak kunnen ervaren.

> **Op dit moment ga ik twee keer per week fitnessen. Ik moet een beetje soepel blijven. Ik heb een hartinfarct en een herseninfarct gehad. Ik heb toen ook in het revalidatiecentrum gesport, en dat heb ik daarna altijd voortgezet.**
> ***-Deelnemer***



De financiële stimulans

De deelnemers binnen de pilot worden goed bereikt door de inzet van een externe stimulans in de vorm van een financiële vergoeding. Dit geldt zowel voor jongvolwassenen als volwassenen met een beperking. De intrinsieke motivatie om structureel te sporten of bewegen is over het algemeen ondergeschikt aan de drempels die worden ervaren door de doelgroep. Dit betekent dat de ervaren drempels verlaagt dienen te worden om de doelgroep aan te zetten tot ander gedrag. De drempels die de doelgroep ervaart kunnen in zekere mate geminimaliseerd worden door het bieden van een financiële vergoeding. Daarnaast geven zowel jongvolwassenen als volwassenen met een beperking aan dat zij het lastig vinden om zichzelf te motiveren, vanwege de persoonlijke situatie en overige problematiek die speelt. Een externe stimulans, in de vorm van motivatie vanuit een relevante intermediair, is volgens de doelgroep van essentieel belang te zorgen dat de doelgroep gaat sporten of hen te stimuleren om te blijven sporten. Dit wordt verder toegelicht in hoofdstuk 2, pagina 29.

Onderzoeksvragen

- Was geld de doorslaggevende factor om niet (meer) te sporten?
- Stimuleert de financiële bijdrage om structureel te sporten?

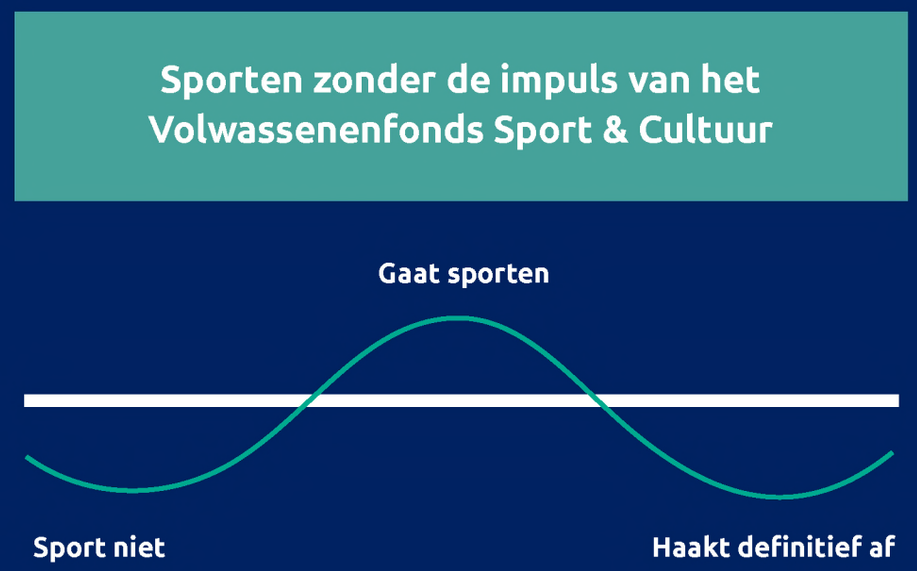
“Ik ben er van overtuigd dat als je iemand in het proces meeneemt, je een band creëert. Het gaat misschien dan wel met ups & downs, maar je lichaamstaal gaat anders worden als je progressie krijgt tot je een punt hebt van: ‘Ik ben er, nu kan ik het alleen af”

- Deelnemer

De financiële stimulans
Het merendeel van de respondenten heeft in het onderzoek aangegeven afhankelijk te zijn van de financiële impuls die het Volwassenenfonds Sport & Cultuur biedt. Indien de vergoeding wegvalt, geven veel deelnemers aan dat zij verwachten te stoppen met sporten. De respondenten geven aan dat zij vanwege een uitkering of schulden geen mogelijkheid hebben om het bedrag voor sportaanbod zelf te bekostigen.

Respondenten geven aan dat de kans groot is dat zij vanwege de persoonlijke situatie, financiële problemen, een chronische ziekte, verstandelijke- en/of lichamelijke beperking niet altijd in staat zijn om te sporten. Verschillende factoren kunnen ervoor zorgen dat tijdelijk niet meer willen deelnemen aan het aanbod. Dit heeft niets te maken met de motivatie om te sporten, maar met de drempels die op dat moment zwaarder wegen. Indien het aanbod niet vergoedt wordt, is men genoodzaakt om in een dergelijke situatie het lidmaatschap of abonnement stop te zetten. De stap om vervolgens opnieuw te starten met het sportaanbod is volgens de doelgroep (te) groot. Vanwege de financiële stimulans in de vorm van een vergoeding bij het Volwassenenfonds Sport & Cultuur kan de doelgroep na een afhaakmoment gemakkelijk het sporten weer oppakken, omdat zij niet genoodzaakt zijn het lidmaatschap of abonnement stop te zetten.





Betalingen en incasso's
Uit het onderzoek blijkt dat de doelgroep moeite heeft met het doen van betalingen. Een deel van de respondenten geeft aan dat zij onzeker zijn over de financiële uitgaven en dat zij om deze reden het liefst automatische incasso's vermijden. Dit geldt zowel voor jongvolwassenen als voor volwassenen met een beperking. Men raakt snel het overzicht kwijt van verschillende uitgaven en is bang om financiële problemen te krijgen. Wanneer zij zelf deels of volledig verantwoordelijk zijn voor betalingen voor sportaanbod, kan dit als drempel worden ervaren. Het gaat daarin niet enkel om de kosten, maar vooral om de verplichting om te betalen en de emotionele druk die dat meebrengt voor deelnemers. Zij zien een kans voor intermediairs om hen op dit vlak te ondersteunen.

Jongvolwassenen zijn bereid om in de toekomst zelf te betalen in de vorm van een maandelijkse incasso, mits hierbij algemene financiële ondersteuning geboden wordt rond de administratie en het creëren van overzicht in de uitgaven. Zij willen geen risico lopen om financiële problemen te krijgen en zijn bereid maximaal €10,00 per maand te betalen. Volwassenen met een beperking geven aan dat wanneer zij in de toekomst het aanbod zelf moeten bekostigen, zij het liefst per keer willen betalen op het moment dat zij deelnemen aan het sportaanbod. Dit brengt volgens hen minder financiële risico's met zich mee, omdat zij zo per keer kunnen bekijken of het sporten haalbaar is. Niet sporten betekent geen kosten op dat moment.

Overige vergoedingen
Uit het onderzoek blijkt dat kleding en overige attributen die nodig zijn bij het sporten, belangrijk zijn voor deelnemers. Deelnemers geven aan dat zij weinig financiële ruimte hebben om nieuwe sportkleding aan te schaffen en schamen zich hiervoor. Indien een deelnemer gemotiveerd is om te gaan sporten, maar geen budget heeft om sportkleding te kopen, kan de deelnemer om deze reden afhaken. Deelnemers zien een kans om hen te ondersteunen in sportkleding en sportattributen, zolang de spullen in goede staat zijn. Een klein aantal respondenten heeft aangegeven financieel te zijn ondersteund via een fonds voor de aanschaf van sportkleding, zoals de 'Sportspullen bank' of het fonds 'Bijzondere Noden'.

> **Als ik niet meer kan sporten door mijn financiën gaat dit enorm drukken op mijn gezondheid en privé leven.**
> ***- Deelnemer***

> **Het zou echt moeilijk worden om te blijven sporten als het fonds afloopt. Dit motiveert me echt goed. Als het fonds stopt en ik sta weer in m'n eentje ervoor, dan gaat mijn Xbox weer aan, want ik kan het anders niet betalen, en dan ga ik mijn tijd dus anders indelen**
> ***- Deelnemer***

> **Op maandbasis is €20,00 aan sport wel echt veel, vooral als je bedenkt dat ik maximaal €200,00 euro per maand heb.**
> ***- Deelnemer***

Verplichting
Uit het onderzoek blijkt dat jongvolwassenen en volwassenen met een beperking sport associëren met verplichtingen en structureel sporten bij een vereniging. Het gevoel van een verplichting kan een drempel vormen, omdat men juist de vrijheid wilt ervaren om te kunnen sporten wanneer de persoonlijke situatie en financiën dit toelaten. Deelnemers hebben aangegeven dat zij het lastig vinden om zich te binden aan één sportactiviteit, omdat zij de behoefte hebben om verschillende activiteiten te proberen gedurende één jaar. Uit het onderzoek blijkt dat deelnemers het leuk zouden vinden als zij in één jaar meerdere sporten kunnen proberen, waarbij deelnemers de vergelijking maken met het concept van 'One-fit'. Dit is in het huidige fonds niet mogelijk.

Om het gevoel van een verplichting te vermijden, spreken flexibele abonnementsvormen aan, evenals de mogelijkheid om verschillende sporten te beoefenen zonder gebonden te zijn aan één aanbieder. Onder flexibele abonnementsvormen verstaat de doelgroep een abonnementsvorm waarbij zij een abonnement direct kunnen stopzetten, zonder opzegtermijn van één maand.

> **Ik zit in de sociale dienst en heb heel erg weinig te besteden. Het geld wat ik over heb wil ik niet besteden aan sport, want ik vind sport helemaal niet leuk maar ik wil het erbij doen om af te vallen. En als ik vast zit aan een abonnement dan weet ik toch dat ik na een tijdje niet meer ga. Ik heb er gewoon geen plezier in.**
> ***- Deelnemer***

> **Expres heb ik voor een bekende fitness-aanbieder gekozen. Nu kan ik tenminste kiezen waar ik wil sporten en voor hoe lang ik dit wil. Ook als ik bij een vriendin ben in een ander deel van Nederland, dan kan ik gewoon naar binnen.**
> ***- Deelnemer***

Sportbehoeften

Begeleiding tijdens het sporten
Een aantal respondenten met een beperking geeft de voorkeur aan sporten onder begeleiding. Zij geven aan reeds te sporten via de fysiotherapeut of in groepsverband en vinden dat het reguliere aanbod niet altijd goed aansluit op de wensen en behoeften van deelnemers met een beperking. Het sporten onder begeleiding wordt als prettig ervaren, omdat deelnemers vaak onzeker zijn over hun lichaam en de beperking. Zij willen zich niet overbelasten, omdat dit pijn kan veroorzaken. Indien er begeleiding is bij de activiteit kan een begeleider de sporters tips geven over hun houding en ondersteunen bij oefeningen die lastiger zijn. Begeleiding vanuit een fysiotherapeut, een personal trainer, of in de vorm van groepslessen spreekt aan. Een deel van de doelgroep geeft aan hier behoefte aan te hebben, maar heeft niet ervaren dat dergelijke begeleiding binnen de pilot van het Volwassenenfonds Sport & Cultuur reeds mogelijk is.

Proeflessen
Uit het onderzoek blijkt dat deelnemers het handig zouden vinden een proefles te kunnen doen bij verschillende sportaanbieders, voordat zij een beslissing maken rond het sportaanbod dat zij vanuit Volwassenenfonds Sport & Cultuur gaan beoefenen. De proeflessen kunnen actief vanuit intermediairs en sportaanbieders worden aangeboden. Er ligt daarom een kans om sportaanbieders die betrokken zijn bij het fonds te stimuleren om de proeflessen actief te promoten onder de intermediairs.

Onderzoeksvragen

- Wat vindt de doelgroep van het fonds?
- Hoe wordt de verstrekte informatie beoordeeld?
- Hoe heeft de doelgroep de aanmelding ervaren?
- Hoe is de doelgroep het beste te bereiken met informatie over het fonds?
- Welke verbeterpunten heeft de doelgroep ten aanzien van het fonds?

“Reguliere fitness was niks voor mij, ik had ondersteuning en begeleiding nodig, je wordt eigenlijk te veel op jezelf aangewezen, en dat werkt niet bij mij.”
- Deelnemer

Kans

Leefstijl coaching
Een aantal respondenten geven aan dat sport voor hen een middel is om gezonder te worden en af te vallen. Deze doelgroep heeft naast de behoefte aan sportmogelijkheden, tevens behoefte aan persoonlijke ondersteuning en stimulans. De doelgroep noemt daarbij twee aspecten: mentale ondersteuning en ondersteuning gericht op voeding. De doelgroep geeft aan dat zij het lastig vinden om hun oude levensstijl aan te passen en deelname aan sportactiviteiten op langere termijn vol te houden. Hier zouden zij graag in ondersteund worden, bijvoorbeeld door een sportaanbieder of de intermediair die hen aanmeldt.

De doelgroep geeft aan dat aanmoediging en het krijgen van complimenten hen stimuleert om te blijven sporten. Persoonlijke begeleiding, aandacht en advies op maat werkt volgens hen stimulerend. Er ligt een kans in de vorm van communicatie vanuit sportaanbieders, waarbij wordt ingezet op complimenten op het moment dat de doelgroep regelmatig sport bij de locatie.



> **Kijk, fitness kan iedereen, maar mijn valkuil is dat ik het een week volhoud en daarna niet meer ga. Dat weet ik heel goed aan mezelf. Is dáár niet een soort van mental coaching voor vanuit het fonds? Dat je iemand achter je hebt staan. Dat Jantje een appje stuurt om een planning af te spreken om te gaan? Ik denk dat dat in het fonds meer naar buiten moet komen. Het sporten zelf is niet zo zeer het probleem, het is meer de motivatie ernaartoe.**
> ***- Deelnemer***

> **Het zou het fijnst zijn als ik iemand heb, die mij privé kan coachen. Ik heb wel bepaald iemand nodig die mij een beetje pusht tot wat ik wil halen. Ik weet dat ik van mezelf laconiek ben. Ik zeg niet snel van: 'Ik ga naar de gym', dan ga ik gewoon verzaken.**
> ***- Deelnemer***

Ondersteunende middelen

In het onderzoek is in kaart gebracht of deelnemers behoefte hebben aan ondersteunende middelen die vanuit een intermediair aangeboden kunnen worden. De ondersteunende middelen kunnen het best persoonlijk vanuit de intermediair worden toegelicht.

Keuzemogelijkheden
Uit het onderzoek blijkt dat deelnemers met een beperking voor de intermediair een kans zien om hen meer te ondersteunen in het vinden van passend sportaanbod door meer inzicht te geven in de mogelijkheden binnen het fonds. Een deel van de deelnemers geeft aan dat zij op dit moment niet hebben ervaren dat een intermediair hen meerdere keuzes heeft aangeboden als het gaat om de sportmogelijkheden. Deelnemers geven aan behoefte te hebben aan autonomie in het maken van de keuze. Ook geeft een deel aan niet bekend te zijn met wat het Volwassenenfonds Sport & Cultuur precies inhoudt. Een intermediair schetst in hun beleving een advies over het meest passende sportaanbod, waardoor deelnemers voor hun gevoel weinig ruimte hebben gekregen om te kiezen uit meerdere opties.

Overzicht van sportaanbod
Uit het onderzoek blijkt dat deelnemers het fijn vinden als intermediairs hen kunnen informeren over de sportmogelijkheden, door een visueel overzicht te bieden van sportlocaties in de omgeving waar de deelnemer woonachtig is. Een dergelijk overzicht, afgestemd op de mogelijkheden van de deelnemer, geeft de deelnemers het gevoel dat zij zelf een keuze kunnen maken. Met name deelnemers met een beperking geven aan dat zij vanwege de beperking weinig keuzemogelijkheden hebben, waardoor zij soms het gevoel hebben dat er helemaal geen keuze gemaakt kan worden. Door keuzes visueel te presenteren en persoonlijk door te spreken, ervaart de deelnemer dat er wel een keuze is. Dit motiveert hen meer om te gaan sporten.

Inzicht in de toekomst
Uit het onderzoek blijkt dat veel deelnemers vragen hebben over de mogelijkheid om te blijven sporten. Een groot deel heeft de intentie om te blijven sporten en zij willen weten wat er na het jaar van de toekenning van het budget zal gebeuren. Er ligt een kans voor intermediairs om deelnemers hier tijdig over te informeren wanneer dit bekend is.

> **Ik weet alleen wat mijn contactpersoon mij heeft vertelt en dat is dat ik kan zwemmen. Eigenlijk weet ik helemaal niet goed wat het fonds inhoudt.**
> ***- Deelnemer***

Kans

De communicatie

In het onderzoek is in kaart gebracht op welke wijze deelnemers geïnformeerd willen worden over het Volwassenenfonds Sport & Cultuur en welke boodschap daarin aanspreekt. Uit de gesprekken met deelnemers blijkt dat zij het best bereikt worden, wanneer het fonds onder de aandacht wordt gebracht door een organisatie en persoon waar zij reeds mee in contact staan. Beslissingen worden gemaakt op basis van emotie en het contact met een intermediair is volgens deelnemers belangrijk om tot actie over te gaan. Het aanbod is daarmee ondergeschikt aan de afzender. Jongvolwassenen of volwassenen met een beperking zien geen kansen om geïnformeerd te worden over het Volwassenenfonds Sport & Cultuur via sociale media, omdat zij online binnen sociale netwerken niet geassocieerd willen worden met een laag inkomen of informatie over een ondersteuningsfonds. Persoonlijke informatie gedeeld door een organisatie waar de doelgroep al mee in contact staat, werkt volgens hen het best.

Jongvolwassenen

Uit de gesprekken met jongvolwassenen blijkt dat zij overwegend zijn geïnformeerd over het Volwassenenfonds Sport & Cultuur via de jongerencoach waarmee zij in contact staan van het Jongerenloket. Eén respondent heeft aangegeven geïnformeerd te zijn over het fonds via het Jongeren Perspectief Fonds. De jongvolwassenen geven aan dat zij het prettig vinden als informatie over het fonds, het sportaanbod of eventuele wijzingen in de aanvraag worden doorgegeven aan de jongerencoach van het Jongerenloket. Hier hebben zij het meest regelmatig contact mee.

Volwassenen met een beperking

Uit de gesprekken met volwassenen met een beperking blijkt dat zij via verschillende kanalen zijn geïnformeerd over het Volwassenenfonds Sport & Cultuur, waarna zij zijn doorverwezen naar MEE Rotterdam. Deelnemers geven aan geïnformeerd te zijn via de huisarts, de fysiotherapeut, of een wijkteammedewerker. Een deel van de respondenten heeft aangegeven reeds in contact te staan met MEE Rotterdam en door hen te zijn geïnformeerd over het Volwassenenfonds Sport & Cultuur. Enkele deelnemers zien een kans om het Volwassenenfonds Sport & Cultuur te promoten via revalidatiecentra.

> **De huisarts heeft mij geadviseerd om echt genoeg te bewegen omdat ik overgewicht heb. Door mijn overgewicht heb ik diabetes.**
> ***- Deelnemer***

> **Stichting Ango, een landelijke organisatie voor mensen die chronisch ziek zijn of beperkt, vertelde mij over het Volwassenenfonds Sport & Cultuur. Dit is later via stichting MEE verder opgepakt.**
> ***- Deelnemer***

Hoofdstuk 3

De kansen samengevat

De kansen

De intermediairs
- Het uitbreiden van het aantal intermediairs wordt als kans gezien om meer volwassenen te bereiken.
- Intermediairs hebben aangegeven dat zij in het vervolg graag via een centrale startbijeenkomst geïnformeerd willen worden over de betrokken intermediairs, de voorwaarden en het proces van aanmelden.
- Intermediairs zien een kans om een training aan te bieden voor intermediairs die op een later moment zijn aangehaakt bij de pilot van het Volwassenenfonds Sport & Cultuur.
- Intermediairs zien het als kans dat ze maandelijks worden geïnformeerd over het aantal beschikbare plaatsen bij het fonds.
- Er ligt volgens intermediairs een kans voor sportaanbieders om financiële problemen te signaleren bij huidige sporters en het Volwassenenfonds Sport & Cultuur onder de aandacht te brengen.
- Er ligt een kans om intermediairs in de toekomst te informeren over de kanalen waar het fonds onder de aandacht wordt gebracht, zodat zij zich beter kunnen voorbereiden op vragen vanuit organisaties die niet zijn aangemeld als intermediair.

De doelgroepen
- Er ligt volgens intermediairs een kans om het Volwassenenfonds Sport & Cultuur beschikbaar te stellen voor jongeren vanaf 17 jaar, die reeds sporten vanuit een bijdrage van het Jeugdfonds Sport & Cultuur.
- Intermediairs binnen pilotgroep 2 zien een kans voor volwassenen met een beperking om een vergoeding te ontvangen waarmee zij de mogelijkheid hebben om samen met ouders, familieleden of vrienden te sporten; de sociale betrokkenheid en stimulans vanuit het netwerk kan volgens intermediairs een positieve invloed hebben op het gedrag.

Het aanmelden van deelnemers
- Intermediairs hebben behoefte aan een tussentijdse update over de status van de aanvraag.
- Intermediairs zien een kans om een database proactief te vullen, zodat intermediairs gemakkelijk een sportaanbieder kunnen vinden.
- Deelnemers zien vinden het fijn wanneer intermediairs het Volwassenenfonds Sport & Cultuur actief onder de aandacht brengen en deelnemers motiveren voor sportdeelname.

De financiële vergoeding
- De vergoeding van vanuit het Volwassenenfonds Sport & Cultuur zorgt er volgens intermediairs en deelnemers voor dat de drempel van kosten wordt weggenomen.
- Er ligt volgens intermediairs en deelnemers een kans voor het Volwassenenfonds Sport & Cultuur om deelnemers te ondersteunen bij de kosten van sportkleding, sportattributen en reiskosten.

Behoeften sportaanbod
- Uit het onderzoek blijkt dat met name deelnemers met een beperking aangeven aan dat zij behoefte hebben aan een overzicht van de verschillende sportmogelijkheden.
- Deelnemers geven aan dat persoonlijke begeleiding, aanmoediging en advies stimuleert om te blijven sporten. Hier ligt een kans vanuit sportaanbieders
- De doelgroep met een niet-aangeboren beperking geeft aan behoefte te hebben aan meer ondersteuning en begeleiding ten aanzien van het sportaanbod.
- Volwassenen met een beperking hebben behoefte aan sociaal contact. Er ligt er een kans voor sportaanbieders om naast het sportaanbod de mogelijkheid te bieden om voorafgaand of na afloop van een activiteit gezamenlijk iets te drinken
- Deelnemers hebben behoefte aan proeflessen. Er ligt een kans om proeflessen actief aan te bieden door sportaanbieders, voordat men zich definitief inschrijft voor sportaanbod.

Keuzemogelijkheden
- Deelnemers met een beperking zouden meer ondersteund willen worden in het vinden van passend aanbod door meer inzicht te krijgen in de mogelijkheden.
- Deelnemers willen meer keuzemogelijkheden in het sportaanbod
- Jongvolwassenen houden van flexibiliteit. Zij willen graag sporten bij sportscholen met meerdere (landelijke) vestigingen.
- Flexibele abonnementsvormen spreken aan bij jongvolwassenen, evenals de mogelijkheid om verschillende sporten te beoefenen zonder gebonden te zijn aan één aanbieder.
- Deelnemers vinden het fijn om een visueel overzicht te ontvangen van intermediairs waarop het sportaanbod in de omgeving te vinden is.