

Onderzoek

Burgerij Voerendaal

*Heeft de Burgerij meerwaarde voor
de Voerendaalse samenleving?*

*\ bruisend
♥ van
de wijk*

voerendaal

\ gemeente Voerendaal

Voorwoord

Beste lezer,

Hierbij presenteer ik met trots de onderzoeksrapportage over De Burgerij. De afgelopen jaren zijn er veel energie en middelen gestoken in het opbouwen van een mooie ondersteuningsstructuur vanuit onze Voerendaalse kernen. Na enkele jaren hard bouwen, was het een goed moment om eens te kijken naar de meerwaarde van deze Burgerijen voor de Voerendaalse samenleving. Ik was dus ook erg blij met de opdracht van de gemeenteraad aan het college om dit in beeld te brengen.

De inspanningen en middelen voor de Burgerijen in relatie tot de meerwaarde is de afgelopen jaren onderwerp van gesprek geweest met onze partners, vrijwilligers en bezoekers. Verheugd kan ik zeggen dat de resultaten van dit onderzoek aansluiten bij mijn persoonlijke verwachtingen. Des te mooier is het nog dat deze resultaten zijn gevalideerd door een onderzoeksbureau en hiermee dus betrouwbaar zijn.

Het onderzoek geeft een duidelijk beeld dat er een stevige basisstructuur is die voor, door en met inwoners wordt vormgegeven, als wethouder kun je dan natuurlijk niet anders, dan hier erg trots op zijn.

Het is een intensief proces geweest met veel ambtelijke inzet en medewerking van de vrijwilligers, professionals en stagiaires die betrokken zijn bij de Burgerijen. Waarvoor dank!

Over de inhoud van het rapport en de aanbevelingen ga ik nu niet uitweiden. Ik nodig u uit om kennis te nemen van de informatie en ga hierover graag het gesprek met u aan.

Harry Coenen

Wethouder sociaal domein

Samenvatting

Doel: Het doel van dit onderzoek om in kaart te brengen wat de meerwaarde is van de Burgerij voor de Voerendaalse samenleving en informatie te verkrijgen waarmee aanbevelingen gedaan kunnen worden voor het duurzame voortbestaan van de Burgerij.

Onderzoeksvragen: De centrale vraagstelling was: heeft de Burgerij een meerwaarde voor de Voerendaalse samenleving? Om antwoord hierop te geven zijn 13 onderliggende deelvragen geformuleerd.

Design: Voor dit praktijkgericht onderzoek is een mixed-methods triangulatie design gekozen omdat de onderzoeksvragen niet beantwoord konden worden met alleen kwalitatieve of kwantitatieve methoden.

Onderzoekspopulatie: De onderzoekspopulatie is samengesteld uit direct betrokken partijen die bekend zijn met de Burgerij. Dit zijn de ontwikkelaars/vormgevers en uitvoerenden (vrijwilligers) en professionele samenwerkingspartners van de Burgerij en de gebruikers (bezoekers). Het ging om drie groepen stakeholders; 226 bezoekers, 95 vrijwilligers, en 21 professionele samenwerkingspartners. De laatste groep bestaat uit organisaties waarmee (intensief) wordt samengewerkt en partners, de zogenoemde 'meevormgevers' die invulling geven en onderdeel van de uitvoering zijn binnen de Burgerij.

Instrumenten: Het kwantitatieve onderdeel bestond uit een vragenlijstonderzoek afgestemd op de respondentengroepen die zijn ingevuld door de bezoekers, de vrijwilligers en samenwerkingspartners van de Burgerij. De vragenlijsten waren met name gericht op het nut, opbrengst/resultaat, knelpunten en aanbevelingen over het deelnemen aan en verzorgen van de functies van de Burgerij. Tevens zijn er cijfers met betrekking tot de mate van deelname aan de verschillende functies verzameld om het daadwerkelijke gebruik in kaart te brengen. Het kwalitatieve onderdeel bestond uit interviews (professionele samenwerkingspartners) en meerdere focusgroepen met de meevormgevers en de vrijwilligers. De interviews waren gericht op ervaringen en meningen over de betekenis van de aangeboden functies.

Tot slot zijn de demografische gegevens over alle drie de onderzoekspopulaties verzameld.

Resultaten: In totaal hebben 126 bezoekers (respons 56%), 56 vrijwilligers (respons 60%) en 21 samenwerkingspartners (respons 100%) gereageerd op een schriftelijke of online vragenlijst. Er zijn meerdere focusgroepen georganiseerd waaraan 9 vrijwilligers en 4 meevormgevers hebben deelgenomen. Daarnaast zijn er individuele interviews gehouden met 12 respondenten van 9 organisaties waarmee wordt samengewerkt. Alle vragen zijn voorafgaande gecontroleerd en alle data is geanalyseerd door het onderzoeksbureau. Het uiteindelijke onderzoeksrapport met alle resultaten, conclusies en aanbevelingen is ook gecontroleerd door het onderzoeksbureau om de validiteit en de betrouwbaarheid te borgen.

Conclusie: De onderzoeksvraag is beantwoord met een duidelijk JA, de Burgerij heeft meerwaarde die zijn erkend door alle drie de onderzoeksgroepen: bezoekers, vrijwilligers en samenwerkingspartners.

Deze is enerzijds af te lezen uit de ervaringen van de drie groepen en de waardering die ze geven aan de Burgerij. Daarnaast blijkt de meerwaarde uit het realiseren van de maatschappelijke (beleids-) doelen door de Burgerij. Tot slot is er een opbrengst waarneembaar die boven de aanvankelijke verwachtingen uitstijgt en die we vooraf nog niet zo expliciet in de doelstellingen hadden opgenomen. Dat is de grote waarde die de Burgerij heeft voor een grote groep vrijwilligers van de Burgerij. De vrijwilligers van de Burgerij zijn enorm betrokken bij de Burgerij dit is goed terug te zien aan het aantal uren dat ze besteden in de Burgerij. De ureninzet is 3 x hoger dan het landelijk gemiddelde. De grote waarde voor de vrijwilligers is ook terug te zien in het antwoord dat vrijwel alle vrijwilligers (93%) zouden anderen aanraden om vrijwilliger te worden bij de Burgerij. Onder de vrijwilligers van de Burgerijen is een groter aandeel kwetsbare inwoners dan aanvankelijk gedacht' die via het vrijwilligerswerk voor de Burgerij hun competenties versterken, meedoen in de samenleving en hun gevoel van eigenwaarde versterken. Deze opbrengst draagt zeker ook bij aan de ervaren meerwaarde van de Burgerij.

Het is aanbevolen om de kennis bij de professionals ten aanzien van de doelen en opbrengsten van de verschillende functies, bijvoorbeeld ten aanzien van zelfredzaamheid, preventie en vroegsignalering te vergroten, dit zal ook een positieve uitwerking hebben op het zelfbewustzijn van de vrijwilligers. Hierbij wordt aanbevolen om te kijken naar hoe de samenwerking tussen de professionele partners en de Burgerijen verbeterd kan worden. Geconstateerd kan worden dat goede ondersteuning belangrijk is voor de vrijwilligers en voor het goed functioneren van de Burgerij. Aanbevelingen hierover zijn geformuleerd. Sinds 2016 is een stijging in het gebruik van de aangeboden functies meetbaar. De functies Samen eten, de verschillende Hoeskamers, de TaalClub en de Buurtbus/Boodschappenbus zijn het meest bezocht. Dat maakt hen tot basisfuncties en kunnen onmisbaar genoemd worden. Aanbevelingen zijn geformuleerd over het bepalen van welke nieuw activiteiten zijn mogelijk en hoe hierover te communiceren. Tevens om te verkennen wat te doen als de grenzen en mogelijkheden van de Burgerij in zicht komen. Het opstellen van een algemeen communicatieplan voor de hele Burgerij met behulp van de stakeholders is wenselijk/aanbevolen.

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Samenvatting	3
Inhoudsopgave	5
1. Inleiding	7
1.1 Aanleiding van het onderzoek.....	7
1.2 Afbakening van het onderzoek	8
1.3 Doelstelling onderzoek	9
1.4 Leeswijzer	9
2. Beleidskader.....	11
2.1 Visie op sociaal domein.....	11
2.2 Transformatie agenda	12
2.3 Beleidskader Burgerij Voerendaal.....	12
2.4 Doelstellingen de Burgerij	13
3. Onderzoeksmethoden	15
3.1. Onderzoeksdelen, centrale vraag en deelvragen	15
3.2. Design.....	17
3.3. Onderzoekspopulatie	17
3.4. Dataverzameling	18
3.5. Data-analyse	20
3.6. Validiteit en Betrouwbaarheid	21
3.7. Ethiek.....	22
4. Resultaten.....	23
4.1 Aantal gebruikers per functie van de Burgerij	23
4.2 Bezoekers.....	30
4.3 Vrijwilligers	40
4.4 Samenwerkingspartners	60
5. Bespreking onderzoeksvragen en aanbevelingen	82
6. Conclusies	101
a. Conclusies over bezoekers	101

b. Conclusies onderzoek vrijwilligers	102
c. Conclusies samenwerkingspartners en meevormgevers.....	102
d. Overkoepelende conclusies ten aanzien van de Burgerij	103
7. Beleidsadvies	105
8. Bijlage	114
8.1. Literatuurlijst	114
8.2. Overzicht beschikbare documenten	115
8.3. Overige/Overkoepelend Tabellen	116
8.4. Vragen en resultaten inventariserende groepsgesprekken Vrijwilligers	123
8.5. Vragenlijsten vrijwilligers.....	130
8.6. Resultaten grootschalig onderzoek onder vrijwilligers door Etil.....	138
8.7. Resultaten onderzoek focusgroepen onder vrijwilligers Etil	147
8.8. Vragenlijst Bezoekers.....	154
8.9. Resultaten grootschalig onderzoek onder bezoekers Etil.....	159
8.10. Vragenlijst Samenwerkingspartners	168
8.11. Resultaten Focusgroep onder Meevormgevers Etil	178
8.12. Resultaten grootschalig onderzoek onder partners Etil	183
8.13. Hoeskamer uitgesplitst maand en openingsdag.....	192

1. Inleiding

1.1 Aanleiding van het onderzoek

De afgelopen jaren is gewerkt aan een nieuwe sociale infrastructuur in Voerendaal, vanuit een behoefte om de hulp en ondersteuning aan inwoners anders te organiseren. We willen efficiëntere en effectievere ondersteuning, dichtbij inwoners, preventief en zoveel mogelijk in de eigen woonkern. Hierbij wordt zoveel mogelijk uitgegaan van de eigen kracht van mensen, van zorgen voor jezelf en zorgen voor elkaar. Wanneer professionele ondersteuning nodig is wordt dit laagdrempelig, op maat en dicht bij de mensen georganiseerd. Zo licht als mogelijk en zo zwaar als moet.

Dit beleidsuitgangspunt heeft ertoe geleid dat er in 2013 is gestart met het inrichten van centrale ontmoetingsplekken/Wijksteunpunten die vanaf mei 2018 Burgerijen genoemd worden. De centrale doelstelling van de Burgerijen in de vier Voerendaalse kernen betreft het versterken van deze sociale infrastructuur van zorg en welzijn. Dit organiseren we vanuit een groeimodel, waar diensten en functies vanuit de formele en informele sector hun plek vinden, aansluitend bij de (lokale) behoeften en mogelijkheden die er zijn. De Burgerij van de gemeente Voerendaal heeft de ambitie om voor inwoners dé plek te zijn voor vragen op het gebied van, welzijn, zorg en wonen, voor een gezellig praatje of een luisterend oor.

In 2013 is er een Hoeskamer ingericht in de kern Voerendaal-Kunrade en een info-balie en Hoeskamer in Klimmen. Daarnaast is in 2013 ook het BuurtTeam ingericht. Vanaf 2014 zijn er steeds meer functies en diensten bijgekomen. Vormgegeven via een innovatieve aanpak die recht doet aan de open netwerkstructuur, de beoogde burgerinbreng en de beweging van onderop zodat er snel en flexibel wordt ingespeeld op de ontwikkelingen en vragen binnen de kernen van Voerendaal.

In 2019 zijn er 4 Burgerijen afgestemd op de behoefte van de inwoners van de desbetreffende kern waar gezamenlijk 16 functies worden aangeboden. De gemeenteraad heeft de vraag gesteld wat de opbrengsten zijn van de Burgerijen die op dit moment in vier kernen zijn gesitueerd die deze 16 functies aanbieden. Via het onderzoek worden er kwantitatieve en kwalitatieve inzichten verkregen die de mate van de maatschappelijke meerwaarde van de Burgerij inzichtelijk maken.

In 2016 is reeds een behoefte onderzoek uitgevoerd rondom de Burgerijen. De aanleiding van dat onderzoek betrof de wens om de Burgerij Voerendaal-Kunrade te verplaatsen naar een geschiktere locatie. Het doel van het in 2016 uitgevoerde onderzoek was om inzicht te verkrijgen in de behoeften van inwoners betreffende het activiteiten- en voorzieningenaanbod van de Burgerijen in Voerendaal. Het onderzoek richtte zich hierbij zowel op het gebruik als het wenselijk (toekomstig) aanbod van de bestaande Burgerijen, toen Wijksteunpunten geheten, in de gemeente Voerendaal (Klimmen, Kunrade-Voerendaal en Ransdaal). Uit dit

onderzoek werd geconcludeerd dat de Burgerijen een belangrijke rol spelen bij de zorg- en ondersteuning in de wijk.¹

Inmiddels zijn we 3 jaar verder en heeft de Burgerij haar basispositie in het voorliggend veld verder verdiept en verbreed. De aanbevelingen die zijn voortgekomen uit het onderzoek van 2016 zijn inmiddels geïmplementeerd. Zo is o.a. in Ubachsberg een Burgerij ingericht met diverse functies met grote bezoekersaantallen. Ook is de locatie van de Burgerij Voerendaal-Kunrade verhuisd naar het centrum. Een goed moment om opnieuw inzicht te verwerven in de meerwaarde van de Burgerij voor vrijwilligers, burgers en formele- samenwerkingspartners. Dit uitgangspunt vormt de basis voor dit onderzoek.

Het huidige onderzoek is ook bedoeld om te zien of de beleidsdoelen worden gehaald en/of moeten worden bijgesteld. 125 vrijwilligers en 21 professionele organisaties zijn nu actief binnen de 16 functies en diensten van de Burgerij. Vragen die we onder andere in dit onderzoek stellen is: Hoeveel kunnen en mogen we van de vrijwillige inzet verwachten binnen de sociale infrastructuur? Vragen we niet te veel van onze vrijwilligers? En wat betekent dat voor de rol van professionals? Deze vragen zijn cruciaal bij het duurzaam voortbestaan en het versterken van de Burgerijen in Voerendaal met al haar functies. Het onderzoek zal inzicht geven of de reeds gestelde ambities haalbaar zijn. Vervolgens kunnen de mogelijke opbrengsten en verbeterpunten vertaald worden naar het huidige en toekomstige uitvoeringsbeleid.

1.2 Afbakening van het onderzoek

Kijkend naar het gestelde doel, de beoogde deadline en de ambtelijke capaciteit is er gekeken welk type onderzoek passend en realiseerbaar is. Gekozen is om een praktijkgericht onderzoek uit te voeren bij de belangrijkste stakeholders:

- Inwoners/ bezoekers die gebruik maken van een of meer diensten van de Burgerij.
- Vrijwilligers die werkzaam zijn bij de Burgerij.
- Formele samenwerkingspartners van de Burgerij.
- Professionals ingehuurd door de gemeente Voerendaal die direct betrokken zijn bij de uitvoering en ondersteuning binnen de Burgerij. Deze groep hebben we de *meevormgevers* genoemd.

Het onderhavige onderzoek richt zich niet op alle inwoners van Voerendaal maar alleen op de bovenbeschreven stakeholders en in dit geval dus bezoekers, vrijwilligers en partners van de Burgerij.

¹ Rapportage Behoeftedonderzoek Wijksteunpunten gemeente Voerendaal, 2016

Alle functies van de Burgerij zijn onderzocht in dit onderzoek echter de functie Mannen op Gen Berg is niet meegenomen aangezien zij pas recent opgestart is. Ook de functie Wethouders on Tour valt buiten de scope van dit onderzoek, vanwege de aard van deze activiteit.

Tevens zijn de vrijwilligers die werkzaam zijn bij de Bibliotheek voor dit onderzoek niet bevraagd aangezien dit onderzoek zich beperkt tot de vrijwilligers die uitsluitend werkzaam zijn bij een van de functies van de Burgerij.

1.3 Doelstelling onderzoek

De doelstelling van het onderzoek richt zich op de maatschappelijke meerwaarde van de Burgerijen voor de Voerendaalse samenleving. Tevens wordt er gekeken of de behaalde resultaten uit het onderzoek bij de desbetreffende stakeholders overeenkomen met het reeds geformuleerde beleid zoals beschreven in de beleidsnota: "De kracht van de gemeenschap"², de transformatienota³ en de notitie Wijksteunpunten Voerendaal⁴. Op basis van de uitkomsten kunnen we de Burgerijen duurzaam versterken. De centrale vraagstelling van het onderzoek luidt:

Heeft de Burgerij meerwaarde voor de Voerendaalse samenleving?

Het type informatie dat verkregen dient te worden om de doelstelling te behalen maakt dat er zowel kwalitatieve (betekenis) alsook kwantitatieve (frequentie) gegevens nodig zijn. Dit is de grondslag geweest voor te kiezen voor een praktijkgericht mixed-methods onderzoek. De gebruikte onderzoeksmethodes is beschreven in hoofdstuk 3.

1.4 Leeswijzer

Voor u ligt het onderzoeksrapport betreft de meerwaarde van de Burgerij voor de Voerendaalse samenleving. In hoofdstuk 1 wordt u meegenomen in de aanleiding van het onderzoek, gevolgd door afbakening en doelstelling. Vervolgens wordt in hoofdstuk 2 het beleidskader geschetst, waarbij zichtbaar wordt welke positie de Burgerij inneemt in het Voerendaals sociaal domein. Hierbij wordt de visie op het sociaal domein, de transformatieagenda, het beleidskader en doelstellingen van de Burgerij zelf uitgewerkt. Hoofdstuk 3 geeft vervolgens inzicht in de onderzoeksmethoden. Allereerst zullen de onderzoeksdoelen, onderzoeksvraag en deelvragen uitgewerkt worden. Daarna worden het onderzoeksdesign, onderzoekspopulatie, dataverzamelmethode, de data-analyse, validiteit en betrouwbaarheid en het ethische aspect van het onderzoek toegelicht. In hoofdstuk 4 worden vervolgens zowel de kwalitatieve

² Beleidsnotitie: "De kracht van de gemeenschap", 2013

³ Nota Transformatie in 10 stappen, 2016

⁴ Notitie Wijksteunpunten Voerendaal, 2016

als kwantitatieve resultaten van het onderzoek besproken. Hierbij wordt onderscheid gemaakt op basis van de respondentengroepen: bezoekers, vrijwilligers en samenwerkingspartners. Hoofdstuk 5 geeft aan de hand van de resultaten een antwoord op de onderzoeksvragen zoals voorgesteld in hoofdstuk 3 en zijn de aanbevelingen geformuleerd. Vervolgens worden in hoofdstuk 6 conclusies getrokken op basis van de eerder besproken respondentengroepen. In hoofdstuk 7 is het beleidsadvies opgenomen uitgesplitst ten aanzien van het vervolgonderzoek, van de samenwerkingspartners en van het toekomstperspectief van de Burgerij. Tenslotte bevinden zich achteraan het onderzoeksrapport de bijlagen bij hoofdstuk 8.

CONCEPT

2. Beleidskader

2.1 Visie op sociaal domein

De Voerendaalse inwoners kunnen zo zelfredzaam en prettig als mogelijk leven en oud worden in Voerendaal. De gemeente wil kwalitatief goede en passende zorg bieden aan inwoners met vragen op het gebied maatschappelijke ondersteuning, participatie of jeugdhulp.

Bij voorkeur worden oplossingen geboden vanuit eigen kracht of het eigen netwerk, of met behulp van informele zorg. Professionele zorg kan als aanvulling hierop geboden worden, het adagium hierbij is zo licht als mogelijk en zwaar als nodig. Dit vraagt een andere werkwijze voor zorgaanbieders, hulpverleners en consulenten, maar vraagt ook om een omslag in de samenleving. We moeten accepteren dat er geen vaststaand recht op zorg of bepaalde oplossingen bestaat. Inwoners zijn vandaag de dag veelal actief en mondig en kunnen een actieve rol in de samenleving vervullen, bijvoorbeeld door mantelzorg, vrijwilligerswerk, een burgerinitiatief en nieuwe of al bestaande samenwerkingsverbanden.

Inwoners wonen vandaag de dag langer thuis. Om langer thuis te wonen moeten extra voorzieningen en ondersteuning dicht bij de inwoners geboden worden. Ook hiervoor wordt van onze gemeente verwacht dat zij passende innovatieve oplossingen ontwikkelt. Dit vraagt een aanbod vanuit de kernen en laagdrempelige algemene voorzieningen. Deze algemene voorzieningen bieden ook mogelijkheden bij de afbouw van zorg.

Voor het vervullen van de gemeentelijke taken in het sociale domein⁵ en het vervullen van de totale regierol hanteren we de volgende vijf uitgangspunten:

1. **Van vangnet naar trampoline**

Versterken van de eigen kracht van burgers, participeren in de samenleving en gebruik maken van sociale netwerken, hier een groter beroep op doen en daar waar het nodig is een vangnet bieden. Het bieden van het vangnet is daar waar mogelijk gericht op het herstellen van de eigen kracht.

2. **Dicht bij huis**

Organisatie van toegang en zorg zoveel als mogelijk op lokaal niveau; ondersteuning en participatie dicht bij de burger.

3. **Voorkomen in plaats van genezen**

Investeren in preventie loont, omdat (nog grotere) problemen voorkomen worden.

⁵ "De kracht van de gemeenschap"

4. **Zorg en ondersteuning slim en met elkaar in afstemming organiseren**

Stel de hulpvraag centraal en stem hulp en zorg op de goede manier op elkaar af. Zorg dat dubbelingen voorkomen worden en verschillende ondersteuning elkaar versterkt.

5. **Aansluiten bij wat er al is**

In kaart brengen wat er al gebeurt en hierbij nieuwe ontwikkelingen zoveel als mogelijk bij aansluiten.

2.2 **Transformatie agenda**

Sinds de decentralisatie van zorgtaken in 2015 naar de gemeenten tracht de gemeente Voerendaal vanuit directe nabijheid bij haar inwoners deze zorgtaken beter en goedkoper uit te voeren. Om tot deze verbetering te komen is een transformatie binnen het sociale domein nodig. De transformatie in het sociale domein⁶ vraagt om een andere inrichting, namelijk de ondersteuning aan onze inwoners slimmer en effectiever organiseren, dichtbij in de kernen.

De gemeente Voerendaal heeft de afgelopen jaren geïnvesteerd in een vitale en gezonde leefwereld voor alle Voerendaalse inwoners. Deze investeringen hebben plaatsgevonden vanuit een sterke overtuiging dat een gezonde vitale omgeving bijdraagt aan sociale cohesie en het gezond en prettig oud worden. Naast het investeren in preventie blijft het van groot belang om te zorgen voor een adequaat vangnet voor wie zorg en steun nodig heeft en dat deze op het juiste moment en op een passende manier toegankelijk is.

De kern van de transformatie is vraaggericht te werk gaan, geen standaardoplossingen bieden, maar echt maatwerk. We gaan samen met onze inwoners op zoek naar wat iemand echt nodig heeft en welke oplossingen hiervoor mogelijk zijn. De oplossingen zijn niet standaard en vragen creativiteit en innovatiekracht. Dit geldt voor alle doelgroepen, dus alle doelgroepen die vallen onder de Participatiewet, Jeugdwet en Wmo.

2.3 **Beleidskader Burgerij Voerendaal**

Een essentieel onderdeel van de nieuwe sociale infrastructuur is de Burgerij. Een Burgerij in de kern biedt inwoners een fysieke plek dichtbij huis, waar verschillende diensten en functies vanuit de formele en informele sector hun plek vinden. Het is een natuurlijke, laagdrempelige ontmoetingsplaats, waar mensen samen een kopje koffiedrinken, meedoen aan een activiteit, informatie en advies kunnen inwinnen, waar algemene voorzieningen worden aangeboden en waar door de ontmoeting tussen burgers, burgers in een kwetsbare positie, professionals en vrijwilligers vroeg signalering plaats kan vinden. De functies in de Burgerij worden ook als

⁶ de transformatienota

instrument ingezet om kwetsbare inwoners te bereiken, problemen te signaleren en indien nodig aan te pakken. De gemeente ziet de Burgerijen als een plek van waaruit een groot deel van de voorliggende voorzieningen⁷ worden georganiseerd en aangeboden. Hierbij wordt aangesloten bij de behoefte en mogelijkheden van de inwoners in de betreffende kern(en).

Door het uitvoeren van de nieuwe taken, heeft de gemeente Voerendaal beter zicht op de specifieke doelgroepen en op wat deze doelgroepen nodig hebben. Denk hierbij aan eenzame inwoners en mantelzorgers als bijvoorbeeld partners van dementerende inwoners. Het is belangrijk om een passend aanbod te verzorgen vanuit de Burgerij dat aansluit op de verschillende behoeften van kwetsbare inwoners.

2.4 Doelstellingen de Burgerij

De Burgerijen in de kernen kennen een eigen invulling, maar hebben allen dezelfde hoofddoelstellingen. Een uitgebreide omschrijving treft u aan in de beleidsnotitie Wijksteunpunten Voerendaal⁸. Hier zullen we de doelstellingen slechts kort noemen.

1. Laagdrempelige ontmoetingsplek met een uitnodigend activiteitenaanbod
2. Preventie & signalering
3. Info & Advies
4. Matchen van vraag en aanbod op het vlak van vrijwillige inzet
5. Algemene voorzieningen (voorzieningen, zoals een buurtbus, boodschappendienst, mantelzorgondersteuning etc.)

Met de doorontwikkeling van de functies binnen de Burgerijen willen we via een groeimodel de volgende ambities en effecten uiteindelijk bereiken:

- Het creëren van een betekenisvolle ongedwongen ontmoetingsplek met ruime openingstijden voor alle leeftijden, waardoor er overdag en 's avonds altijd levendigheid is bijvoorbeeld door het organiseren van discussieavonden, doe-activiteiten en creatieve zingeving.
- Preventie en vroeg signalering bij dreiging uitvallen jongeren op educatie of arbeidsmarkt door het bieden van diverse voorlichtingen en preventieprogramma's. Een Burgerij in de kern fungeert als vindplek voor de professional om deze doelgroep op te vangen.
- Soepele en duurzame samenwerking tussen allerlei participanten vanuit de sociale, informele en formele zorg, educatie en participatie.

⁷ Voorliggende voorzieningen is een vakterm binnen het Sociale domein. Een voorliggende voorziening betreft alle activiteiten, hulp en ondersteuning die wordt geleverd, voordat een professionele, individuele voorziening wordt ingezet

⁸ Wijksteunpunten Voerendaal, 2016

- Er wordt een natuurlijke verbinding tot stand gebracht tussen bezoekers die aanwezig zijn voor de activiteiten, bezoekers die binnenlopen voor de Info-balie (bijvoorbeeld een melding voor het BuurtTeam), bezoekers van de Bibliotheek en aanwezige professionals en ondernemers.
- Versterken van (vroeg)signalering, vrijwilligers zijn in staat om eventuele hulpvragen bij de bezoekers te signaleren en adequaat op te pakken, al dan niet met andere professionals.
- Preventieve voorziening ter voorkoming van eenzaamheid en sociaal isolement.
- Een gevarieerd en uitnodigend activiteitenaanbod wordt door vrijwilligers ontwikkeld, na behoefte en wensen van bezoekers, samen met de verenigingen, scholen en ondernemers. Bezoekers worden actief betrokken bij de verschillende activiteiten.
- Het aanbieden van diverse programma's om de positieve gezondheid van de Voerendalers te versterken zodat burgers bewuster omgaan met onder andere beweging, voeding en sociaal welbevinden.
- Versterking van het vrijwilligerswerk. Vrijwilligers engageren zich vaak omwille van het contact met andere vrijwilligers, met hun doelgroep of met andere stakeholders. Voor vele senioren is vrijwilligerswerk een belangrijke (en soms de enige) plek, waar ze menselijk contact vinden. Vrijwilligers zetten hun kennis en kunde in om deze van mede inwoners te versterken (I-Café, Mannen achter de Pannen, Klussen met Zussen, TaalClub, RepairCafé⁹, maatjesproject etc.).
- Vrijwilligers zetten zich in voor andere inwoners zodat zij langer zelfstandig kunnen blijven wonen (BuurtTeam, BuurtBus, BoodschappenBus).
- Vrijwilligers verrichten vrijwilligerswerk in het WSP en de functies die daarbij horen. Ze doen dit met verschillende motivaties, iets betekenen voor de samenleving, een zinnige vrijetijdsbesteding of iets anders.
- Vanuit de Burgerij in de kernen ontstaan werkervaringsplekken waardoor mensen werkervaring kunnen opdoen en toe groeien naar een reguliere arbeidsplek i.s.m. Kompas en Talent Werkt en maatschappelijke organisaties zoals Radar, Philadelphia en Talent.
- We bieden ook een zinvolle dagbesteding aan vrijwilligers en zij kunnen hun talenten inzetten en ontplooiën voor de Voerendaalse gemeenschap en voor zichzelf.
- Vanuit het Wijksteunpunt ontstaat respijtzorgvoorziening voor mantelzorgers, bijvoorbeeld een vrijwilligerspool i.s.m. Ruggesteun en Talent werkt waar iedere mantelzorger op terug kan vallen.
- Het realiseren van educatiemomenten door de wijkverpleegkundige/zichtbare schakel/praktijkondersteuner in het WSP voor de gasten en voor de vrijwilligers van de Wijksteunpunten.

⁹ Maatjesproject is ingevuld via het Buddyteam, RepairCafé is ingevuld via het BuurtTeam.

3. Onderzoeksmethoden

Dit onderzoek betrof een praktijkgericht onderzoek met als primair doel het inzicht verschaffen over de meerwaarde van de Burgerij binnen de Voerendaalse samenleving. Zowel kwalitatieve als kwantitatieve onderzoeksmethodologie zijn gebruikt. Het kwalitatieve gedeelte richt zich op de ervaringen en informatie die het perspectief van de respondent biedt. Het kwantitatieve gedeelte van dit onderzoek biedt de mogelijkheid om een grotere groep respondenten te bevragen over hun ervaringen rondom de Burgerij. De opgehaalde data binnen het kwantitatieve gedeelte zorgt voor een completer beeld over de meerwaarde van de Burgerij.

Het onderzoek wordt door een integraal onderzoeksteam uitgevoerd:

- Beleidsadviseur Voorliggende voorzieningen is projectleider
- Senior beleidsadviseur Sociaal domein
- Vrijwillig onderzoeker met onderzoekservaring bij de Universiteit Utrecht
- 4^e jaars student Social Work van Zuyd Hogeschool
- 3^e jaars Sociologie student, Universiteit van Tilburg

Daarnaast is onderzoeksbureau Etil ingehuurd als partner die het onderzoek vanuit haar expertise begeleidt, en toeziet op:

- Integrale aanpak en procesbewaking van het onderzoek.
- Maximale betrouwbaarheid en validiteit van de resultaten van het onderzoek.
- Bewaking van de kwaliteit van het onderzoeksproces.
- Een zo groot mogelijke efficiency van het onderzoeksproces.

3.1. Onderzoeksdelen, centrale vraag en deelvragen

Zoals reeds in hoofdstuk 1 geformuleerd is het van belang om de maatschappelijke meerwaarde van de Burgerijen te onderzoeken voor de Voerendaalse samenleving. Het brede doel van dit onderzoek is:

1. In kaart brengen van de opbrengsten en resultaten van de Burgerij met al haar functies.
2. Verwerven van gezamenlijk inzicht ten aanzien van basis- en overige functies van de Burgerij.
3. Ontwikkelen van een toekomstig ontwikkelingsperspectief voor de Burgerij binnen de totale sociale infrastructuur.

Het onderzoek maakt gebruik van kwantitatief en kwalitatief methoden om een zo breed mogelijk beeld te creëren over de werking van de Burgerij. Binnen dit onderzoek luidt de centrale vraagstelling als volgt:

Heeft de Burgerij een meerwaarde voor de Voerendaalse samenleving?

Om een antwoord te formuleren over de centrale vraagstelling wordt gebruik gemaakt van onderliggende vragen om deze doelstellingen te behalen. Deze zijn hieronder uitgesplitst in de opgesomde deelvragen.

1. Wat zijn de bezoekersaantallen per functie uitgesplitst naar unieke en terugkerende bezoekers?
2. Hoeveel vrijwilligers zijn actief in de Burgerij en is het mogelijk om deze in te delen naar categorieën (zoals zinvolle dagbesteding, re-integratie/participatie, sociale motieven)?
3. Welke opbrengsten en resultaten worden er gerealiseerd per functie van de Burgerij en per doelstelling van de functie? (denk aan verbeteren van de zelfredzaamheid, voorkomen sociaal isolement, dagbesteding, ondersteuning van mantelzorgers, participatie, inclusie, langer zelfstandig thuis wonen, positieve gezondheid, etc.)
4. Wat zijn de opbrengsten voor de vrijwilligers die actief zijn binnen de Burgerij o.g.v. persoonlijke effectiviteit, uitstroom naar werk, zingeving, etc.
5. Welke overige verbindingen zijn er ontstaan tussen functies, samenwerkingspartners, inwoners en verenigingen?
6. Welke opbrengsten voor de vrijwilligers waren aanvankelijk niet voorzien, maar zijn er ontstaan als een soort van "bijvangst"?
7. Welke resultaten zijn zichtbaar die de transformatie doelen van de gemeente ondersteunen, waarbij we specifiek kijken naar versterking van het voorliggend veld voor kwetsbare groepen?
8. Welke resultaten zijn zichtbaar die de transformatie doelen van de gemeente ondersteunen, waarbij we specifiek kijken naar de verbinding van formele en informele zorg?
9. Welke resultaten zijn zichtbaar ten aanzien van het loslaten van initiatieven aan de gemeenschap?
10. Hoe zien we dat behoeften aan nieuwe functies vanuit vragen uit de samenleving wordt gesignaleerd en opgepakt?

11. Wat zijn basisfuncties van de Burgerij en verdienen intensieve gemeentelijke bemoeienis en wat zijn plusfuncties en bestaan voort als extra's die zoveel als mogelijk worden overgelaten aan burgerinitiatieven?
12. Hoe kan de Burgerij duurzaam voortbestaan?

3.2. Design

Het mixed-methods design is gekozen omdat de onderzoeksvragen niet beantwoord konden worden met alleen kwantitatieve of alleen kwalitatieve methoden. De kwantitatief en kwalitatief data werden gelijktijdig verzameld en samengevoegd. Deze aanpak heet een triangulatie design. (Baarda 2013)

3.3. Onderzoekspopulatie

Het onderzoek is uitgevoerd onder de belangrijkste stakeholders van de Burgerij:

- Inwoners/ bezoekers (226 mensen) die gebruik maken van een of meer diensten van de Burgerij.
- Vrijwilligers (95 mensen) die werkzaam zijn binnen de Burgerij.
- Formele samenwerkingspartners (21 mensen) van de Burgerij.
- Professionals (4 mensen) ingehuurd door de gemeente Voerendaal die direct betrokken zijn bij de uitvoering en ondersteuning van de Burgerij. Deze groep hebben we de *meevormgevers* genoemd.

Deze stakeholders vormen de populatie van het onderzoek. Deze respondentgroepen zijn gekozen vanwege hun betrokkenheid, kennis en expertise over de Burgerij om zo een diepgaande betekenis te kunnen geven over de waarde van de Burgerij voor de Voerendaalse samenleving. Iedere vrijwilliger die werkzaam is bij de Burgerij en iedere professionele organisaties die samen werkt met de Burgerij heeft de mogelijkheid gehad om te participeren in dit onderzoek. Hieronder zal per respondentgroep de gebruikte onderzoeksmethoden toegelicht worden.

Het heeft grote meerwaarde als bij de totstandkoming en evaluatie van beleid alle stakeholders betrokken worden: het verhoogt de betrokkenheid en vergroot het inzicht in elkaar. Professionals, samenwerkingspartners, vrijwilligers en bezoekers hebben op deze manier direct invloed op het uit te voeren beleid. Hierdoor stijgt niet alleen de motivatie bij allen maar wordt de Burgerij met al zijn functies nog beter afgestemd op de behoeften en wensen van deze drie respondentengroepen.

3.4. Dataverzameling

Gegevens zijn verzameld via inventariserende groepsgesprekken, vragenlijsten, interviews en focusgroepen. Hieronder wordt de gebruikte onderzoeksmethoden toegelicht worden en uitgesplitst per respondentengroep.

Vragenlijsten

Vragenlijsten bieden de mogelijkheid om een grote populatie (drie betrokken respondentengroepen bij de functies van de Burgerij) te bereiken. Daarnaast zorgt een survey ervoor dat bezoekers de vragenlijst op eigen tempo en anoniem in kunnen invullen. De inhoud is gebaseerd op de volgende onderwerpen: de functies (gebruik makend van of betrokken zijn bij), resultaten, opbrengst en waarde van de functies, aansluitend op beleidsdocumenten en gestelde beleidskaders, en tenslotte de knelpunten en aanbevelingen voor de Burgerij. Tevens is de inhoud van de vragenlijsten toegespitst op iedere stakeholdersgroep. Het digitale programma Survey Monkey is gebruikt ter ondersteuning van stijl en onlinetechniek.

Bezoekers. Vanwege het grote aantal bezoekers, de diversiteit in hun leesvaardigheden en toegang tot internet is er gekozen voor een papieren vragenlijst. De bezoekersvragenlijst bevat 17 vragen met zowel open- als meerkeuzevragen (zie bijlage 8.8).

Het onderzoeksteam heeft binnen het onderzoek geen directe betrokkenheid gehad binnen de afname van de survey ingevuld door bezoekers. Het team heeft via twee kanalen contact gezocht met de respondenten. Ten eerste heeft het onderzoeksteam bij de meeste functies de introductie en instructies betreffende de vragenlijst zelf uitgevoerd. Daarnaast was het niet mogelijk om dit bij elke functie te bewerkstelligen door tijdgebrek en de eventuele fluïde vorm van de functie. Denk hierbij aan functies die individuele hulpvragen behandelen binnen het huis van een bezoeker. Daardoor is bij enkele functies gekozen om een vrijwillig aanspreekpunt instructies te geven over de survey. Hierna heeft de vrijwilliger die aanspreekpunt is van de desbetreffende functie de survey uitgedeeld onder de bezoekers in de periode van 29 mei t/m 14 juni.

Vrijwilligers. De vrijwilligers van de Burgerij zijn via een informatiebijeenkomst op 9 april 2019 bevraagd over hun eigen ervaringen met behulp van 3 vragen. Daarnaast hebben vrijwilligers, tijdens deze bijeenkomst een papieren survey ingevuld. De keuze voor een papieren survey is gemaakt vanwege het grote aantal vrijwilligers. Indien vrijwilligers niet aanwezig konden zijn tijdens de informatiebijeenkomst heeft het onderzoeksteam de vragenlijst alsnog persoonlijk overhandigd of opgestuurd. De vragenlijst bestond uit 19 open- en meerkeuzevragen (zie bijlage 8.5). Naast de algemeen content, trachten de vragen inzicht te geven over welke ervaringen de vrijwilligers hebben rondom de uitvoering, aansturing en waardering van het vrijwilligerswerk en de Burgerij in een breder perspectief. Tevens werden

vrijwilligers in de gelegenheid gesteld om zich aan te melden voor een focusgroep. Om te toetsen of de survey aansluit bij de respondentengroep is gebruik gemaakt van een pilot survey, die het onderzoeksteam binnen eigen informele kring heeft afgenomen. Dit zorgt ervoor dat eventuele fouten en problemen opgelost zijn.

Samenwerkingspartners. Alle professionele samenwerkingspartners zijn gevraagd door de beleidsadviseur Voorliggende Voorzieningen om de namen van medewerkers door te geven die de online vragenlijst konden invullen en terugsturen. Deze vragenlijst is afgestemd op de groep samenwerkingspartners middels het toevoegen van vragen gericht op inzicht creëren in ervaringen van deze partners over de waarde van de Burgerij, de invloed van de Burgerij op eigen werkwijze en eventuele aanbevelingen. In totaal zijn 17 open- en meerkeuzevragen gesteld (zie bijlage 8.10). Via het digitale programma Survey Monkey is deze survey uitgezet. Om te toetsen of de survey aansloot bij de respondentengroep is gebruik gemaakt van een pilot survey, die het onderzoeksteam binnen de eigen informele kring heeft afgenomen. Dit zorgt ervoor dat eventuele fouten en problemen voorafgaand zijn opgelost.

Interviews

Individuele. Interviews zijn bruikbaar in een explorerend of verkennend kwalitatief onderzoek met als doel om tot nieuwe inzichten te komen. Dit onderzoeksonderdeel richt zich op negen professionele organisaties waarmee wordt samengewerkt om zo de meningen, ervaringen en belevingen van professionals in kaart te brengen. De uiteindelijke keuze voor deze negen professionele organisaties is bepaald door te kiezen voor een brede diversiteit, veelzijdigheid, brede vertegenwoordiging en mate van betrokkenheid bij de Burgerij. Deze organisaties zijn gevraagd om één of meerdere mensen voor te dragen voor het afnemen van een individueel interview. De keuze is gemaakt voor half-gestructureerde interviews om zo ruimte te laten voor hun eigen verhaal en eventuele aanvullingen. Drie topics, uitgewerkt in een topiclijst, zijn besproken; opbrengst van de Burgerij voor bezoekers, de rol en werkwijze van samenwerkingspartners en de eventuele te behouden-/verbeterpunten. Alle interviews zijn gehouden door dezelfde onderzoeker. De interviews zijn op band opgenomen en getranscribeerd. Interviews hadden een tijdsduur van 30-45 minuten. Dit onderzoeksonderdeel is uitgevoerd als afstudeeronderzoek door Maud Beumers, 4^{de} jaars student Social Work en voorheen nooit betrokken geweest op generlei wijze met de Burgerij.

Inventariserende groepsgesprekken via de waarderend onderzoeksmethode (Appreciative Inquiry) is een kwalitatieve onderzoeksmethode die de focus legt op het vergroten van krachten, leren van het verleden en ontwikkelen op successen i.p.v. wat er niet goed gaat, het corrigeren van fouten, en het oefenen op zwaktes. (Ahaus 2012) Deze techniek is gebruikt tijdens de informatiebijeenkomst van 9 april met de vrijwilligers. Het doel was een gezamenlijk

uitspraak te doen over 3 vragen gericht op eigen mening en gevoelens als vrijwilliger. De inventariserende gesprekken vonden plaats in groepen van 4 tot 6 vrijwilligers. De vrijwilligers hebben zelf hun antwoorden opgeschreven. Na het opschrijven van alle antwoorden heeft er een plenaire terugkoppeling plaatsgevonden. In totaal heeft dit 45 minuten geduurd. De uitwerking van de resultaten is bijgevoegd in bijlage 8.4

Focusgroepen

Naast de inventariserende gespreksgroepen zijn er drie focusgroepen voor de vrijwilligers die zich hadden aangemeld georganiseerd. Tijdens de focusgroepen wordt discussie vanuit persoonlijke ervaring gestimuleerd¹⁰. Een belangrijk aspect is de interacties tussen de deelnemers¹¹. Verder is het een manier om door te vragen over de resultaten die uit vragenlijsten naar voren zijn gekomen. Er wordt gewerkt met één gespreksleider en 2 ondersteuners (proces en technisch). De interviews zijn op band opgenomen en getranscribeerd. In bijlage 8.2 zijn deze opgenomen bij het onderdeel beschikbare documenten.

Vrijwilligers. De vrijwilligers konden zich op hun ingevulde vragenlijst aanmelden voor een focusgroep. Het doel van de focusgroepen is om inzicht te krijgen in ideeën, ervaringen en verwachtingen van vrijwilligers rondom de activiteiten van de Burgerij. Uiteindelijk zijn er een drietal focusgroepen georganiseerd met deelnemers van diverse functies. Binnen elke focusgroep zijn functies gemixt om te zorgen voor meer diepgang rondom de waarde van de Burgerij. De topics: iets gemist in rol als vrijwilliger; ideale vrijwilligersondersteuning; signalering van problemen bij bezoekers; verloop van de samenwerking met partners; verbeterpunten voor de Burgerij en punten te behouden om zijn meerwaarde voor de Voerendaalse samenleving waar te maken. De tijdsduur was 60-90 minuten.

Meevormgevers. Tevens is een focusgroep georganiseerd voor de meevormgevers, de 4 individuen die werken mee aan de coördinatie en het beleid van de Burgerij. Vier topics worden besproken: de samenwerking partners en vrijwilligers; de signalering van problemen bij bezoekers door vrijwilligers; nagestreefd doelen binnen de Burgerij en knelpunten. De tijdsduur was 90 minuten.

3.5. Data-analyse

De volledige data-analyse is uitgevoerd door het onderzoeksbureau Etil. Zij hebben alle ingevulde vragenlijsten, uitkomsten interviews, inventariserende gespreksgroepen en

¹⁰ Powell et al, 1996

¹¹ Morgan, 1997

focusgroepen van de bezoekers, vrijwilligers en samenwerkingspartners geanalyseerd en op basis van hun analyse zijn de deelvragen beantwoord en de conclusies en aanbevelingen geschreven.

Vragenlijsten. De vragenlijsten zijn geanalyseerd met percentages en waar nodig door de respondenten toegelicht en geordend in thema's.

Individuele- en focusgroep interviews. Van alle individuele interviews zijn opnames gemaakt en vervolgens getranscribeerd. Daarna geanalyseerd door middel van de Matrix methode¹². Deze methode bestaat uit de volgende drie fasen: coderen per deelvraag, thematisch coderen en de samenvattende datamatrix. Met deze methode wordt inzichtelijk gemaakt welke codes bij welke deelvraag horen¹³.

Inventariserende groepsgesprekken zijn getranscribeerd en daarna geanalyseerd met behulp van clustering middels thema's.

3.6. Validiteit en Betrouwbaarheid

Triangulatie van kwantitatieve en kwalitatieve methoden is toegepast om de validiteit van het onderzoek te verhogen. Verder heeft het onderzoeksbureau alle data geanalyseerd en de resultaten gerapporteerd. Technieken zijn ingezet om de validiteit van dit onderzoek te waarborgen. De face validiteit van de vragenlijsten is getoetst door een papieren of digitaal vragenlijst af te nemen bij mensen uit de eigen informele kring van het onderzoeksteam. Dit heeft ervoor gezorgd dat eventuele fouten en problemen opgelost konden worden voordat de enquête werd uitgezet.

De betrouwbaarheid van de informatie afkomstig uit de interviews is gewaarborgd door het opnemen en uitschrijven van de interviews. Tijdens het proces van gegevensverzameling heeft het onderzoeksteam gereflecteerd op de praktische gang van zaken en de inhoud. Achteraf werd de opgehaalde informatie voortkomend uit de vragenlijsten en interviews teruggekoppeld aan het onderzoeksbureau met als doel deze te controleren of hun analyse en visie terug te zien is in de resultaten en conclusies. Tenslotte, voordat het volledige onderzoeksrapport als definitief wordt bestempeld, nogmaals, als laatste check, heeft het onderzoeksbureau het volledige rapport gecontroleerd op betrouwbaarheid en validiteit.

¹² Gordon & Langmaid, 1988

¹³ Miles, Hubermans & Saldana, 2014

3.7. Ethiek

Alle respondenten zijn vooraf benaderd om toestemming te geven tot medewerking aan het onderzoek, zowel bij de vragenlijsten als bij de interviews. Daarbij is benoemd dat de dataverzamelingsgegevens uitsluitend zal worden gebruikt voor onderzoeksdoeleinden.

Bij de start van de interviews is de respondenten gevraagd of zij ermee instemmen dat het interview wordt opgenomen met een voice-recorder. Hierbij is vermeld dat de opname na het uitwerken meteen zullen worden verwijderd en niet met derden zal worden gedeeld. De keuze is gemaakt om dit voorafgaand van het interview te benoemen om te voorkomen dat de privacy van respondenten in gevaar komt. Daarnaast zijn de opnames van de interviews meteen na het transcriberen verwijderd om de veiligheid van informatie te waarborgen.

Om de privacy, zienswijze en meningen van respondenten te beschermen en waarborgen is de keuze gemaakt om alle vragenlijsten, transcripten en analyses te anonimiseren.

Verder is de keuze gemaakt dat de ambtelijk verantwoordelijke voor de Burgerij niet aanwezig is geweest bij alle interviews, focusgroepen en bij het invullen van de vragenlijsten zodat iedereen zich zo vrij als mogelijk kon voelen om te antwoorden.

4. Resultaten

4.1 Aantal gebruikers per functie van de Burgerij

Deze paragraaf laat het aantal gebruikers per functie zien. De cijfers die geïnventariseerd zijn, zijn vanaf de start van de bepaalde functie. Dat betekent dat van sommige functies de cijfers vanaf 2016 zijn geregistreerd en van andere functies vanaf 2018. De functies Mannen op Gen Berg Ouders & Zo en Zitdansen zijn niet verwerkt aangezien zij pas recent gestart zijn en de cijfers een vertekend beeld geven. Tevens is de functie Buurtbemiddeling niet meegenomen aangezien deze wordt uitgevoerd in regionaal samenwerkingsverband onder de coördinatie van Impuls Kerkrade. Wethouders on Tour zijn niet meegenomen in dit onderzoek vanwege de aard van de activiteit.

BoodschappenBus

De BoodschappenBus biedt inwoners de mogelijkheid om boodschappen te doen, indien dit zelfstandig op eigen kracht niet meer of lastig mogelijk is. Vanaf juni 2016 rijdt de bus op vrijdag en wordt deze dienst aangeboden in samenwerking met Jan Linders te Klimmen. Sinds december 2016 rijdt de bus ook op woensdag, zowel in de ochtend als de middag, richting de Plus in Voerendaal. De groei in aantallen vanaf medio 2018 is te verantwoorden op basis van de aanschaf van de tweede BuurtBus. Naast de mogelijkheid extra ritten te maken, biedt de tweede BuurtBus ook de mogelijkheid om meer kwetsbare inwoners te helpen bij de boodschappen.

	2016	2017	2018	jan - jun 2019
<i>Aantal personen Ransdaal</i>	84	142	1020	600
<i>Aantal unieke personen Ransdaal</i>	Niet bijgehouden	9	22	15
	2016	2017	2018	jan - jun 2019
<i>Aantal personen Ubachsberg, Winthagen, Retersbeek, Weustenrade, Craubeek</i>	Gestart 8 december	225	1773	1161
<i>Aantal unieke personen Ubachsberg, Winthagen, Retersbeek, Weustenrade, Craubeek</i>	Niet bijgehouden	19	41	27

BuddyTeam

De begeleiding en inburgering van Nieuwkomers vindt in 1^{ste} instantie plaats door Vluchtelingenwerk Nederland. Zij regelen de meest basale en noodzakelijke zaken voor de Nieuwkomers. Daarnaast De helpen vrijwilligers van het BuddyTeam Nieuwkomers de weg te vinden in de Nederlandse, maar vooral Voerendaalse samenleving, als een goede buur. De vrijwilligers sluiten aan de bij de behoeften van de nieuwkomers en onderhouden wekelijks contact. Hierbij wordt nauw samengewerkt met Kompas, Vluchtelingenwerk Nederland, de Woningstichting en Maatschappelijk werk.

	2016	jun – dec 2017	2018	jan - jun 2019
<i>Aantal personen/ gezinnen</i>	Niet actief	12	6	7

BuurtBus

De BuurtBus brengt mensen enkel van en naar functies in de Burgerij. De BuurtBus vervoert bezoekers richting de Hoeskamers van de kernen en de Taalclub. Vooral mensen die zelfstandig of met eigen netwerk niet in staat zijn richting de Burgerij te komen, maken gebruik van de BuurtBus. De enorme groei in aantallen vanaf medio 2018 is deels verklaren door de aanschaf van een tweede BuurtBus. Naast de mogelijkheid extra ritten te maken, biedt de tweede BuurtBus de mogelijkheid om meer kwetsbare inwoners te vervoeren. Verder wordt de BuurtBus op verzoek ook incidenteel ingezet, zoals bij de verkiezingen, het jaarlijks kinderwensuitje en om op zondagen kerkgangers uit Kunrade naar de kerk in Voerendaal te vervoeren.

	2016	2017	2018	jan - jun 2019
<i>Aantal ritten</i>	421	461	3404	3124
<i>Aantal functies per maand</i>	4	5	5	5
<i>Aantal unieke personen</i>	Niet bijgehouden	45	167	64

BuurtTeam

Het BuurtTeam helpt mensen met een kleine beurs, die bepaalde klussen zelfstandig of met hulp vanuit eigen netwerk niet kunnen doen. Het gaat hierbij om 'kleine' incidentele werkzaamheden. Hieronder worden de werkzaamheden inhoudelijk uitgesplitst. Bij sociaal contact moet o.a. worden gedacht aan mensen begeleiden naar een van de functies van de Burgerij.

	2016	2017	2018	jan - jun 2019
<i>Aantal gebruikers</i>	91	76	99	44

Vragen	Afgehandelde klussen 2016 tot juni 2019*
Klein onderhoud in het huis	169
Klein onderhoud aan het huis	17
Klein onderhoud in de tuin	65
ICT computer	56
Begeleiding / advies	26
Instellen elektronica	51
Administratie	8
Sociaal contact	13

De Hoeskamers

De Hoeskamer biedt de inwoners een ontmoetingsplek, aangepast aan de behoefte van bezoekers en dorpskern. Binnen de Hoeskamer worden tevens activiteiten georganiseerd. Onderdeel van de Hoeskamer is de functie 'Samen Eten', waarbij bezoekers een gezonde maaltijd nuttigen. Onderstaande cijfers bevatten dan ook de geleverde maaltijden. De aantallen op jaarbasis zijn gebaseerd op het gemiddeld aantal bezoekers per opening maal 49 weken.

Hoeskamer Voerendaal-Kunrade dinsdag en donderdag

	2016	2017	2018	Jan – jun 2019
<i>Aantal bezoekers</i>	1437	1723	2152	1265
<i>Aantal unieke bezoekers</i>	Niet bijgehouden	Niet bijgehouden	260	133

Hoeskamer Klimmen dinsdag

	2016	2017	2018	Jan – jun 2019
<i>Aantal bezoekers</i>	694	674	1188	667

<i>Aantal unieke bezoekers</i>	14	14	24	28
--------------------------------	----	----	----	----

Hoeskamer Ransdaal woensdag en zaterdag

De woensdagochtend wordt georganiseerd door vrijwilligers van de Burgerij, de woensdagmiddag en zaterdag worden georganiseerd door Philadelphia met ondersteuning van vrijwilligers. Dit is gestart in november 2017. De aantallen voor woensdagochtend op jaarbasis zijn gebaseerd op het gemiddeld aantal bezoekers per opening maal 46 weken. De aantallen van woensdagmiddag en zaterdag zijn gebaseerd op 52 weken, aangezien opening gegarandeerd is door professionele inzet van Philadelphia.

	2016	2017	2018	Jan – jun 2019
<i>Aantal bezoekers woensdagochtend (10.30 – 14.00 uur)</i>	397	372	797	507
<i>Aantal bezoekers woensdagmiddag</i>	n.v.t.	144	845	529
<i>Aantal bezoekers zaterdag</i>	n.v.t.	108	620	386
<i>Unieke bezoekers</i>	n.v.t.			29
Totaal Ransdaal	397	624	2262	1422

Hoeskamer Ubachsberg dinsdag en donderdag

De Hoeskamer Ubachsberg was vanaf oktober 2017 1 x per maand geopend. Vanaf mei 2018 is de frequentie verhoogd naar tweemaal per maand. In 2019 is de frequentie verhoogd naar aanleiding van de stijgende behoeften naar tweemaal per week en met uitbreiding van de openingsuren op dinsdag en donderdag en na de opening van het Multi Functioneel Centrum (MFC).

	2016	2017	2018	Jan – jun 2019
<i>Aantal bezoekers</i>	Niet actief	88	515	941
<i>Aantal unieke bezoekers</i>		Niet bijgehouden	104	129

i-Café

Het i-Café is een functie binnen de Burgerij, die inwoners helpt bij vragen of problemen met computers, tablets en telefoons. Deze dienst is actief binnen de Burgerijen van Voerendaal-Kunrade, Ubachsberg en Klimmen. Onderstaande cijfers zijn gebaseerd op de openingstijden van de desbetreffende Burgerijen samen.

	2016	2017	2018	jan - jun 2019
<i>Aantal bezoeken</i>	Niet actief	140	147	63

InfoBalie

De InfoBalie is een functie van de Burgerij die inwoners van de gemeente informatie biedt over de sociale voorzieningen als de Burgerij en Wmo. Daarnaast fungeert de InfoBalie als het aanmeldpunt voor cursussen, de BuurtBus en de BoodschappenBus. Begin 2018 zijn enkele taken van de Bibliotheek, zoals het innemen en uitlenen van boeken ook één van de taken die bij de InfoBalie worden uitgevoerd. De flinke verhoging van bezoekers in 2018 is mede te verklaren dat de Bibliotheek in Voerendaal 3 maanden gesloten is geweest vanwege de verbouwing. Alle diensten van de Bibliotheek Voerendaal zijn toen verplaatst naar de Bibliotheek Klimmen. Dit is ook af te lezen uit de cijfers van de eerste 6 maanden van 2019.

	2016	2017	2018	jan - jun 2019
<i>Aantal gebruikers</i>	186	384	1014	247
<i>Welke vragen worden gesteld?</i>		<i>Hoe vaak hebben we adequaat kunnen antwoorden? Van 2016 tot juni 2019*</i>		
Algemene vraag		58		
Computerreparatie		0		
Mantelzorg		1		
Belasting zaken		16		
Bibliotheek		820		
BuurtBus		386		
BuurtTeam		1		
Hulpaanvraag		312		
i-Café		9		
Informatie en advies		4		
Klussen met Zussen		9		
Mantelzorgpunt		10		
Sociaal contact		3		

Spreekuur professional	41
Vrijwilligerswerk	2

Tevens zijn alle spreekuren van de Wmo in iedere Burgerij geïntegreerd. De consultants van de Wmo zijn tijdens de openingstijden van de Hoeskamers in iedere Burgerij aanwezig. Enerzijds om laagdrempelig contact te maken met de bezoekers, advies te geven aan burgers maar ook om de vrijwilligers te ondersteunen en te bekwamen via informatieverstrekking of te ondersteunen bij Wmo gerelateerde zaken bij bezoekers van de Hoeskamers.

Klussen met Zussen

Deze cursus is voor vrouwen van alle leeftijden, die graag de basisvaardigheden willen leren van klussen in en rondom het huis. De inhoud van de cursus wordt afgestemd op basis van de behoeften van de deelnemers. Onderstaande aantallen zijn de aantal deelnemers van de cursus die eenmaal of tweemaal per jaar wordt aangeboden aan de hand van de behoeften. De cursus bestaat uit 6 tot 8 bijeenkomsten.

	2016	2017	2018	jan - jun 2019
<i>Aantal personen</i>	24	12	Niet doorgegaan	6
<i>Unieke bezoekers</i>	24	12	n.v.t.	6

Mannen achter de Pannen

Mannen achter de Pannen is een kookcursus voor mannen. Onder begeleiding leren de cursisten de basisbeginselen van het koken. Deze cursus wordt afgestemd op basis van de behoeften van de deelnemers. Onderstaande aantallen zijn het aantal deelnemers van de cursus die eenmaal of tweemaal per jaar wordt aangeboden aan de hand van de behoeften. De cursus bestaat uit 6 tot 8 bijeenkomsten.

	2016	2017	2018	jan - jun 2019
<i>Aantal deelnemers</i>	12	10	14	18
<i>Unieke bezoekers</i>	12	10	3	2

Mantelzorgpunt

De diensten van het Mantelzorgpunt zijn voor alle mantelzorgers die behoefte hebben aan ondersteuning, informatie en advies, lotgenotencontact of een luisterend oor. Bij onderstaande

gegevens wordt met aantal bezoekers bedoeld op de maandelijkse inloop binnen de Burgerij Voerendaal-Kunrade. Medio 2018 is onder de koepel van het Mantelzorgpunt een vrijwilliger gestart met een inloop binnen zorgcentrum 't Brook van Cicero. Daarnaast wordt gemeente breed per kwartaal workshop/trainingen/bijeenkomsten aangeboden.

	2016	2017	2018	jan - jun 2019
Aantal bezoeken inloop	201	108	91	30
Unieke bezoekers inloop	14	10	13	7
Aantal bezoekers themabijeenkomsten	38	41	22	1
Inloop bij 't Brook	Niet actief	Niet actief	21	25

Samen Koken, Samen Eten

Op 6 november 2018 is binnen de Hoeskamer Voerendaal-Kunrade een functie opgestart waarbij bezoekers niet enkel een maaltijd nuttigen maar ook gezamenlijk deze maaltijd voorbereiden. Daarnaast voorziet deze functie een educatieve rol, waarbij bezoekers leren over koken. Deze functie wordt wekelijks gedurende de openingstijden van de Hoeskamer aangeboden. Door gebrek aan animo in 2019 zijn de twee bezoekers opgenomen in het vrijwilligerteam, die de maaltijden verzorgen in de Hoeskamer Voerendaal-Kunrade.

	2018	jan - jun 2019
Aantal bijeenkomsten	7	26
Unieke bezoekers	3	2
Totaal aantal bezoeken	21	52

TaalClub Nederlands

De TaalClub biedt les afgestemd op het eigen niveau wat betreft de Nederlandse taal van niveau F1 tot NT2 om laaggeletterdheid te verminderen. Daarnaast is er aandacht voor kennis van de Nederlandse samenleving, Nederlandse gewoonten en gebruiken. De Taalclub is twee per week actief. De aantal bezoeken op jaarbasis zijn gebaseerd op een gemiddeld aantal bezoekers per week maal 40 weken Taalclub. De 40 weken worden aangehouden aangezien de Taalclub aansluit op de onderwijsweken van het Vista College.

	2016	2017	2018	jan - jun 2019
--	------	------	------	----------------

Aantal bezoeken per jaar	Niet bijgehouden	800	1040	1200
Unieke bezoekers	Niet bijgehouden	17	23	27

4.2 Bezoekers

Gemeente Voerendaal heeft in eigen beheer in juni 2019 een schriftelijk onderzoek uitgevoerd onder bezoekers van de Burgerij. Er zijn 226 vragenlijsten uitgegeven in een random gekozen week aan de bezoekers die op dat moment aanwezig waren. Hiervan zijn er 126 ingevuld terug gekomen. Dit betekent een respons van 56%. De gegeven antwoorden op de open vragen staan opgenomen in de bijlage 8.2 bij het onderdeel beschikbare documenten.

De meeste bezoekers die de vragenlijsten hebben ingevuld zijn man (75%) en ouder dan 70 jaar (70%). 8 op de 10 bezoekers zijn van Nederlandse afkomst. De 16% van een ander land komen vooral uit Syrië. De bezoekers komen uit alle kernen van de Gemeente Voerendaal. De meeste bezoekers hebben een opleiding op Basis, lbo of mbo-niveau.

Grafiek 1: Sociaal demografisch gegevens bezoekers

	N=126
Geslacht: Man	75%
Vrouw	25%
Nederlandse afkomst	84%
Leeftijd	
Jonger dan 30 jaar	2%
30 t/m 49 jaar	15%
50 t/m 59 jaar	4%
60 t/m 69 jaar	10%
70 t/m 79 jaar	31%
80 t/m 89 jaar	34%
90 jaar of ouder	5%
Woonplaats	
Voerendaal-Kunrade	31%
Ubachsberg	26%
Klimmen	21%
Ransdaal	19%
Ergens anders	3%
Opleiding	
Basisonderwijs	24%
LBO/VBO/VMBO	28%
MBO	25%
Havo/ VWO	6%
HBO	13%
WO	4%

Bijna de helft van de bezoekers (45%; grafiek 2) maakt bij de Burgerij gebruik van een lunch of diner. Andere activiteiten waar veel gebruik van wordt gemaakt zijn de hoeskamers (samen 79%), de bussen (samen 43%) en de TaalClub (17%). 5% maakt gebruik van een 'overige' activiteit, deze zijn activiteiten georganiseerd door andere verenigingen in samenwerking met de Burgerij, onder meer het 'dorpsrondje'.

Bijna de helft van de bezoekers (49%) brengt per week 4 uur of meer door bij de Burgerij (grafiek 2). 2 op de 10 (23%) zijn 2 uur of minder bij de Burgerij.

7 op de 10 bezoekers (65%) komt nog niet zo lang bij de Burgerij (sinds 2018 of 2019; grafiek 2). 2 op de 10 (15%) bezocht voor 2017 al de Wijksteunpunten. (de wijksteunpunten, nu Burgerij geheten worden vormgegeven via een groeimodel. In 2017 en 2018 zijn de meeste functies ontwikkeld en geïmplementeerd).

22% van de bezoekers hebben aangegeven dat ze voor de algemene functie van de Burgerij komen. Dit kan betekenen dat ze de Bibliotheek bezoeken of elkaar ontmoeten i.v.m. slecht weer in plaats van buiten elkaar in het park te ontmoeten.

Grafiek 2: Van welke activiteiten maakt u gebruik (of heeft eerder gebruik van gemaakt, hoeveel tijd besteed u hieraan, en in welke jaar bent u begonnen?

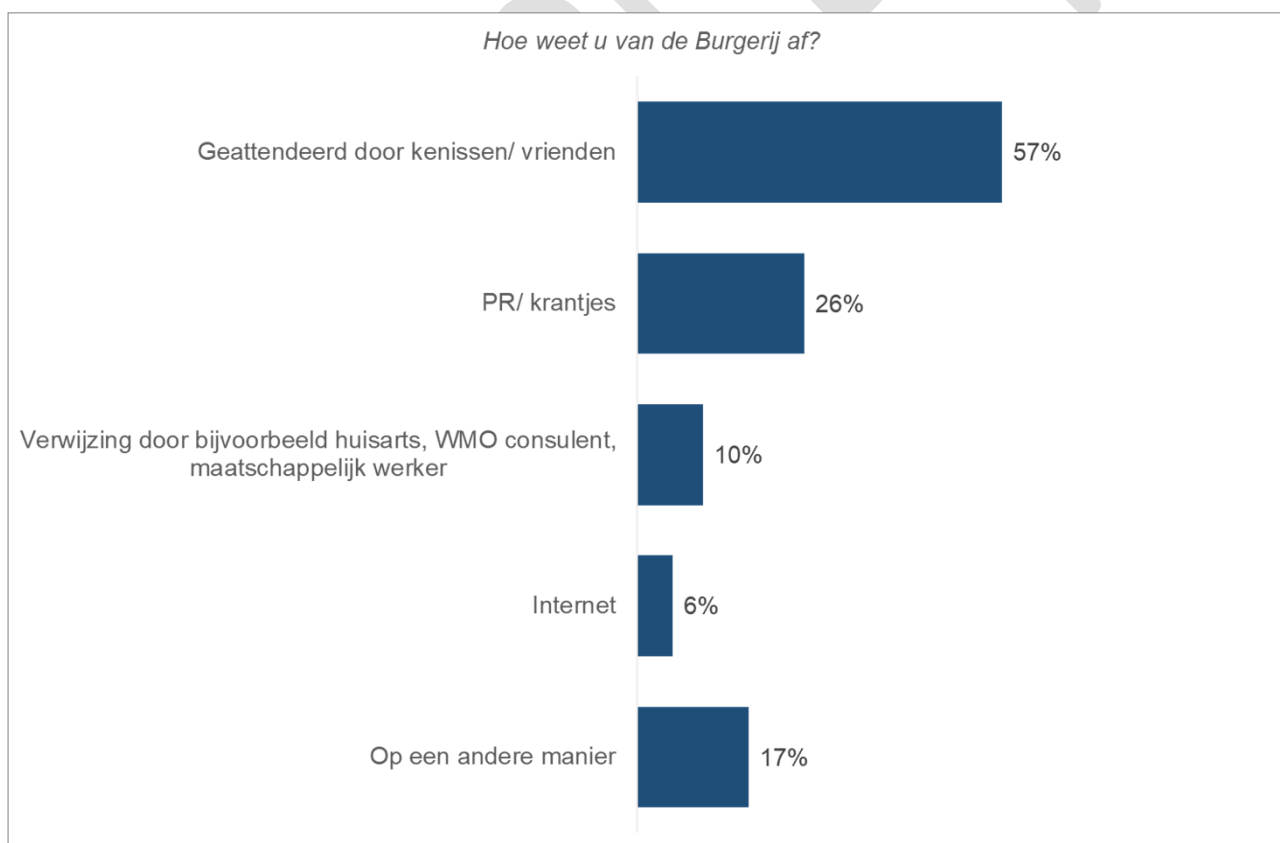
	Survey N=126
Functies^a	
-BoodschappenBus	16%
-BuurtBus	27%
-BuddyTeam	3%
-BuurtTeam	5%
-Hoeskamer (4 locaties)	79%
-I-café	5%
-Infobalie	10%
-Klussen met Zussen	4%
-Mantelzorgpunt	7%
-Mannen achter de Pannen	10%
-Ouders en Zo	1%
-Samen eten (lunch en diner)	45%
-Samen eten, Samen koken	8%
-TaalClub	17%
-Zitdansen	2%
-Algemeen	22%
-Overig	5%
Tijdbesteding per week	
1 uur of minder	3%
2 uur	20%
3 uur	29%
4 uur	15%
5 uur	12%

6 uur	12%
7 t/m 18 uur	10%
Jaartal sinds wanneer men bezoekt een functie	
2015 of eerder	10%
2016	6%
2017	20%
2018	39%
2019 (eerst 6 maanden)	26%

^aMeerdere antwoorden zijn mogelijk

6 op de 10 bezoekers (57%; grafiek 3) is door personen in hun omgeving geattendeerd op de Burgerij ('mond tot mond reclame'). 3 op de 10 (26%) is via berichten in krantjes en andere vormen van PR gewezen op de Burgerij. 2 op de 10 (17%) is op een andere manier geattendeerd, onder meer via (een brief van) de gemeente of de contactpersoon van Kompas.

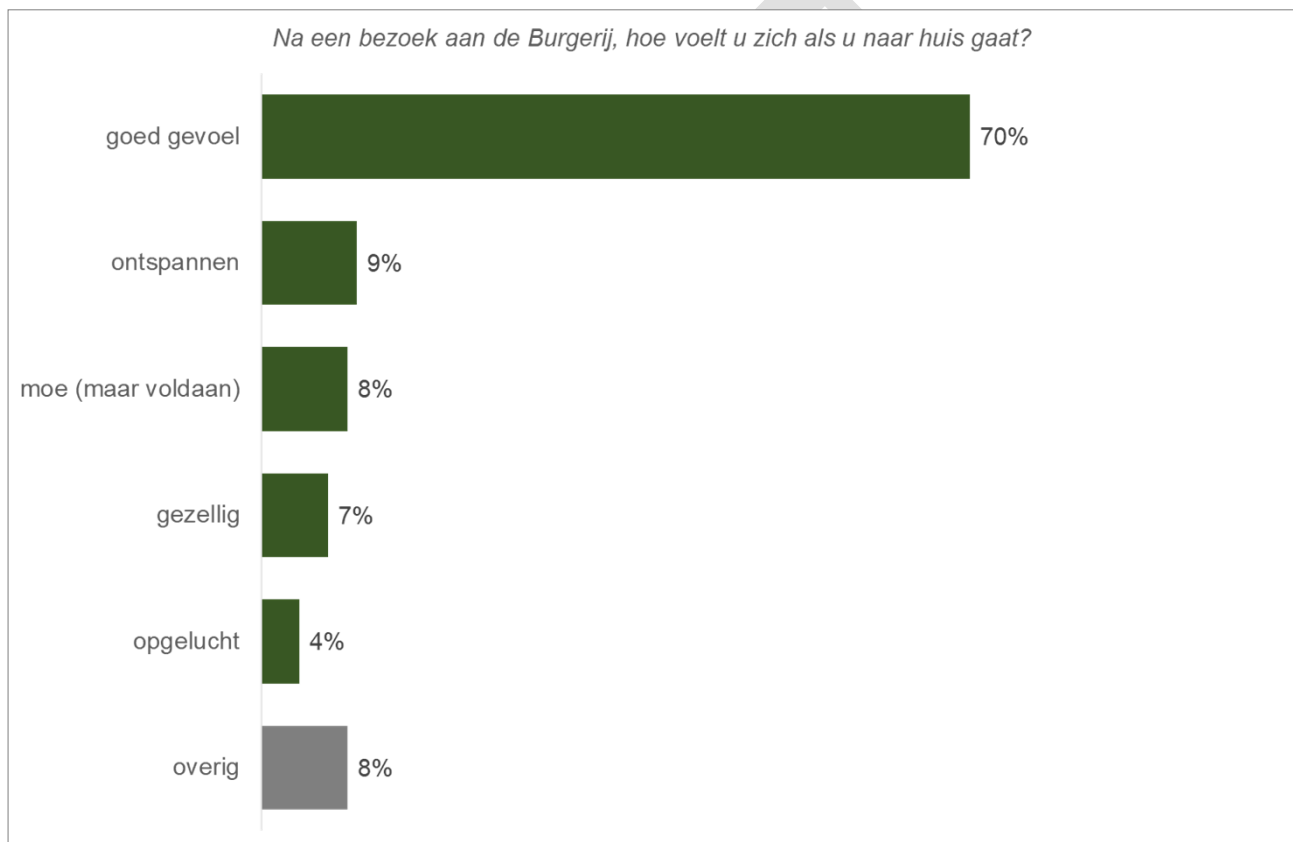
Grafiek 3: Wijze waarop men wordt geattendeerd op de Burgerij^a



^a Meerdere antwoorden zijn mogelijk

De opbrengst of resultaten zijn in kaart gebracht via meerdere vragen. Als antwoord op de vraag naar het gevoel waarmee zij naar huis gaan (grafiek 4) hebben 7 op de 10 bezoekers (70%) een goed, positief gevoel. Andere voelen zich ontspannen (9%), moe maar voldaan (8%) en vinden het 'gezellig' (7%). 8% heeft een 'overig' gevoel, onder meer: men is gemotiveerder of voelt zich wijzer.

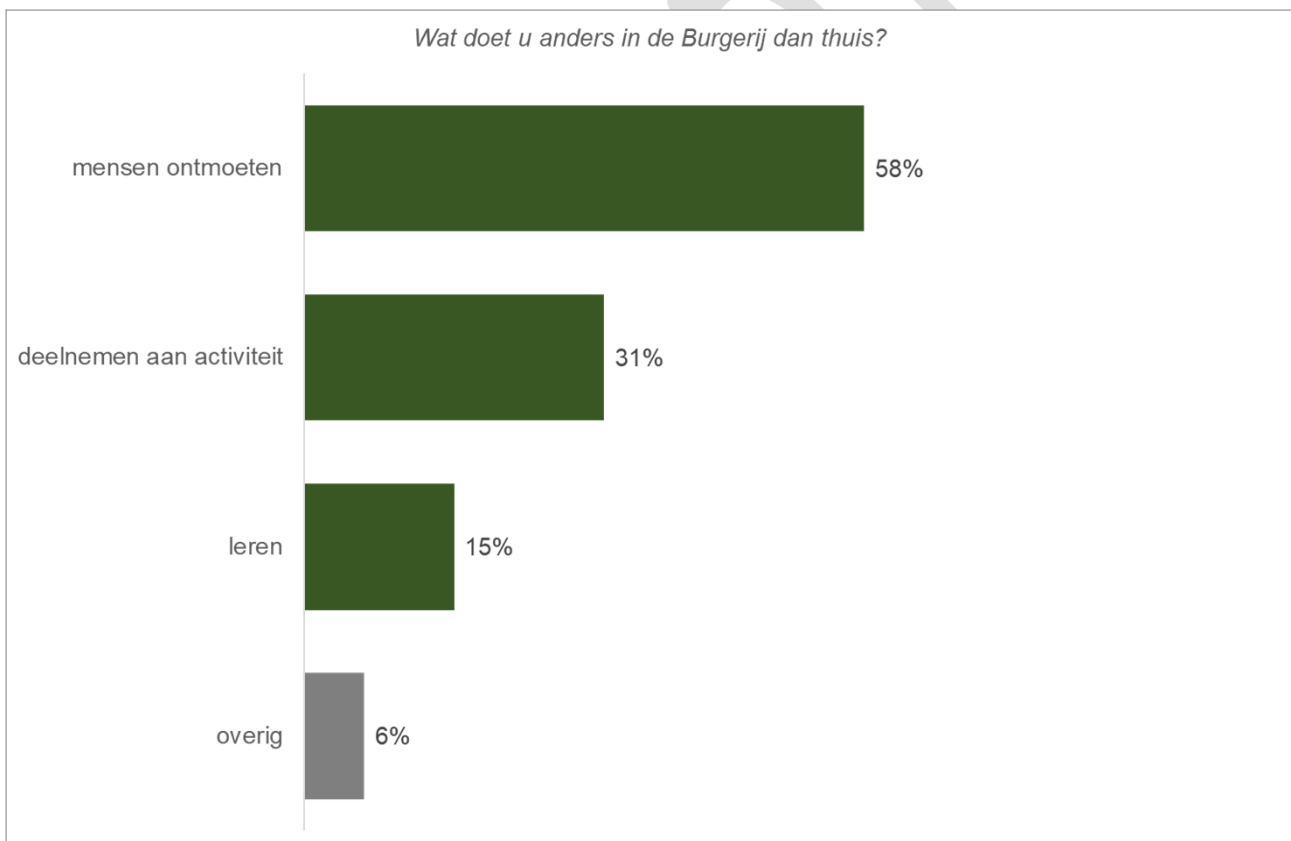
Grafiek 4: Gevoel waarmee de bezoekers naar huis gaan na een bezoek aan de Burgerij^a.



^a Meerdere antwoorden zijn mogelijk

De vraag naar wat doe je anders op de Burgerij dan thuis is een andere manier om opbrengst of resultaten te meten (grafiek 5). 6 op de 10 bezoekers (58%) geeft aan dat ze bij de Burgerij in contact komen met andere mensen, terwijl dat thuis niet of minder het geval is. 3 op de 10 (31%) neemt bij de Burgerij deel aan een activiteit die ze thuis niet zouden ondernemen (bijvoorbeeld: breien, kaarten, koken). 2 op de 10 (15%) leert bij de Burgerij iets dat ze thuis niet of minder snel zouden leren, bijvoorbeeld de Nederlandse taal. 6% onderneemt bij de Burgerij een 'overige' activiteit, onder meer: tot rust komen.

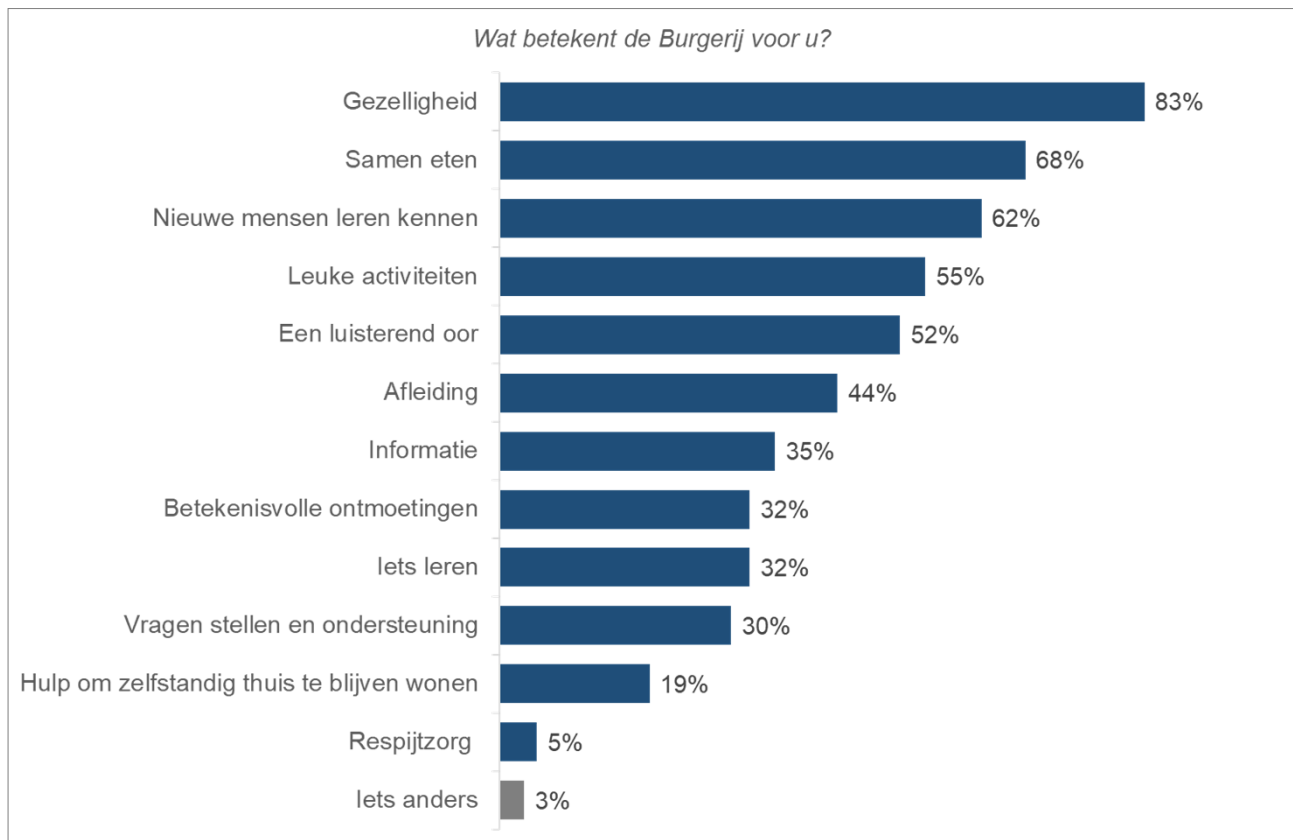
Grafiek 5: Activiteiten die de bezoekers thuis niet doen, maar bij de Burgerij wél ondernemen.^a



^a Meerdere antwoorden zijn mogelijk

De derde vraag over de opbrengst en resultaten (grafiek 6) gaat in op de betekenis van de Burgerij voor de bezoekers. Meer dan de helft (52% of hoger) hebben aangegeven: gezelligheid, samen eten, nieuwe mensen leren kennen, leuke activiteiten ondernemen en een luisterend oor.

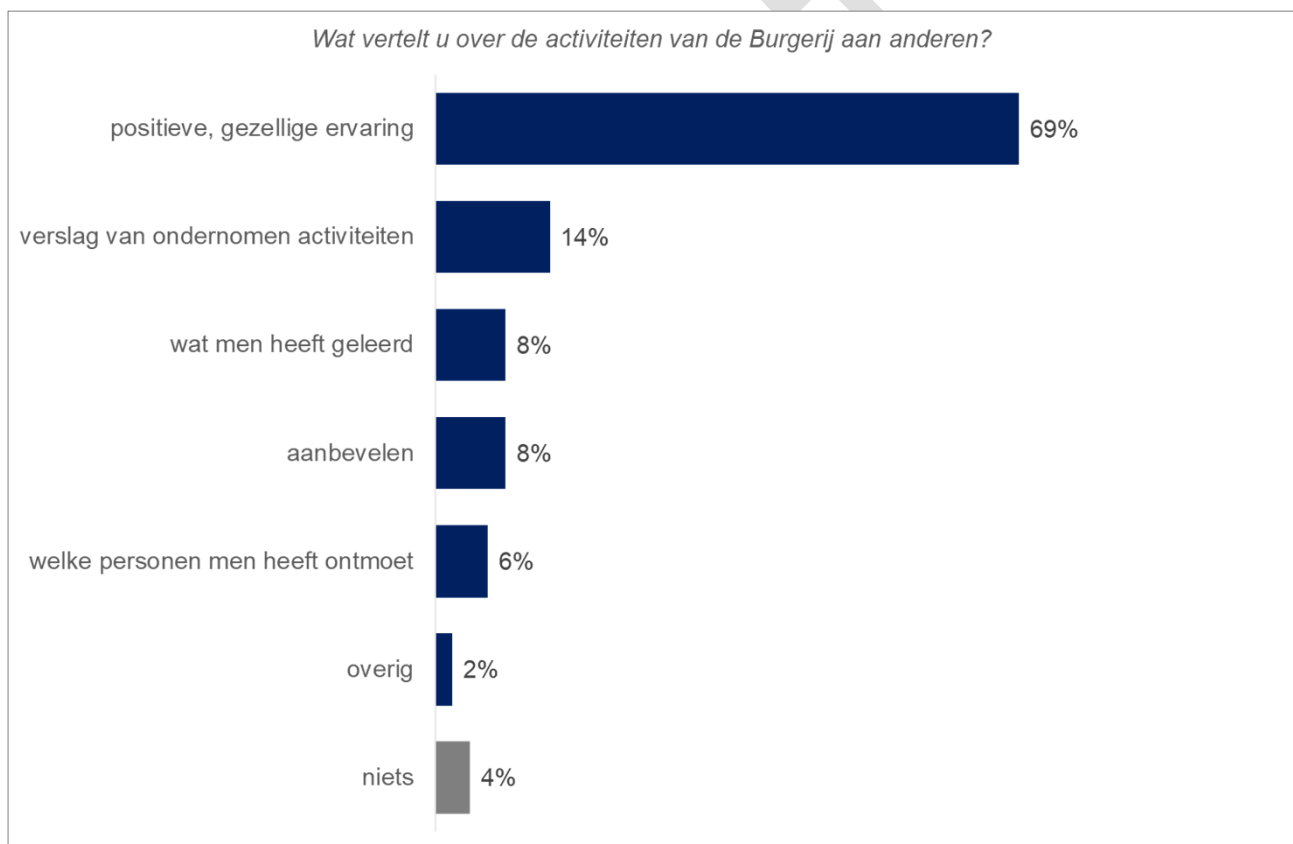
Grafiek 6: Betekenis van de Burgerij voor de bezoekers.^a



^a Meerdere antwoorden zijn mogelijk

De vierde vraag over opbrengst en resultaten is gebaseerd op wat de bezoeker anderen vertelt over de activiteiten (grafiek 7). 7 op de 10 bezoekers (69%) vertelt aan anderen over de positieve en gezellige ervaring. 1 op de 10 (14%) vertelt anderen over de activiteiten die ze ondernemen bij de Burgerij of wat ze hebben geleerd (8%). 1 op de 10 (8%) beveelt anderen spontaan aan om ook eens naar de Burgerij te gaan.

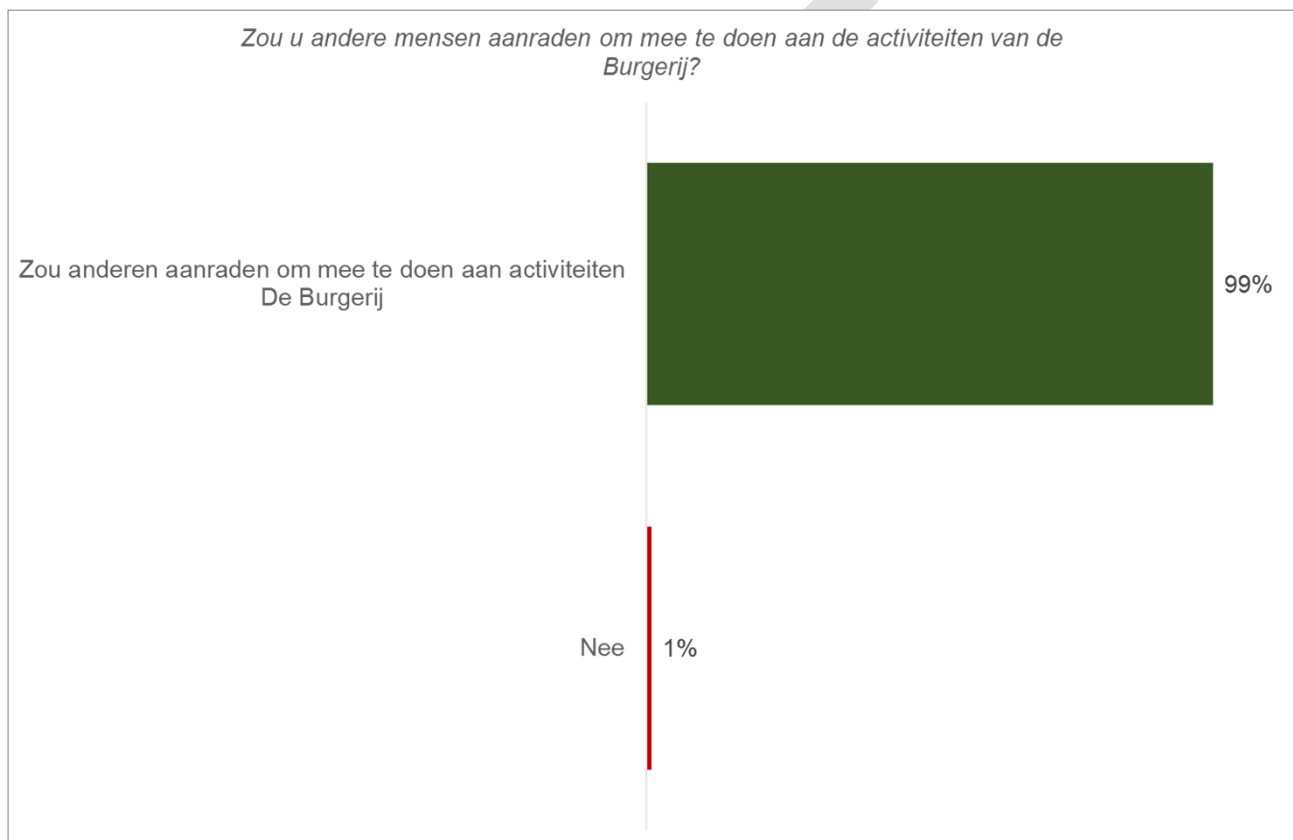
Grafiek 7: Het vertellen over de activiteiten van de Burgerij aan anderen ^a



^a Open vraag dus meerdere antwoorden zijn mogelijk

Vrijwel alle bezoekers (99%; grafiek 8) zouden anderen aanraden om mee te doen aan de activiteiten van de Burgerij, vooral om de volgende redenen: de Burgerij biedt een gezellige sfeer, ontspanning en afleiding; je ontmoet er anderen (*'komt weer onder de mensen'*); en (*'je kunt er iets leren bijvoorbeeld: Nederlandse taal'*).

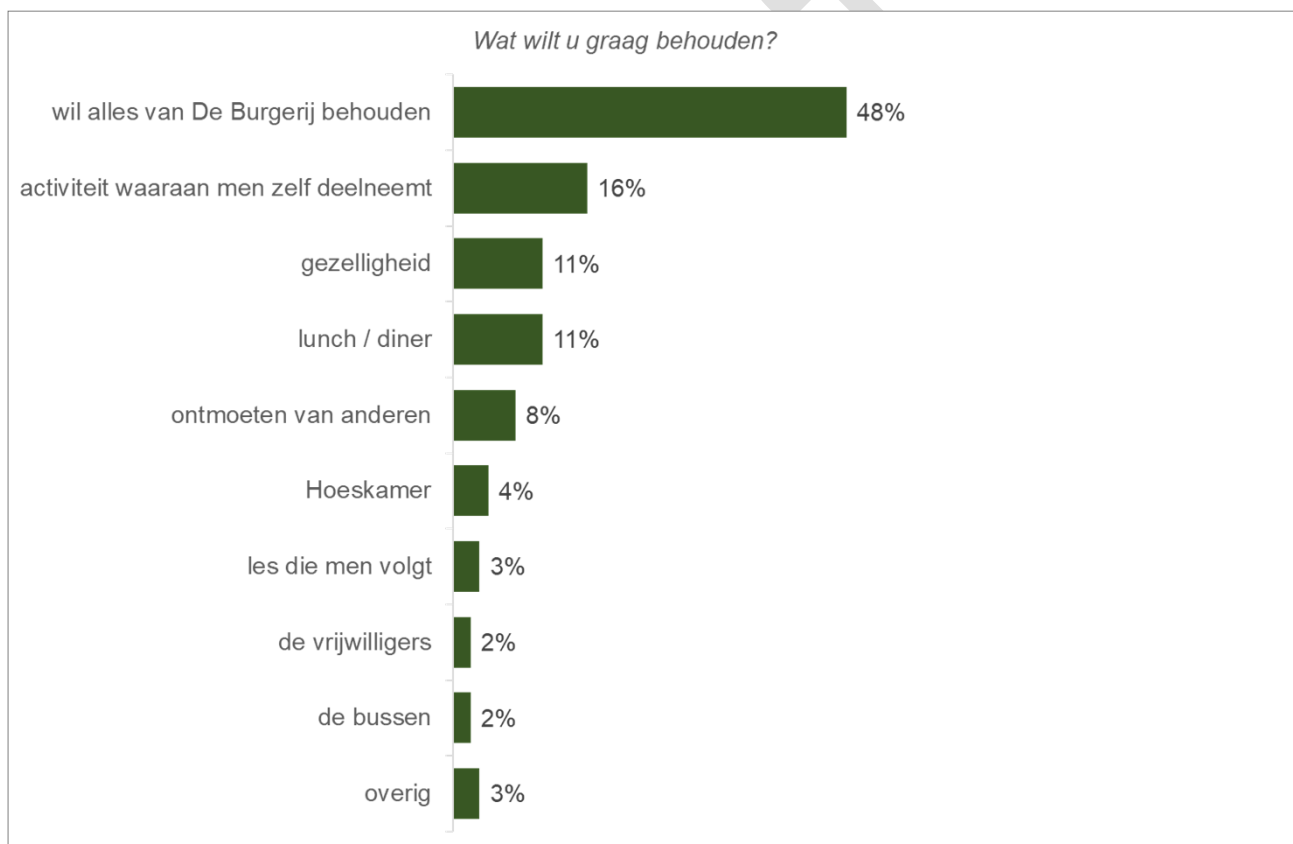
Grafiek 8: mate waarin de bezoekers andere aanraden om mee te doen aan de activiteiten van de Burgerij



Vrijwel alle bezoekers oordelen positief over de Burgerij. 5 op de 10 (52%) beoordeelt het als zeer waardevol en 4 op de 10 (44%) beoordeelt de Burgerij als goed.

Bijna de helft van de bezoekers wil 'alles' van de Burgerij behouden (grafiek 9). 2 op de 10 (16%) noemt specifiek de activiteit waaraan men zelf deelneemt (breien, kaarten, koken, TaalClub, etc.). 1 op de 10 noemt specifiek de gezelligheid (11%); samen eten (11%); of het ontmoeten van anderen (8%).

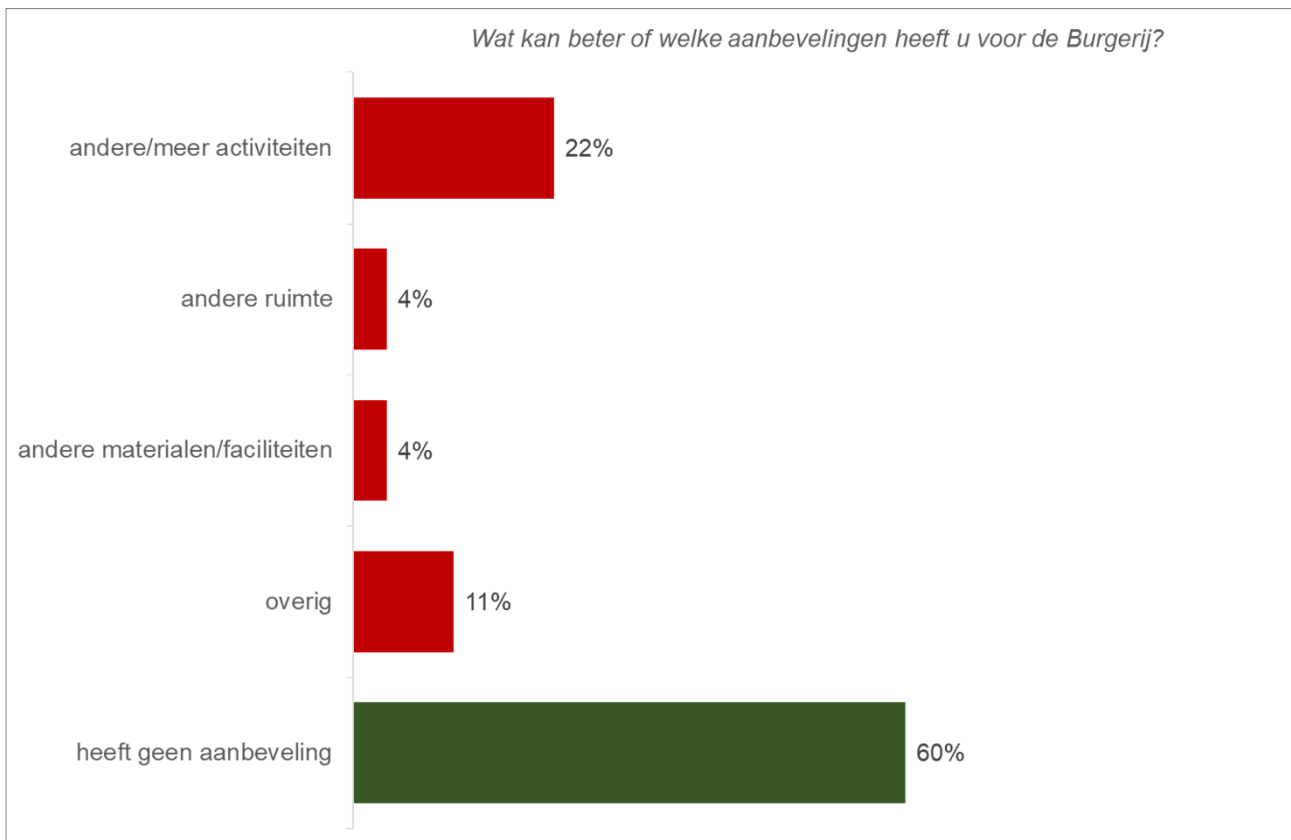
Grafiek 9: Aspecten van de Burgerij die de bezoekers willen behouden^a



^a Open vraag dus meerdere antwoorden zijn mogelijk

De meeste bezoekers (60%) kan geen enkele aanbeveling voor de Burgerij bedenken (omdat ze tevreden zijn) (grafiek 10). 22% van de bezoekers wil andere en meer activiteiten. Andere vaak genoemde aanbevelingen zijn: andere ruimte, andere materialen en 'overige', onder meer minder lang wachten op de BuurtBus en meer bekendheid geven aan de Burgerij.

Grafiek 10: Aanbevelingen van de bezoekers voor de Burgerij^a



^a Open vraag dus meerdere antwoorden zijn mogelijk

4.3 Vrijwilligers

Gemeente Voerendaal heeft in april 2019 in eigen beheer een schriftelijk onderzoek uitgevoerd onder de vrijwilligers van de Burgerij. 56 van de 95 vrijwilligers hebben de vragenlijst ingevuld (respons: 60%). De gegeven antwoorden op de open vragen staan opgenomen in de bijlage 8.2 bij het onderdeel beschikbare documenten.

De vrijwilligers die werkzaam zijn bij de Bibliotheek zijn voor dit onderzoek niet bevraagd omdat deze begeleid worden door de professionals van de Bibliotheek.

Gemeente Voerendaal heeft daarnaast op 9 april 2019 in eigen beheer inventariserende groepsgespreken uitgevoerd met 6 groepen van elk 4 vrijwilligers. Deze gesprekken hebben gelijktijdig plaatsgevonden.

Op 12 en 13 juni 2019 hebben er in eigen beheer drie focusgroepen plaatsgevonden met 9 vrijwilligers.

Er hebben iets meer mannelijke vrijwilligers (55%) dan vrouwelijke vrijwilligers deelgenomen aan het onderzoek. Dit geldt ook voor de focusgroepen. De gemiddelde leeftijd van de vrijwilligers is 61 jaar. Twee derde (66%) is 60 jaar of ouder. Een vergelijkbare spreiding is ook te zien bij de deelnemers van de focusgroepen. 50% van de vrijwilligers heeft een Hbo-opleiding of hoger.

De vrijwilligers verrichten gemiddeld 2 jaar vrijwilligerswerk. 4 op de 10 (39%; grafiek 11) verricht een jaar of korter vrijwilligerswerk. 6 op de 10 (61%) heeft dus meer dan een jaar ervaring. 91% van de vrijwilligers heeft geen betaalde baan.

25% van de vrijwilligers verricht vrijwilligerswerk bij de TaalClub (grafiek 11). Andere activiteiten/functies waar relatief veel vrijwilligers aan verbonden zijn: de diverse Hoeskamers; Samen eten; en het Buddy Team. De categorie 'Overig' omvat overstijgende activiteiten of functies genoemd door 4% van de vrijwilligers, zoals PR werkzaamheden en administratieve werkzaamheden.

De vrijwilligers besteden gemiddeld 7 uur per week aan vrijwilligerswerk bij de Burgerij (grafiek 11). Een kwart (23%) is per week 10 uur of meer actief als vrijwilliger bij de Burgerij.

Grafiek 11: Sociaal demografisch gegevens vrijwilligers

	Survey N=56	Focus Groepen N=9^c
Geslacht: Man	55%	7
Vrouw	45%	
Leeftijd		
Jonger dan 30 jaar	7%	
30 t/m 49 jaar	12%	
50 t/m 59 jaar	15%	1
60 t/m 69 jaar	31%	3
70 jaar of ouder	35%	5
Opleiding^a		
Basisonderwijs	4%	
LBO/VBO/VMBO	7%	
MBO	31%	
Havo/ VWO	7%	
HBO	44%	
WO	6%	
Beroep/ werkervaring		
Tijd als vrijwilliger		
Minder dan 1 jaar	11%	1
1 jaar	28%	1
Meer dan 1 jaar minder dan 3 jaar	30%	3
3 jaar t/m 5 jaar	25%	3
Meer dan 5 jaar	10%	1
Activiteiten (Functies) ^b		
-Activiteitenteam	11%	
-Chaufeur: BuurtBus, BoodschappenBus	18%	1
-BuddyTeam	14%	
-BuurtTeam	2%	1
-Hoeskamer begeleider (4 locaties)	51%	1
-I-Café	4%	
-InfoBalie	2%	
-Klussen met Zussen	2%	
-Mantelzorgpunt	4%	1
-Mannen achter de Pannen	4%	1
-Ouders en Zo	7%	
-Overig	4%	
-Samen Eten (lunch en diner)	16%	
-Samen eten, Samen koken	9%	2
-TaalClub	25%	3
-Zitdansen	2%	
Uren/ week		
Minder dan 2 uur	2%	
2 uur t/m 3 uur	29%	
Meer dan 3 uur minder dan 5 uur	22%	1
5 uur t/m 9 uur	24%	6
Meer dan 9 uur	20%	1
Meer dan 20 uur	4%	1

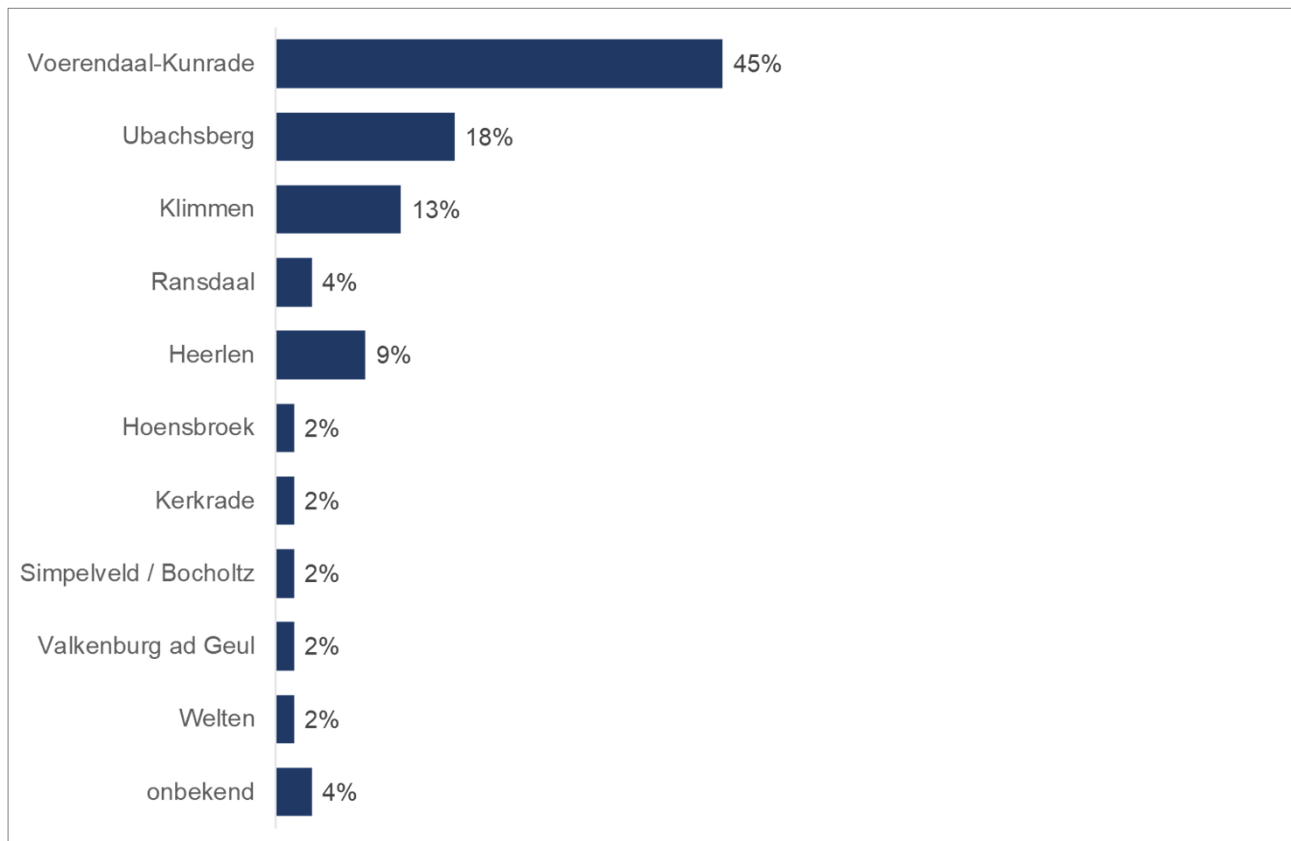
^a Deze vraag is niet gesteld aan de deelnemers van de Focus Groepen

^b Meerdere antwoorden zijn mogelijk

^c Geen percentages worden gegeven omdat het aantal respondenten is te klein

Drie kwart (80%; grafiek 12) van de vrijwilligers komt uit de gemeente Voerendaal en 23% komt uit een nabijgelegen gemeente.¹⁴

Grafiek 12: Woonplaats van de vrijwilligers



De vrijwilligers (100%) zijn vooral om de volgende redenen (regel 1 tot 4 in grafiek 13) vrijwilliger geworden:

- Het is fijn om je eigen talenten en kennis voor anderen in te zetten;
- Het levert een positief gevoel op;
- Het is leuk om onder de mensen te zijn;
- Het is leuk om zinvolle activiteiten voor anderen te doen (98%).

De meerderheid is mee eens met de overige 5 stellingen (regel 5 tot 9 in grafiek 13) over redenen om vrijwilliger te worden. Opvallend is de negatief respons (42%) over de laatste stelling 'nu activiteiten doen, zorgt ervoor dat anderen ook activiteiten voor mij doen'.

¹⁴ Als gevolg van afronding kunnen de vermelde percentages optellen tot meer dan 100%.

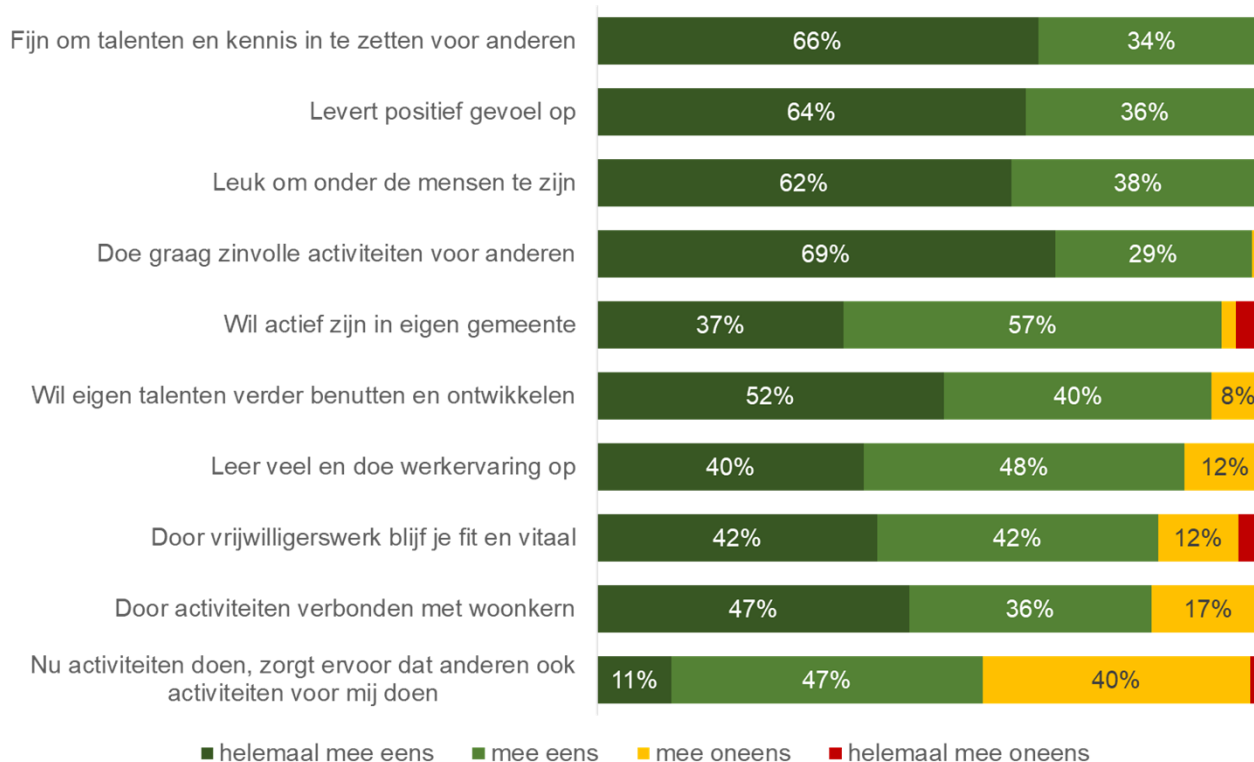
Aanvullend op de 10 stellingen 15% noemt een andere reden waarom men vrijwilliger is geworden, onder meer het is een zinvolle dagbesteding en je krijgt waardering.

9 op de 10 (91%) vrijwilligers geeft in het schriftelijke onderzoek aan dat de verwachtingen die ze vooraf hadden over het vrijwilligerswerk uitgekomen zijn.

Bij de aansluitend vraag naar verwachtingen van het vrijwilligerswerk zijn 91% positief. Bij 9% is hun verwachtingen niet uitgekomen en specifiek is er teleurstelling over hun werk in het BuddyTeam.

Grafiek 13: Redenen om vrijwilliger te worden^a

Waarom bent u vrijwilliger geworden?



^aAntwoorden op basis van 4 punt linker schaal

De vrijwilligers geven in de inventariserende groepsgesprekken en de focusgroepen ook aan waarom ze vrijwilliger zijn bij de Burgerij. De redenen die ze noemen, komen overeen met de belangrijkste redenen die uit het schriftelijke onderzoek zijn voortgekomen:

- **Het geeft voldoening om anderen te kunnen helpen.**

"Een mevrouw die in een rolstoel zit en niet meer buiten komt hebben we beloofd om haar in rolstoel naar de Burgerij te brengen (bij mooi weer). De blijdschap op haar gezicht sprak boekdelen".

"Het is mooi als je iets kunt betekenen in de taalvaardigheid van anderen."

"Wat je van die ouderen terugkrijgt, is echt geweldig. Voor hen is het echt speciaal om anderen te ontmoeten, dat merk je."

"Ik sta echt te trappelen als ik mag beginnen met mijn vrijwilligerswerk."

"Als de gasten met een lach naar huis gaan dan ben ik gelukkig."

"Contact met mensen vond ik leuk, iets betekenen voor een persoon, beroepshalve maar nu vrijwillig op een beetje ander vlak. Gebruikmakend van de vaardigheden in de keuken dus".

"Ik denk dat wat je van die ouderen terugkrijgt. Dat is geweldig, dat is echt"

- **Je levert een bijdrage aan de samenleving.**

"Ik vond het echt hemeltergend dat bleek dat mensen na 3 jaar nog geen inburgeringsdiploma konden halen. Dat gaf voor mij de doorslag om me aan te melden bij de Burgerij, om hier het verschil te maken."

"De Burgerij zorgt voor meer saamhorigheid."

"Wat ik het mooiste vind voor inwoners is dat zij zo lang als ze kunnen zelfstandig thuis kunnen blijven wonen."

"Een gast vertelde dat ze zoveel steun had gehad 't laatste jaar, haar man was overleden."

- **Het is fijn om contact met andere mensen te hebben.**

"Je krijgt hier toch familie-achtige gevoelens. Gewoon met anderen van gedachten wisselen, ik vind dat heerlijk."

"Het is leuk om met de mensen te praten. Je hoort van alles en je kent de mensen zo ook beter."

"Als ik dinsdag niet hoeft te werken en ik rij voorbij de bieb, dan moet ik even stoppen. Dan moet ik even naar binnen lopen, een kopje koffie komen drinken".

"Je netwerk verbreden en ik vind dat het allerbelangrijkste voor iedereen. Dat vind ik ook het stukje van de Burgerij, dat je die kent en die kent weer die. Het helpen, het verwijzen".

- **De activiteiten bij de Burgerij zorgen voor een zinvolle besteding van de dag.**

"Ik viel na mijn pensioen in dat beruchte zwarte gat. Nu werk ik met heel plezier als vrijwilliger bij de Burgerij."

"Het is fijn dat ik weer wat te doen heb."

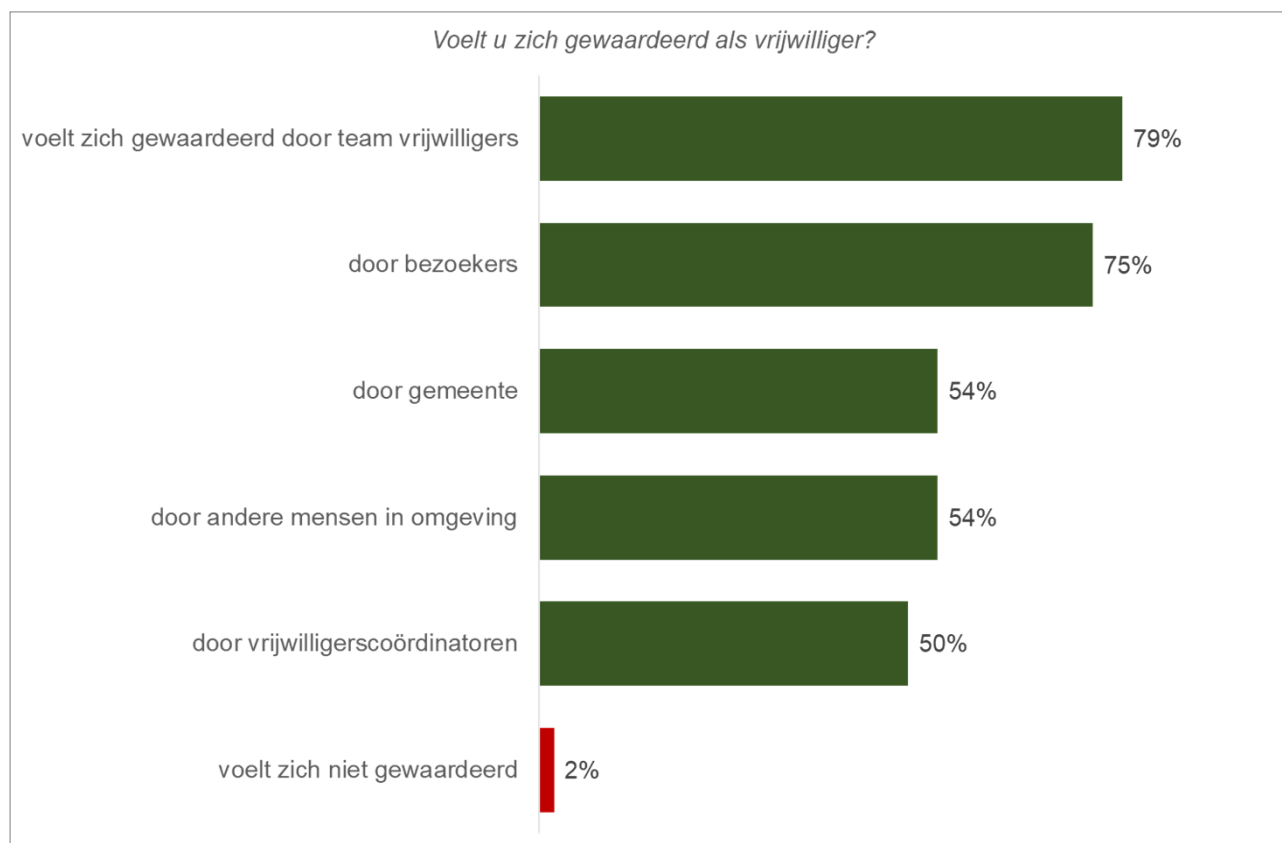
"Betekenisvolle dagbesteding: Ja dat is het belangrijkste, voor de mensen daar doe ik het voor. Ik ben nooit zo'n gemeenschapsmens geweest omdat ik altijd met werk bezig was. Dus dat vind ik heel erg fijn, het contact maar ook voor mezelf. Ik heb er geen spijt van. Dit had ik twee jaar geleden al moeten doen".

"Het meeste aanspreekt is dat ik weer wat te doen heb, nou dat stukje automatisering heb ik er zelf ingebracht. Omdat ik het leuk vind. Het houdt je onder de mensen, dat is wel erg prettig, dat je met mensen weer in contact komt"

"Je nog iets zinvols doet. Dat je andere mensen daarmee tevreden stelt. Dat vind ik ook leuk".

Vrijwel alle vrijwilligers (98%; grafiek 14) voelen zich gewaardeerd, vooral door het vrijwilligersteam (79% van de vrijwilligers) en de bezoekers (75%). Ongeveer de helft voelt zich gewaardeerd door de gemeente Voerendaal (54%) en de vrijwilligerscoördinatoren (50%).

Grafiek 14: De wijze waarop vrijwilligers zich gewaardeerd voelen^a



^a Meerdere antwoorden zijn mogelijk

De vrijwilligers geven in de inventariserende groepsgesprekken en de focusgroepen ook aan waarom ze zich als vrijwilliger gewaardeerd voelen door de bezoekers. Hieronder zijn een aantal voorbeelden.

"Ik ben chauffeur op de BuurtBus. Vrijdagmiddag doe ik de boodschappen. Dhr. G., 92 jaar, is al twee weken ziek en kan niet mee. Ik heb afgesproken dat ik voor hem de boodschappen zal doen en ze bij hem thuisbezorg. Laatste vrijdag moest ik, naast de normale boodschappen, ook een pakje stroopwafels kopen. Bij aflevering van de boodschappen kreeg ik dat pakje stroopwafels cadeau. Plus een zoen van mevr. G."

"Voor mij en mijn vrouw (70) een vertrouwd gegeven en een van de redenen om niet naar een appartement te verhuizen."

"Een mevrouw die in een rolstoel zit en niet meer buiten komt hebben we beloofd om haar in rolstoel naar de Burgerij te brengen (bij mooi weer). De blijdschap op haar gezicht sprak boekdelen."

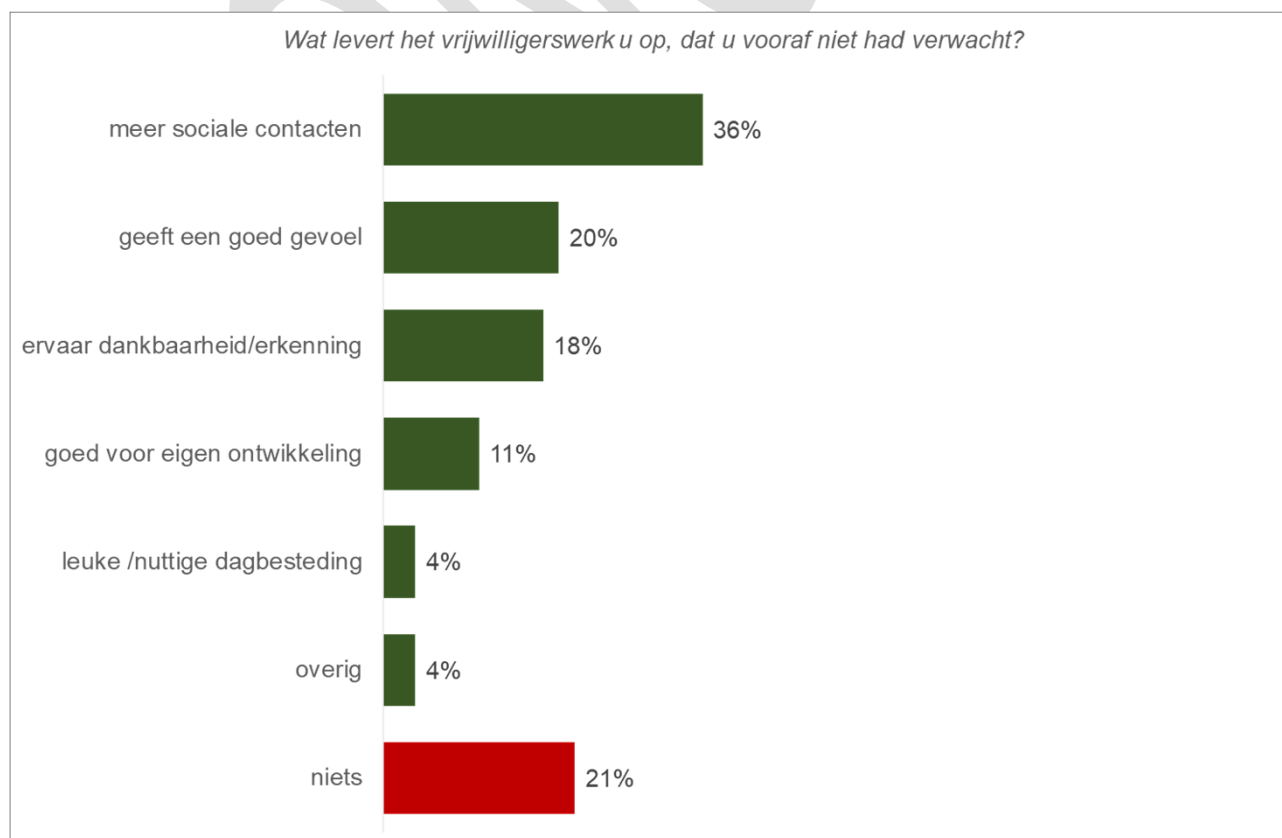
"De bezoeker die een flesje wijn of een doosje sigaren in de keuken brengt om je te bedanken."

"Dat de gasten je komen bedanken voor de lekkere lunch in de keuken."

"Na uitleg van haar telefoontje het geluk dat zij het weer weet te bedienen."

Naast de reden om vrijwilliger te worden bij de Burgerij is er ook uit het onderzoek naar voren gekomen dat er onverwachte opbrengsten voor de vrijwilligers zijn voortgekomen die niet vooraf door de vrijwilligers bedacht waren. Bij 8 op de 10 (79%; grafiek 15) levert het vrijwilligers iets op dat ze vooraf niet hadden verwacht, vooral meer sociale contacten (36% van de vrijwilligers); een goed gevoel (20%) en dankbaarheid/erkenning (18%). 4% noemt een 'overige' opbrengst, onder meer: publiciteit in de lokale pers.

Grafiek 15: Opbrengsten van het vrijwilligerswerk die de vrijwilligers niet hadden verwacht^a



^a Open vraag dus meerdere antwoorden zijn mogelijk

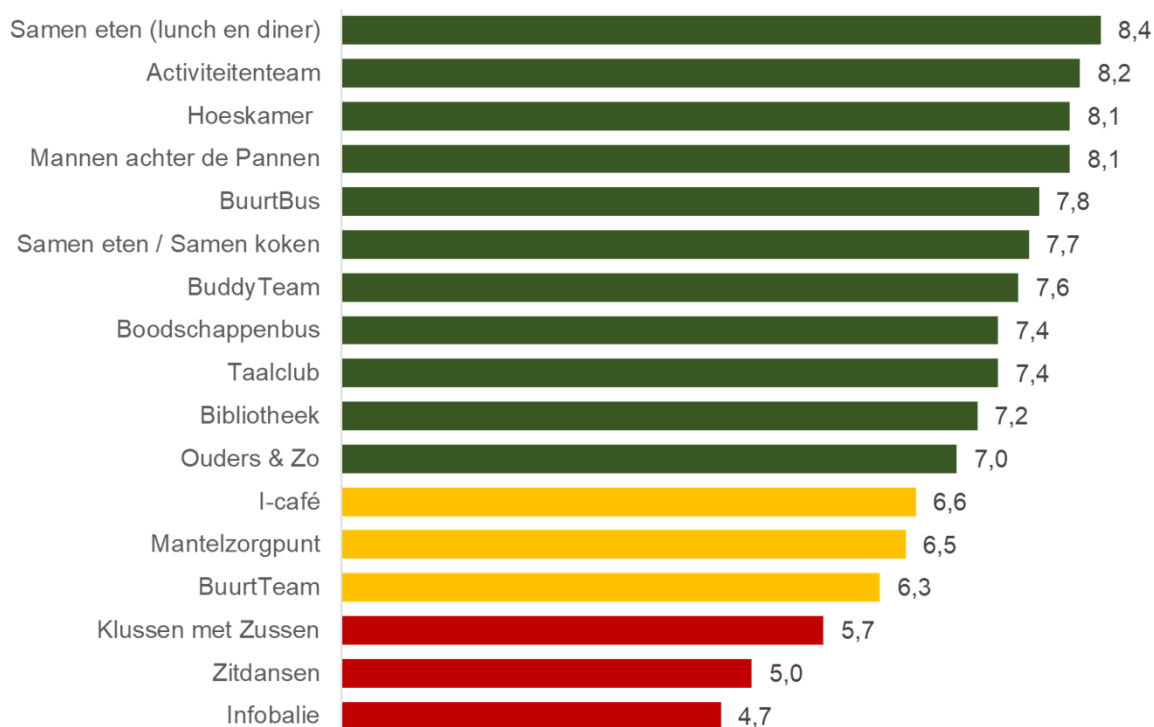
De opbrengst van het vrijwilliger worden is ook terug te zien in het antwoord op de vraag die is gesteld of men anderen zou aanraden om vrijwilliger te worden bij de Burgerij. Vrijwel alle vrijwilligers (93%) zouden anderen aanraden, vooral om de volgende redenen:

- Het doen van vrijwilligerswerk geeft je een goed gevoel;
- Het werk is belangrijk en nuttig;
- Het werk wordt gewaardeerd;
- Je ontmoet andere mensen.

Geen toelichting wordt gegeven door de 5% vrijwilligers die anderen niet zouden aanraden of de 2% die het niet weten. Drie kwart (73%) heeft geen problemen ervaren bij het uitvoeren van de rol als vrijwilliger. Een kwart (27%) heeft wél problemen ervaren, vooral te beperkte introductie bij aanvang van het vrijwilligerswerk en te beperkte begeleiding. Meer inzicht in de ervaren problemen is te zien als er specifiek naar de ondersteuning bij de specifieke functies/activiteiten wordt gekeken. De vrijwilligers beoordelen de ondersteuning bij de meeste activiteiten/functies als positief (grafiek 16). Ze zijn niet tevreden over de ondersteuning bij de volgende activiteiten/functies: Klussen met Zussen, Zitdansen en InfoBalie.

Grafiek 16: Oordeel van de vrijwilligers over de ondersteuning die ze ontvangen^a

Welk rapportcijfer zou u willen geven aan de ondersteuning van elke activiteit waarbij u vrijwilliger bent?



^a Rapportcijfer waarbij 1 zeer slecht is en 10 zeer goed.

De vrijwilligers noemen in de focusgroepen de volgende wensen ten aanzien van de ondersteuning van hun vrijwilligerswerk:

- **Actieve begeleiding voor nieuwe vrijwilligers zodat ze minder 'aan hun lot worden overgelaten'.**

"Er is geen introductie voor nieuwe vrijwilligers. Ze weten vaak van niks. Een actieve begeleiding is wat ik op dit moment mis."

- **Regelmatig overleg met de vrijwilligers om zo hun tevredenheid te peilen en de dienstverlening aan de bezoekers te verbeteren.**

"Een vast moment waarop wordt gevraagd: hoe is het met je? Hoe gaat het?"

"Ik heb behoefte aan een bijeenkomst waar je eens je hart kunt luchten."

"Het zou goed zijn om een paar keer per jaar met de hele club taalcoaches te overleggen over de punten die verbeterd kunnen worden."

- **De vrijwilligers meer betrekken als er iets nieuws wordt ontwikkeld.**

"Ik kreeg ineens een mail over het Zomerfestival, dat kwam echt uit de lucht vallen. Want ons was eerst gevraagd om zelf iets te organiseren. Toen bleek dat alles al was vastgesteld. Als thema was voor country gekozen, terwijl ik weet dat dat heel ver af staat van de vluchtelingen uit Syrië. Toen bleek ook nog dat het precies in de Ramadan was gepland."

- **Aanvullende professionele ondersteuning die aansluit op de specifieke behoeften van sommige bezoekers.**

"Je zou bijvoorbeeld een gaststudent logopedie kunnen uitnodigen voor de taallessen en die kan dan met sommige bezoekers klankoefeningen gaan doen."

"Sommige bezoekers die een inburgeringsexamen hebben gehad, weten niet of ze toch na een paar jaar weggestuurd kunnen worden. Ik zou daar meer informatie over willen hebben, zodat je kan zeggen dat ze zich niet druk hoeven te maken."

- **Meer hulpmiddelen die ingezet kunnen worden bij de activiteiten voor de bezoekers.**

"Er staat ergens een beamer in de Bibliotheek. Daar zou je heel wat mee kunnen doen."

- **Zorgen voor een vaste groep vrijwilligers, zodat er continuïteit is in de activiteiten.**

"Er zijn ook vrijwilligers die na 3 weken weer weg zijn. Ik zou graag wat meer iets willen opbouwen met een vaste groep mensen om samen een functie uit te voeren."

"Zolang sommige vrijwilligers verplicht zijn om te zoeken naar werk, kan het natuurlijk zo zijn dat ze na een paar weken wegvallen."

De vrijwilligers vertellen in de focusgroepen wat hun wensen zijn ten aanzien van de rol van de samenwerkingspartners:

- **Ze waarderen het als de professionals zich actief onder de bezoekers mengen en zo eventuele signalen kunnen oppikken.**

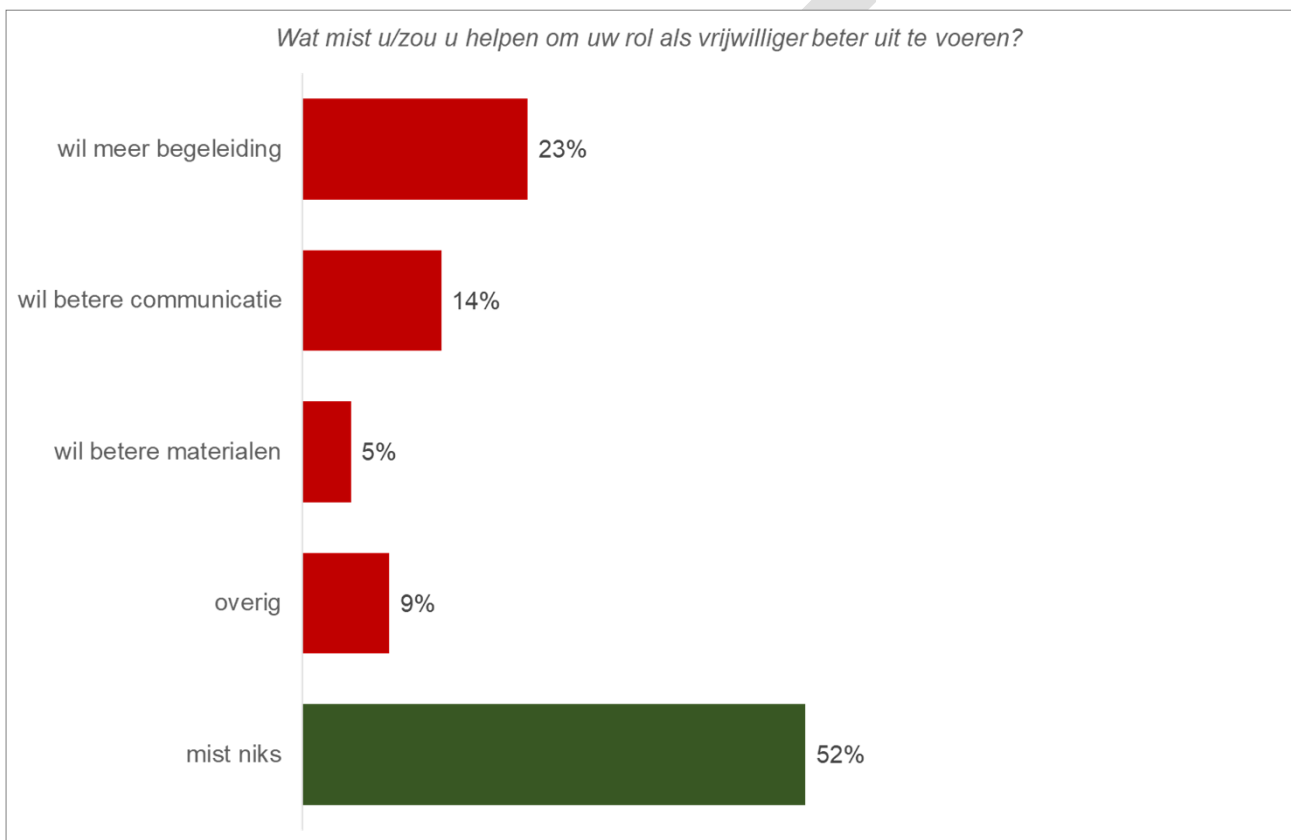
"Het is fijn als ze er gezellig bij komen zitten en niet gaan afwachten tot er iemand naar hen komt."

- **Ze waarderen het ook als de professionals op vaste momenten aanwezig zijn.**

"We hadden in het verleden elke 3 weken een fysiotherapeut die uitleg kwam geven, bijvoorbeeld over waar je allemaal over kunt vallen. Dat vond ik wel goed."

Veel van de vrijwilligers (42%; grafiek 17) mist iets dat hen zou helpen om de rol als vrijwilliger beter uit te voeren, vooral meer begeleiding (23% van alle vrijwilligers) en betere communicatie (14%). 9% noemt een 'overig' punt dat hen zou helpen, zoals ervaringen met anderen uitwisselen en meer energie om het vrijwilligerswerk uit te voeren.

Grafiek 17: Zaken die de vrijwilligers helpen bij het uitvoeren van hun rol als vrijwilliger^a



^a Open vraag dus meerdere antwoorden zijn mogelijk

Ook in de focusgroepen komen verbeterpunten voor de Burgerij aan de orde. Het is opvallend dat enkele vrijwilligers geen enkel verbeterpunt kunnen noemen, ook niet als ze er lang over na kunnen denken.

"Ik ben echt heel tevreden zo, ik zou echt niets weten."

De overige vrijwilligers noemen:

- **Ervoor zorgen dat de vrijwilligers beter op de hoogte zijn van het aanbod aan activiteiten, onder meer omdat ze bezoekers dan kunnen wijzen op activiteiten die voor hen interessant of relevant zijn.**

"Ik ben eens met mijn groepje gaan kijken wat er in de andere ruimte zo lekker ruikt. In het kader van integratie zou dit voor de mensen uit mijn groepje iets kunnen betekenen, omdat je via de tafel of via de mond makkelijker contact maakt."

- **De vrijwilligers zijn te weinig op de hoogte van elkaars activiteiten en expertise, zodat er te weinig gebruik wordt gemaakt van elkaars sterke punten.**

"We weten van mekaar niet wat we doen. Dat gaat in de richting van langs elkaar heen werken."

- **Aanwijzen van een 'aanspreekpunt' die het contact tussen de vrijwilligers onderling coördineert en ook het contact met de professionals onderhoudt.**

"Dat zou de spin in het web moeten zijn. Deze persoon kan er ook voor zorgen dat bezoekers met problemen op een goede manier worden doorverwezen naar de professionals."

"Er zou meer structuur moeten zijn."

- **Verspreiden van lijsten met de namen en foto's van de bezoekers zodat de vrijwilligers de nieuwe bezoekers met hun naam kunnen aanspreken.**

"Het is een beetje lullig om week na week te moeten vragen hoe iemand heet. Ik krijg te horen dat het van de privacywetgeving niet mag om lijsten te verspreiden, maar als iedereen instemt dan geloof ik niet dat er enig bezwaar is."

- **Maken van lijsten van vaste bezoekers, zodat contact opgenomen kan worden indien een persoon er niet is.**

"Als een persoon niet open doet als er wordt aangebeld voor de Buurtbus, dan is het handig als we even kunnen bellen met de familie. Nu is zo'n lijst er niet."

- **Meer fysieke ruimte voor hun activiteiten met de bezoekers.**

"In de ruimte van mijn activiteit staan de 2 glazen wanden met boeken in de weg. Als we die weg halen, scheelt dat 4 tot 8 stoelen."

- **Meer informatie/ kennisoverdracht bijeenkomsten organiseren.**

"Het is goed om die banden met professionals wat aan te halen, dat we daar ook wat gezichten bij kennen, dat we weten wie dat zijn".

- **Duidelijke instructies over hoe te handelen in het geval van een medische noodsituatie.**

"Ik heb geen EHBO-diploma, en zou ook niet weten hoe dat reanimatie-ding werkt."

"Misschien moeten ze sommige vrijwilligers op EHBO-cursus sturen."

- **Organiseren van een gezamenlijke activiteit voor alle bezoekers.**

"Ik heb wel ideeën over dingen die we gezamenlijk kunnen doen. Er is hier bijvoorbeeld een mijnmuseum, daar zouden we naartoe kunnen gaan. Dat hoeft geen kapitaal te kosten."

"Het zou leuk zijn als de bezoekers eens op een andere plaats komen."

- **De bezoekers faciliteren om naar de fysiotherapeut, huisarts, ziekenhuis, e.d. te gaan.**

"Zorg nou dat die bussen van de Burgerij meer worden ingezet."

- **Zorgen voor meer contact tussen jonge inwoners van de gemeente en de oudere bezoekers van de Burgerij.**

"Het zou leuk zijn als de kinderen uit de crèche eens een kwartiertje op bezoek zouden komen als we een groep oudere bezoekers hebben."

- **Zorgen dat de gemeente sneller reageert op vragen en suggesties van vrijwilligers.**

"Ik kan me voorstellen dat degene naar wie je mailt niet meteen reageert, want die werken misschien maar twee dagen in de week. Maar daarna moeten vragen wel worden beantwoord."

- **Verhogen van de bekendheid van de activiteiten van de Burgerij.**

"Meer bekendheid voor de Burgerij, continu in beeld blijven."

- **De vrijwilligers vermoeden dat er in de gemeente laaggeletterde personen wonen, maar dat zij de weg naar de Burgerij niet weten te vinden.**

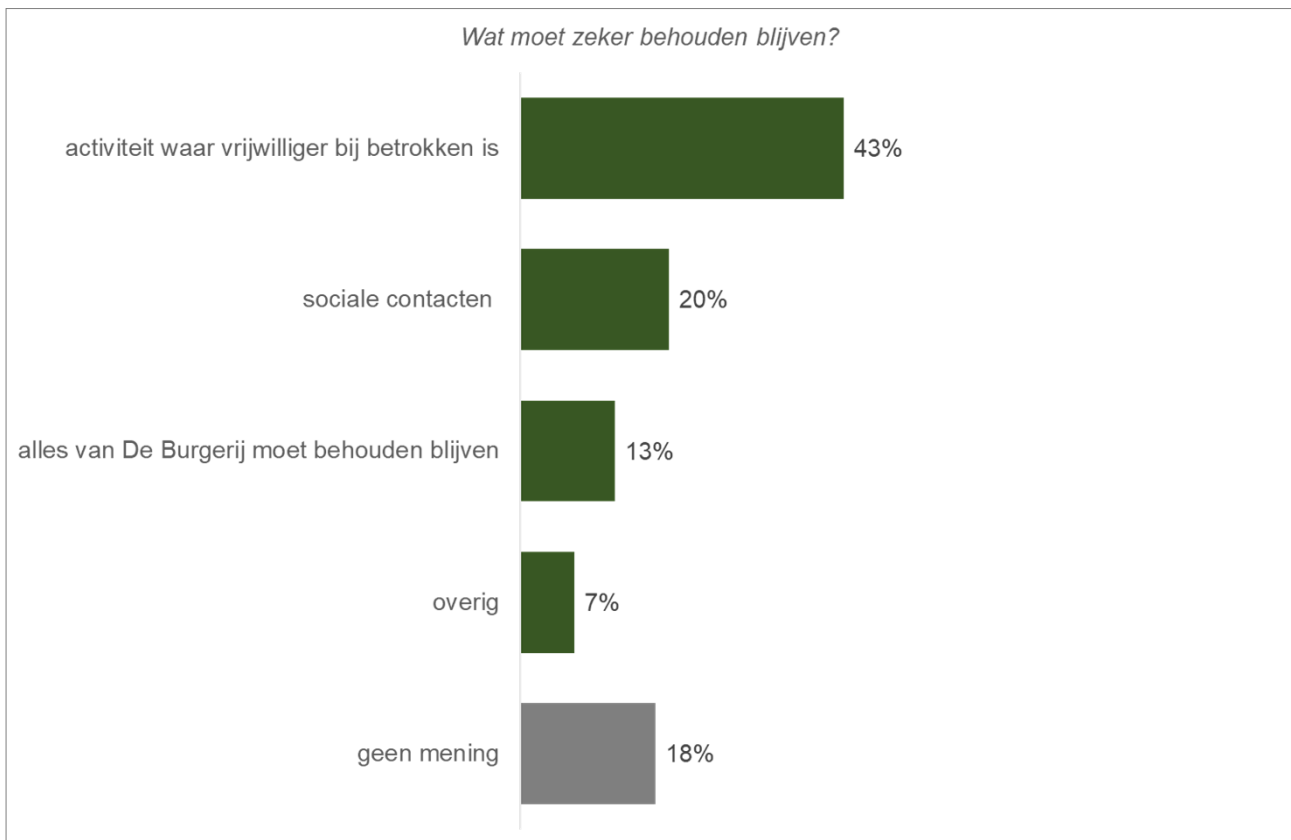
"Er zijn verbazingwekkend veel mensen laaggeletterd. Wij moeten onze doelgroep verbreden en proberen om ook laaggeletterde personen binnen te krijgen."

- **Proberen om meer jonge inwoners aan te trekken.**

"Er stromen hoofdzakelijk oude knarren in."

8 op de 10 vrijwilligers (82%; grafiek 18) noemen in het schriftelijke onderzoek iets dat zeker behouden moet blijven, vooral de activiteit waar ze als vrijwilliger bij betrokken zijn (43% van alle vrijwilligers) en de sociale contacten (20%). 7% noemt een 'overig' punt dat behouden moet blijven, onder meer: aandacht van de gemeente en gratis koffie en thee.

Grafiek 18: Zaken die volgens de vrijwilligers zeker behouden moeten blijven^a



^a Open vraag dus meerdere antwoorden zijn mogelijk

De vrijwilligers noemen in de focusgroepen eveneens

- **Het sociale contact als iets dat zeker behouden moet blijven.**

"Vroeger spraken de mensen in de winkels met elkaar, maar je ziet nu bijna geen mensen meer op straat. Nu treffen de mensen elkaar in de Burgerij."

Daarnaast worden in de focusgroepen de volgende aanvullende punten genoemd die behouden moeten blijven:

- **De laagdrempeligheid.**

"Je kunt gewoon binnen lopen, zonder dat er veel verplichtingen aan vast hangen. Je mag er zijn."

"De consulenten komen er gewoon gezellig bij zitten als we met de bezoekers zitten te praten. Dat werkt beter dan wanneer ze in een hokje zouden gaan zitten en je naar dat hokje moet komen om te praten. Voor sommige mensen is dat te moeilijk."

- **De Burgerij biedt een plek waar veel personen zich thuis voelen.**

"Er wordt veel gelachen."

- **De vrijwilligers zijn bereid om elkaar te helpen en samen te werken.**

"We proberen elkaar over en weer te helpen."

- **De Burgerij is gehuisvest in prettige gebouwen.**

"Het gebouw is echt geweldig!"

- **De lunch voor de bezoekers.**

"De lunch, dat zou nooit mogen verdwijnen. Daar zijn de mensen blij mee."

- **Livemuziek.**

"Dat vinden de bezoekers mooi, daar is iedereen over te spreken."

De vrijwilligers ervaren voor de bezoekers waar ze mee te maken hebben vooral de volgende opbrengsten:

- de bezoekers wordt een luisterend oor geboden (73% van alle vrijwilligers; grafiek 19);
- de bezoekers ervaren gezelligheid (66%);
- problemen van bezoekers worden gesignaleerd en zo nodig wordt er hulp ingeschakeld (55%);
- het biedt de bezoekers een leuke invulling van de dag (54%);
- het geeft een gevoel van saamhorigheid (54%);
- er zijn leuke activiteiten en ontmoetingen voor de bezoekers (50%).

16% noemt een 'overige' opbrengst, onder meer: integratie in de Nederlandse samenleving en voorkomen van eenzaamheid bij ouderen.

Grafiek 19: Inschatting van de vrijwilligers over de opbrengsten voor de bezoekers van de Burgerija



^a Meerdere antwoorden zijn mogelijk

De vrijwilligers geven in de focusgroepen aan hoe ze omgaan met signalen van bezoekers:

- **Sommige vrijwilligers geven regelmatig een signaal door naar een professional.**

"Bij ons komt er elke dinsdag een professional. Als er dan iets is wat deze persoon moet weten, dan geef ik dat door."

"Ik vind dat mijn signalen goed worden opgepakt door de professionals."

- **Sommige vrijwilligers vinden het soms lastig om te bepalen welke actie ze moeten ondernemen als ze bij een bezoeker problemen zien of vermoeden, onder meer omdat hen onvoldoende duidelijk is welke hulp door welke professional geboden kan worden.**

"Het is een moeilijk onderwerp. Ik zie bijvoorbeeld medische problemen of relatieproblemen. Maar ik zou nooit zelf het initiatief voor het gesprek nemen, want hoe ver mag ik in het domein van die persoon komen? Maar achteraf denk ik dan: moest hier nou iets mee gebeuren door een of andere instantie?"

"Stel dat een iemand ineens niet meer op mijn cursus komt. Dan zou ik niet weten bij welk loket ik aan moet kloppen."

"Ik ben helemaal niet bekend met al die afdelingen. Ik weet dat ze bestaan, maar voor de rest weet ik niks."

"Op een gegeven moment komen er tranen bij een bezoeker. Er is dus veel aan de hand, maar waar moet ik dat neerleggen? Deze persoon wordt nu geholpen, maar dat is ook maar een aardige buurvrouw. Ik weet dus niet bij wie ik moet zijn."

- **Enkele vrijwilligers geven aan dat ze niet willen doorverwijzen omdat ze vinden dat ze daar onvoldoende kennis voor hebben.**

"Ik wil niet doorverwijzen omdat ik niet de kennis heb. Daarom leg ik het probleem liever neer bij iemand die de kennis wel heeft."

"Ik wil één aanspreekpunt hebben van waaruit het verder wordt geregeld. Want anders moet ik de heel organisatie kennen en alle afdelingen erin."

- **Andere vrijwilligers gaan ervan uit dat ze geen actie hoeven te ondernemen omdat de bezoekers al door anderen geholpen worden.**

"Ik wil niet zeggen dat ik zelf niks hoeft te doen, maar ik vind wel dat Kompas degene is waar ze naartoe moeten met hun problemen."

De vrijwilligers beschrijven in de inventariserende groepsgesprekken en de focusgroepen de meerwaarde van de Burgerij voor de gehele Voerendaalse gemeenschap:

- **Door de Burgerij worden de onderlinge contacten tussen de inwoners verbeterd.**

"De oudere mensen kennen elkaar natuurlijk van vroeger, maar zagen elkaar soms jaren niet. Dat is nu anders. Er zijn nu mensen die ook met elkaar dingen gaan ondernemen."

"Een Syrische vrouw heeft een maaltijd gekookt voor taalcoaches. Ze wilde iets terug doen."

"Er worden vriendschappen gesloten en die ook buiten de Burgerij ook doorgaan."

"Door de Burgerij kunnen buitenlanders beter integreren in Voerendaal. Ze kunnen praten met hun burens en andere mensen."

- **De Burgerij vermindert eenzaamheid van sommige inwoners.**

"Sommige mensen komen anders bijna nooit hun huis uit."

"Sommige mensen zijn eenzaam, ze vinden het geweldig dat ze goed opgevangen worden."

- **De Burgerij vormt een herkenbare plek van waaruit hulp geboden kan worden.**

"Het is een centraal en bekend punt. De mensen weten dat je hier informatie kunt krijgen."

"Bij de Burgerij kunnen de mensen laagdrempelig ergens terecht met praktische vragen of andere hulpvragen."

4.4 Samenwerkingspartners

Gemeente Voerendaal heeft in eigen beheer een onderzoek uitgevoerd met 3 groepen samenwerkingspartners. In mei 2019 is een online survey uitgevoerd onder partners van de Burgerij. 21 contactpersonen werkzaam bij deze samenwerkingspartners hebben de vragenlijst ingevuld (respons: 100%). De gegeven antwoorden op de open vragen staan opgenomen in bijlage 8.2. overzicht met beschikbare documenten.

Daarnaast zijn in april en mei 2019 interviews uitgevoerd met 12 contactpersonen van 9 professionele organisaties waarmee wordt samengewerkt om zo de meningen, ervaringen en belevingen van professionals in kaart te brengen. De uiteindelijke keuze voor deze 9 professionele organisaties is bepaald door te kiezen voor een brede diversiteit, veelzijdigheid, brede vertegenwoordiging en mate van betrokkenheid bij de Burgerij. Deze organisaties zijn gevraagd om één of meerdere mensen voor te dragen voor het afnemen van een individueel interview.

Tot slot is er op 5 juni 2019 een focusgroep bijeenkomst georganiseerd met 'meevormgevers'. Deze 4 professionele samenwerkingspartners zijnde vertrouwenspersoon, vrijwilligerscoördinatoren en de coördinator mix-doelgroepen zijn erg betrokken bij het beleid, de ontwikkeling, ondersteuning en uitvoering van de activiteiten/functies en van de vrijwilligers van de Burgerij.

De geïnterviewde samenwerkingspartners hebben uiteenlopende beroepen (grafiek 20) en vertegenwoordigen zeer uiteenlopende organisaties. De contactpersonen zijn vaak vrouw (62%), 50-59 jaar en hoogopgeleid (grafiek 20). Drie kwart van de partners (76%; grafiek 20) werkt 2 jaar of langer samen met de Burgerij. 17 organisaties zijn aangesloten bij de Burgerijen en de medewerkers bekleden 15 verschillende functies.

Grafiek 20: Sociaal demografisch gegevens van de 3 benaderd groepen samenwerkingspartners

		Survey N=21	Inter- views N=12	Focus Groep^a N=4
Geslacht	Man	38%	NG	3x
	Vrouw	62%		
Leeftijd	< 30 jaar	10%	NG	1x
	30 – 49 jaar	30%		2x
	50 – 59 jaar	40%		
	60 of ouder	20%		1x
Opleiding	MBO	0%	NG	
	HAVO/ VWO	0%		
	HBO	76%		2x
	WO	24%		2x
Tijd als partner	1 – 2 jaar	24%	NG	
	2 – 5 jaar	57%		4x
	> 5 jaar	19%		
Partner	Cicero	14%	X	
	Gemeente Voerendaal	14%	X	
	Meander AMW	10%		X
	Meander		X	
	Zuyd HS Opleiding Logopedie	10%		
	Coöperatie De Ontwikkeling	10%		X
	Bibliotheek Voerendaal	5%	X	
	Kompas	5%		
	Meander Thuiszorg	5%		
	Peuteropvang Voerendaal	5%		
	Philadelphia	5%		X
	Ruggesteun	5%		
	Vluchtelingenwerk	5%		
	Woningstichting Voerendaal	5%		
	Fysiotherapie	5%	X	
	Ketenzorg Dementie		X	
	Zorgcentrum 'T Brook		X	
	Dagbesteding De Linde		X	
	Jan Linders Klimmen		X	
Beroep/werkervaring	Medewerker zorginstelling	14%		
	Bestuurder/ manager	14%	2X	
	Maatschappelijk werker	10%		2x
	Wmo-consulent	10%	2X	
	Fysiotherapeut	5%	1X	
	Logopedist	5%		
	Projectcoördinator sociaal domein	5%		
	Docent	5%		
	Gepensioneerd	5%		
	Sociaal werker/ sociaal pedagoog	5%		2x
	Bibliotheekmedewerker	5%	2X	
	Participatiecoach	5%		
	Teammanager dag voorzieningen	5%	1X	
	Casemanager Dementie	5%	2X	
	Wijkverpleegkundige		2X	

^a Geen percentages worden gegeven omdat het aantal respondenten is te klein

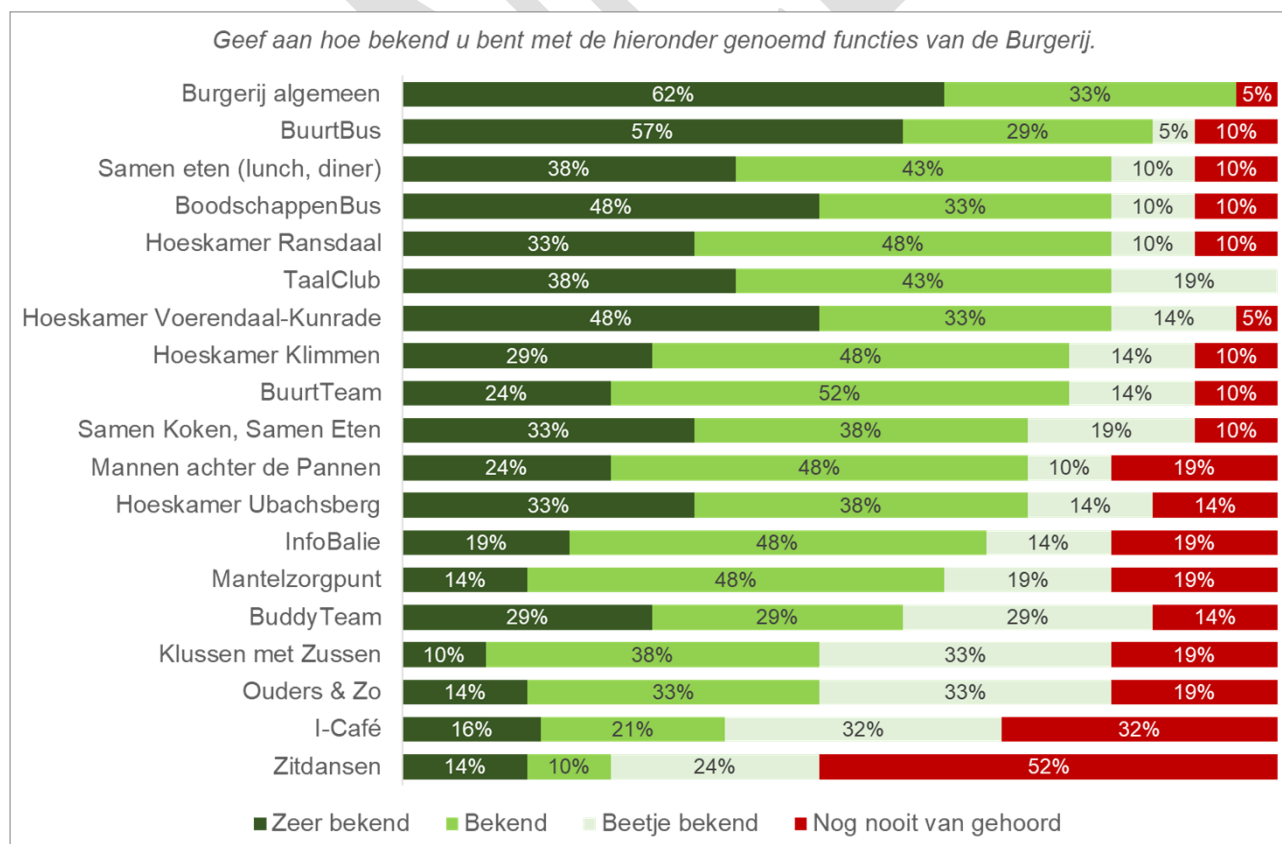
NG Niet gevraagd

Minimaal drie kwart van de partners is op de hoogte van de volgende functies van de Burgerij:

- De BuurtBus (86% van de partners; grafiek 21);
- Samen eten (lunch, diner; 81%);
- BoodschappenBus (81%);
- Hoeskamer Ransdaal (81%);
- TaalClub (81%);
- Hoeskamer Voerendaal-Kunrade (81%);
- Hoeskamer Klimmen (76%);
- BuurtTeam (76%).

In contrast zijn de functies Klussen met Zussen, Ouders & Zo, i-Café en zitdansen relatief onbekend bij de partners. (Klussen met zussen wordt 1 x per jaar aangeboden, Ouders & Zo is net gestart, zitdansen wordt 1 x per week maand aangeboden en I-café wordt 1 x per week aangeboden)

Grafiek 21: Bekendheid van de functies van de Burgerij bij de partners^a



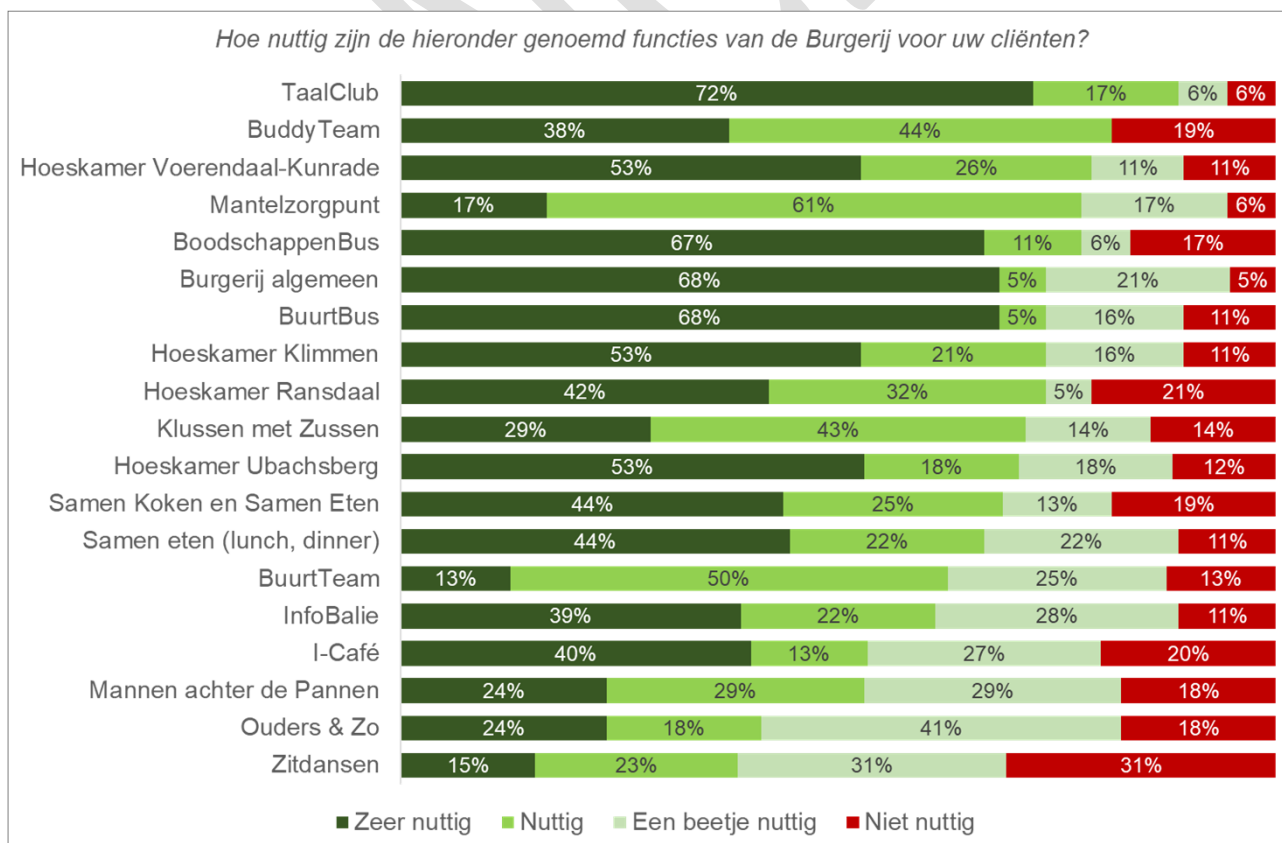
^a Antwoorden op basis van 4 punt Likert schaal

De volgende functies worden door minimaal drie kwart van de partners als (zeer) nuttig ervaren:

- TaalClub (89% van de partners; grafiek 22);
- BuddyTeam (82%);
- Hoeskamer Voerendaal-Kunrade (79%);
- Mantelzorgpunt (78%);
- BoodschappenBus (78%);
- Burgerij Algemeen (73%);
- BuurtBus (73%);
- Hoeskamer Klimmen (74%);
- Hoeskamer Ransdaal (74%)
- Hoeskamer Ubachsberg (71%).

Functies die de samenwerkingspartners het minst nuttig vinden zijn: Zitdansen (38%) en Ouders & Zo (42%). (beide functies zijn ook relatief onbekend bij de samenwerkingspartners zie grafiek 22)

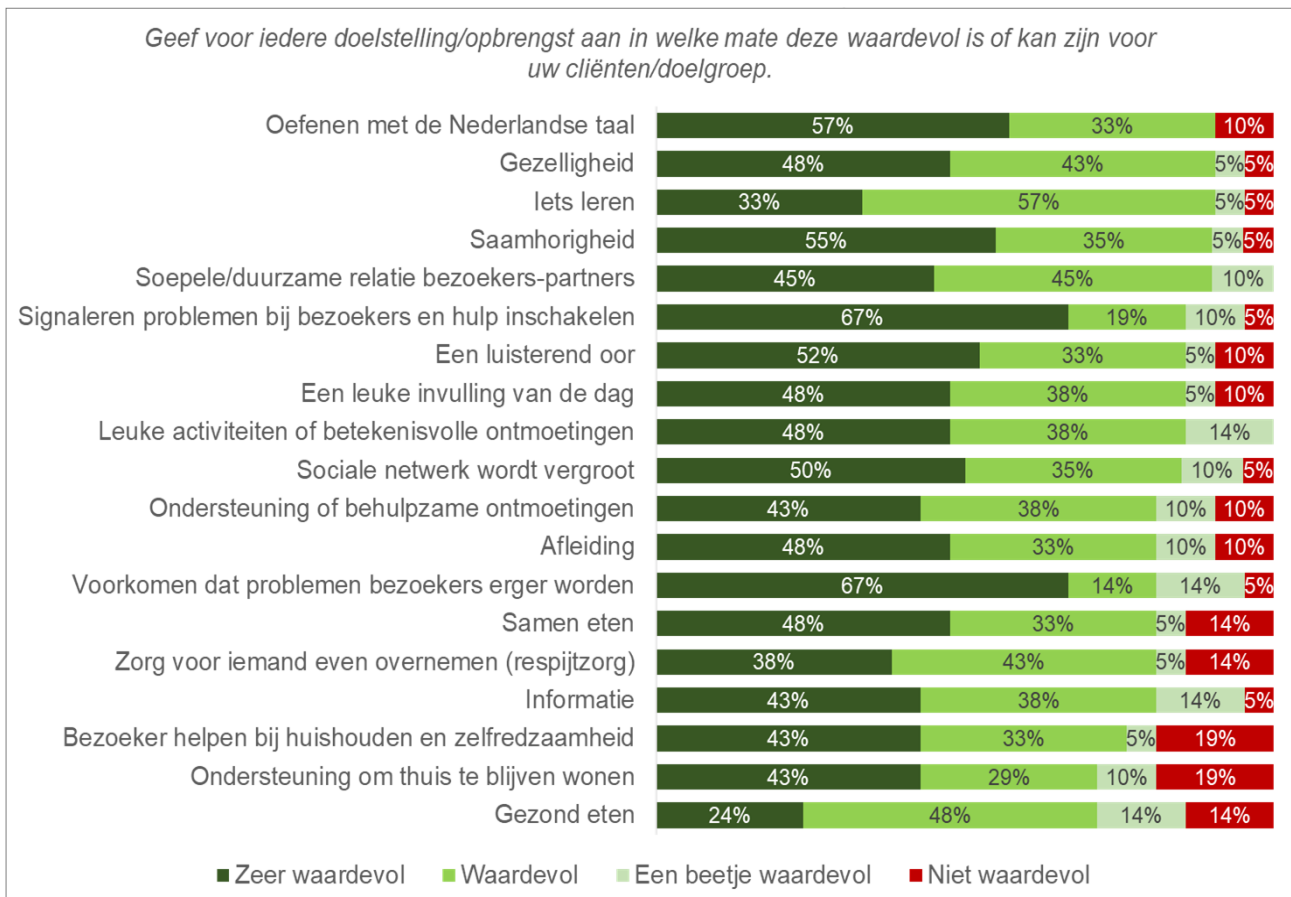
Grafiek 22: Oordeel over het nut van functies ^a



^a Antwoorden op basis van 4 punt Likert schaal

De partners vinden dat vrijwel alle doelen die door de Burgerij worden nagestreefd waardevol kunnen zijn voor hun cliënten/doelgroep (grafiek 23).

Grafiek 23: Oordeel over de waarde van doelstellingen/opbrengsten voor hun cliënten/doelgroep



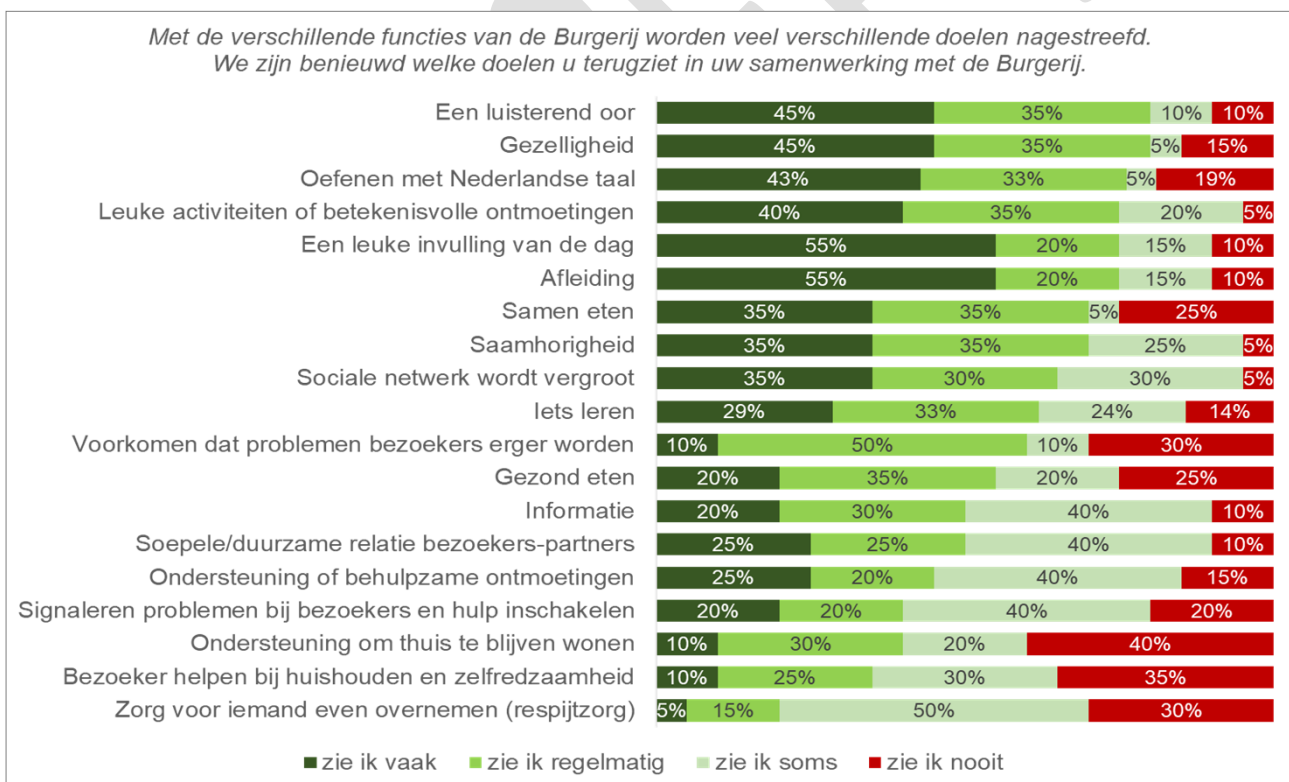
- gezelligheid (91% van de partners; grafiek 23);
- oefenen met de Nederlandse taal (90%);
- iets leren (90%);
- saamhorigheid (90%);
- soepele/duurzame relatie bezoekers-partners (90%);
- een leuke invulling van de dag (86%);
- signaleren problemen bij bezoekers en hulp inschakelen (86%);
- een luisterend oor bieden (85%);
- sociale netwerk wordt vergroot (85%);
- afleiding (82%).

De doelen of opbrengsten van de Burgerijen zijn waardevol gevonden. Een aanvullende vraag brengt in kaart welke nagestreefde doelen werkelijk terug te zien bij de samenwerkingspartners. Minimaal drie kwart van de partners herkent dat de Burgerij vooral de volgende doelen nastreeft:

Doelen niet herkend (nooit gezien) bij de samenwerkingspartners zijn (grafiek 24):

- ondersteuning om thuis te blijven wonen (40%);
- bezoeker helpen bij huishouden en zelfredzaamheid (35%);
- respijtzorg (30%);
- voorkomen dat problemen bezoekers erger worden (30%);
- Gezond eten (25%);
- Samen eten (25%)

Grafiek 24: Mate waarin de partners de doelen van de Burgerij herkennen^a



^a Antwoorden op basis van 4 punt Likert schaal

Tijdens de interviews geven de partners aan dat de Burgerij voor de inwoners vooral het volgende oplevert:

- **meer kennis bij de inwoners;**

"Ik ken bijvoorbeeld een man die echt niet kon koken. Na de cursus bij de Burgerij neemt hij het recept mee naar huis en gaat het daar nog eens proberen. Maar vooral het .. ja het samen zijn met anderen. Het praten, het koken, het concept in zijn geheel. Dat vond die erg leuk"

- **een grotere zelfredzaamheid;**

"Mensen zitten door de Burgerij beter in hun vel. Doordat ze zich minder eenzaam voelen, hebben ze ook meer energie om voor zichzelf te zorgen en energie om dingen thuis op te pakken omdat ze zich beter voelen. Dus ook vanuit daar vind ik zeker dat de zelfredzaamheid bevorderd wordt."

"Als je deze positief bevordert (zelfredzaamheid) dan kun je ook langer thuis blijven wonen. Ja dat hangt allemaal wel een beetje aan elkaar. En ook mensen die inderdaad mensen van vroeger ontmoeten, toch weer hier in het dorp".

"Dat ze de beslissing nemen om de deur uit te gaan omdat het in het dorp is en vrije inloop. Niks moet, alles mag".

"Dus het is niet alleen de boodschappen wat heel belangrijk is dat ze die in huis hebben, maar ook het sociale aspect wat daar aan zit. Dus ze hebben echt een uitje als ze hiernaartoe komen. En ook in de bus begint dat al, die liggen te kletsen en zo. Dat is gewoon leuk".

- **betere gezondheid van inwoners;**

"De Burgerij werkt positief op de gezondheid van de bezoekers. Ze krijgen toch meer veerkracht en kunnen hun eigen ding blijven doen."

"Ja de positieve gezondheid bevorderen. Mensen die naar de Burgerij gaan, die gebruik maken van zo een activiteit bijvoorbeeld, zie je dat dan die eigen kracht nog bevorderd wordt of dat ze dan toch nog een stukje van hun zelf terugkrijgen. "

"Dat als mensen toch de drempel hebben genomen om te gaan, dat dat wel positief werkt op hun gezondheid. Dat ze daardoor toch meer veerkracht krijgen en hun eigen ding kunnen blijven doen."

"Mensen voelen zich minder eenzaam, hebben gezelschap om zich heen. Daar kijken ze naar uit. Waardoor je goed in je vel zit en als je je goed voelt, ja dan krijg je ook minder andere klachten, waardoor je ook langer thuis kan blijven wonen".

"Gezondheid is niet alleen maar bewegen en sporten, maar het is ook gewoon in een fijne omgeving verkeren zodat mensen een stuk comfort ervaren en zich op hun gemak voelen en een beetje op een leuke manier door het leven wandelen."

"Jazeker. Alleen al het feit dat mensen naar buiten gaan, buiten dat zorgcentrum om, dat vinden ze heel fijn. En ze lopen een stukje, ze hebben weer wat he.. beweging, zien daar weer andere mensen. Ze vertellen dat hier ook allemaal. Ja ik vind dat wel heel leuk om te zien."

- **voorkomen van sociaal isolement en eenzaamheid;**

"Door de Burgerij worden mensen uit het sociaal isolement gehaald. Ze komen toch weer even in een andere setting. Toch weer even onder de mensen."

"Ja absoluut. Ik denk dat ook wel een belangrijk aspect is, een stukje extra signaalfunctie, tussen vrijwilligers en de bezoekers. Vrijwilligers willen toch ook vaak een luisterend oor zeg maar en dan hebben hun toch ook wel de mogelijkheid om iets bij ons neer te leggen als ze zelf niet weten wat ze er mee moeten. Of er twijfels over hebben. Ik denk dat dat ook wel een belangrijk aspect is".

"Voorkomen van sociaal isolement en eenzaamheid zie ik ook wel terug, want de mensen die gaan, geven ook wel terug van ik vind het toch wel heel erg fijn. En die zie je dan ook structureel of twee keer in de week vaker komen."

"Omdat je vaak zag dat mensen in het weekend toch.. ja een gat aan eenzaamheid speelde. En daarom zijn die op woensdag met een warme maaltijd gestart en op zaterdag met een lunch".

"Samen lunchen. En er is wel ook een groep.. een hele grote groep die heeft daar ook behoefte aan. Kijk zeker een oudere wat alleen komt te staan. Waarvan de kinderen vaak verder weg wonen en druk zijn, maar die mensen voelen zich wel vaak eenzaam en ja die zijn heel blij om naar een Burgerij te komen ja. En daar hoeft geen duurbetaalde voorziening voor worden ingezet".

- **meer ontmoetingen tussen de inwoners;**

"Dat kan echt een opkikker zijn voor die mensjes, denk ik. Ja, en ook vriendschap. En ik heb ook al gehoord dat ze onderling plantjes aan het ruilen waren als ze in de bus zaten. En stekjes van dit en stekjes van dat.. ja, dat is toch leuk."

"Ze gaan elkaar herkennen, spreken elkaar aan."

"Een stuk contact met mensen buiten het zorgcentrum. Oude klasgenoten zitten daar en er is niks leuker voor oude mensen, als mensen tegenkomen die ze van vroeger kennen".

"Die betekenisvolle ontmoeting, die zie ik echt heel duidelijk. De werelden bij elkaar brengen."

"Die mevrouw wat ik had deed geen grote boodschappen, dat deden de kinderen. Maar ze vond het gewoon leuk om mee te gaan voor een paar kleine dingen".

- **een invulling van de dag;**

"De Burgerij biedt gewoon een invulling van de dag, waar ze naar uit zien."

"Ik weet van mensen die structureel twee keer in de week gaan. En die zich daar ook echt op verheugden, die ook echt zeggen van oh donderdag ga ik weer naar de Burgerij. Dat vind ik toch echt zo leuk. Ja. Dat breekt voor hun ook een beetje de week he".

"Leuke tijdsinvulling, sociaal gebied. Als er gegeten wordt, want ze doen ook geregeld toch maaltijden om 12 of 17 uur, ja dan is dat wel heel prettig om dat erbij te hebben. Maar toch ook heel even een klein beetje ontlasting van de mantelzorg."

"Die mensen zijn 95 en 90 en die blijven doordat zij zo in dat leven staan, ook erg geïnteresseerd in dat leven. Als er wat te doen is, is het altijd van ja daar ga ik naar toe. En niet van ooh een even kijken, nee daar ga ik naar toe. Leuk".

"Zij zorgen ook voor een plek waar mensen samen kunnen eten".

- **een centraal punt waar hulp en informatie wordt geboden.**

"Mensen hebben een probleem en denken dan: ik ga maar eens naar de Burgerij want daar zal de oplossing wel zijn, of die weten wel wat ik moet doen of zoiets."

"Regelmatig inderdaad. Of informatiebijeenkomsten of presentaties dat zie je wel regelmatig gebeuren".

"Mensen komen voor zoveel verschillende dingen. Ja van zorgverzekeraars tot een cv-ketel wat niet functioneert. Vaak weten ze ook gewoon niet precies waar ze moeten zijn".

"Ja het is ook eigenlijk een informatiepunt voor van alles en nog wat.. bijvoorbeeld om je kennis te verwerven".

"Informatie geven dat ze bijvoorbeeld ook in de winkels wat makkelijker met mensen met dementie kunnen omgaan. Ja dan doe je wel kennis vergroten of proberen".

- **Waarde voor de Voerendaalse gemeenschap;**

"Wat wij ook zien heeft dat wel grote waarden. Dat ze anders alleen zouden blijven zitten, ja komen ze hierdoor toch de deur uit en in contact met anderen. Ze worden ook gestimuleerd bijvoorbeeld om samen te eten of te lunchen of weet ik wat. Ik vind wel dat dat een grote waarde heeft voor die mensen"

"Dat merk ik ook wel van de mensen waarvan ik weet dat ze naar de Burgerij gaan, dat ze het gewoon als heel positief ervaren. Wat aanspraak, gezellig een kop koffie drinken samen, lunchen samen dat dat ook inderdaad wel als heel waardevol gezien wordt."

"Nou ik denk wel dat de Burgerij een heel krachtig iets is in een samenleving. Ik denk wel als je ook naar de beleidsdoelstellingen kijkt dat het heel waardevol is in het dorp en ik denk dat het van daar uit gewoon ook belangrijk is dat wij zoveel mogelijk proberen om de mensen in beweging te krijgen om daar heen te gaan".

"De gemeente Voerendaal trots mag zijn op zijn Burgerij en alles wat ze daar aanbieden. Ik vind dat wel een verrijking voor het leven in een kern of dorp. Ja ik vind het ook wel de kracht dat ze het in alle kernen op een andere manier opzetten. Dat het niet overal gewoon standaard hetzelfde is".

"Ja kijk wij zijn er alleen maar blij mee denk ik .. vooral omdat we er naar kunnen verwijzen, mogelijkheden kunnen bieden, waarvoor we normaal een dure voorziening zouden moeten inzetten".

Vrijwel alle partners (95%; grafiek 25) zouden collega's aanraden om hun cliënten te verwijzen naar de Burgerij. Ze onderbouwen hun mening vooral om de volgende redenen:

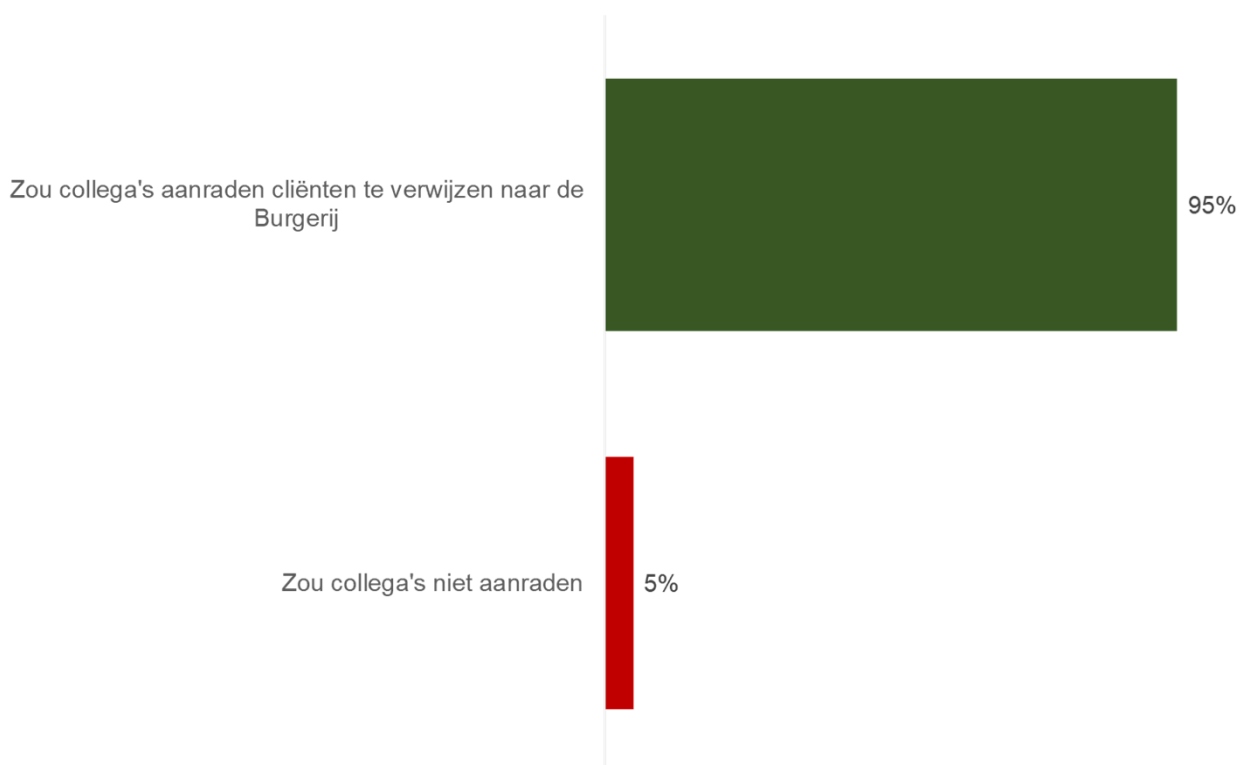
- de Burgerij is laagdrempelig;
- de Burgerij biedt een grote diversiteit aan activiteiten;
- via de Burgerij komen/blijven de cliënten in contact met anderen.

Daarnaast noemt een enkele:

- Het zorgt ervoor dat er minder geïndiceerde zorg nodig is;
- Korte lijnen waardoor maatwerk geboden kan worden;
- Contacten opbouwen tussen jong en oud.

Grafiek 25: Zou u andere collega's aanraden om cliënten te verwijzen naar de Burgerij?

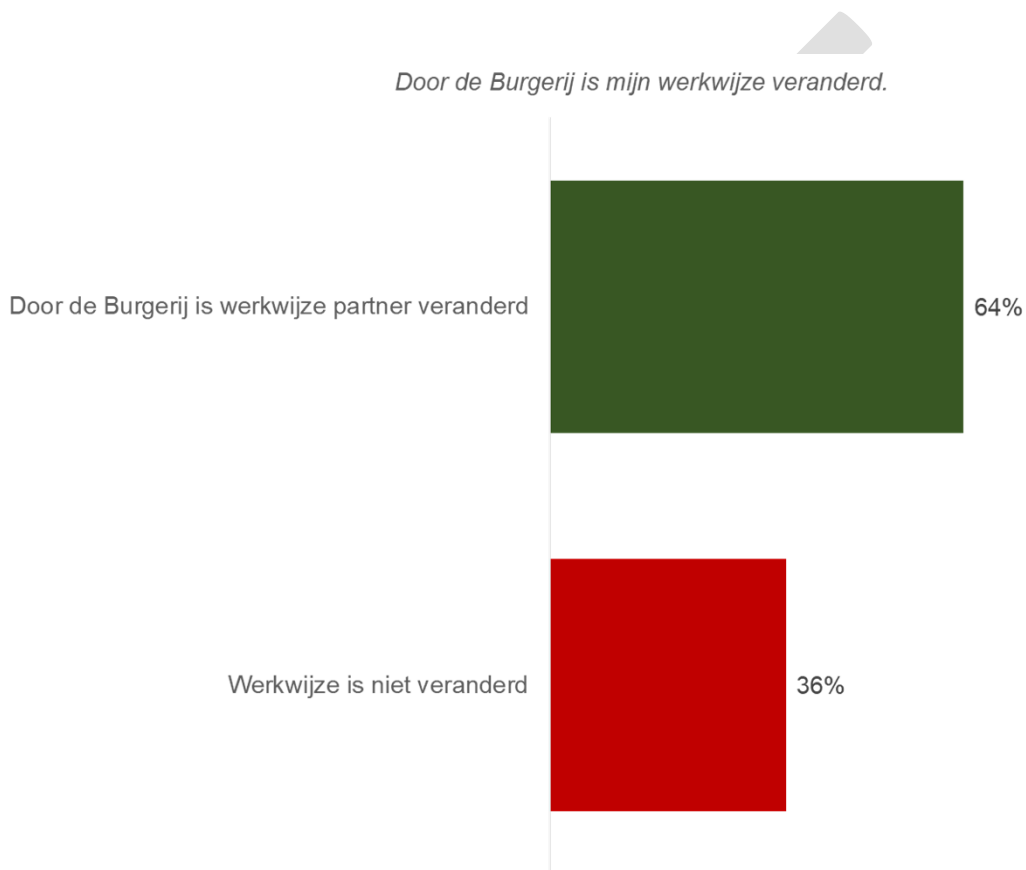
Zou u andere collega's aanraden om cliënten te verwijzen naar de Burgerij?



De helft van de partners (48%; grafiek 26) merkt dat er door de Burgerij een verschuiving ontstaat in de hulpvraag van cliënten. Ze geven vooral aan dat sommige cliënten niet doorverwezen hoeven te worden naar de zorg omdat ze goed geholpen kunnen worden bij de Burgerij. Wel met een kanttekening, het kan in het belang van inwoners zijn om wel een doorverwijzing naar professionele dagbesteding te krijgen.

De andere helft van de partners (52%) merkt geen verandering in de hulpvraag, onder meer omdat hun cliënten altijd professionele zorg nodig hebben. Tevens blijven de hulpvragen hetzelfde, wel gaan partners anders te werk bij de hulpvragen en zij zullen sneller verwijzen naar de Burgerij.

Grafiek 26: mate waar de werkwijze veranderd is veranderd door de Burgerij?

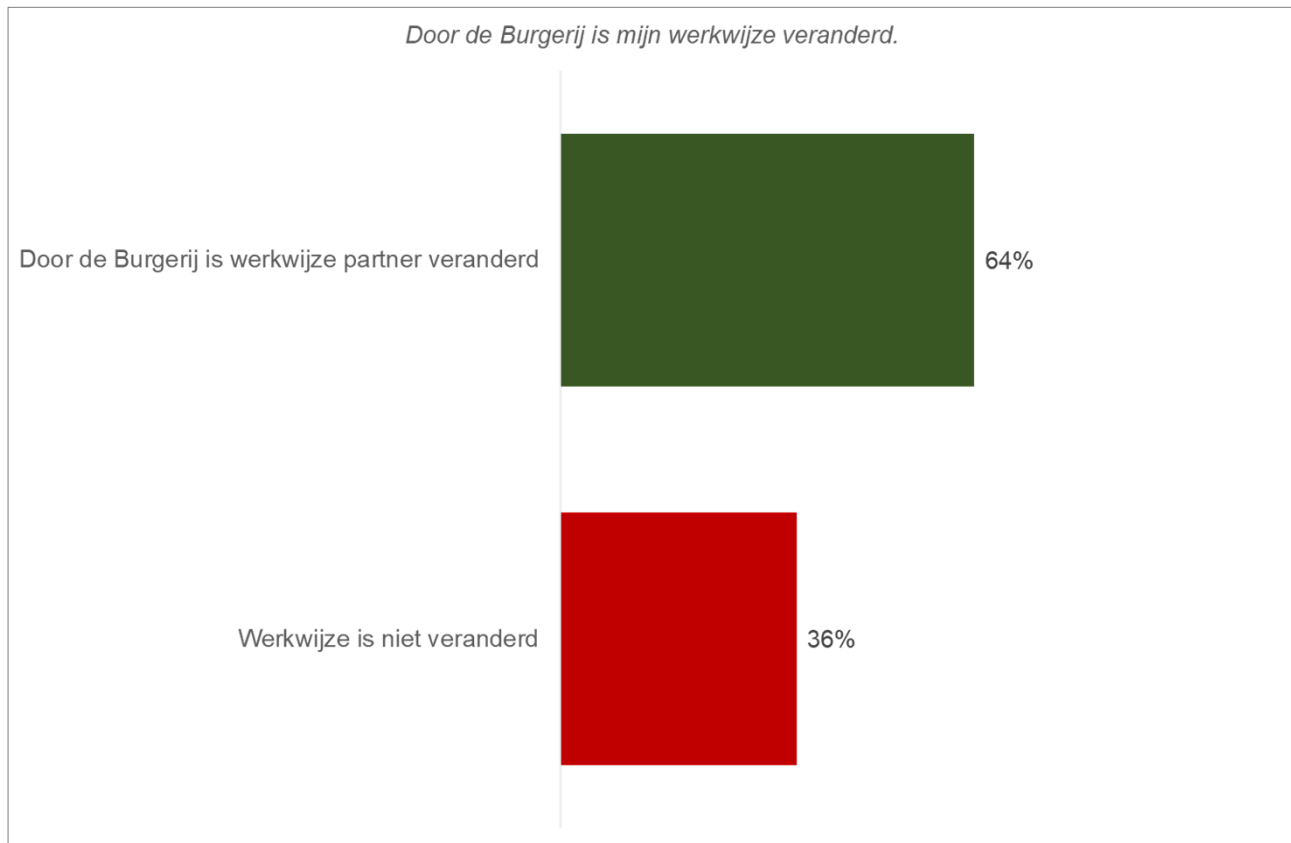


De meeste partners (70%) ervaren geen problemen bij het uitvoeren van de rol als samenwerkingspartner van de Burgerij. 3 op de 10 partners (30% zie bijlage 8.12 sheet 12) heeft problemen wel ervaren bij het uitvoeren van hun rol als samenwerkingspartner, vooral:

- de communicatie en het maken van afspraken verliep niet vlekkeloos;
- soms ontbreken duidelijke afspraken of overzichten of tijd;
- doordat sommige partners fysiek in een ander gebouw werken;
- de Burgerij en de partner zouden nog meer kunnen samenwerken dan nu het geval is.

Bij twee derde van de partners (64% grafiek 27) is hun werkwijze veranderd als gevolg van de Burgerij, vooral omdat ze cliënten kunnen 'doorverwijzen' naar de laagdrempelige hulp bij Burgerij in plaats van geïndiceerde zorg.

Grafiek 27: mate waarin de werkwijze van de partners is veranderd als gevolg van de Burgerij.



Ook tijdens de interviews met de partners zijn de meningen verdeeld over de vraag is er een verschuiving in de hulpvraag van cliënten of verandering in de werkwijze/ rol van de partners door de komst van de Burgerij. 5 van de 9 geïnterviewde partners ervaren dat hun rol is veranderd. Ze noemen, naast het doorverwijzen, dat er meer wordt samengewerkt met andere organisaties doordat er door de Burgerij kortere lijnen zijn ontstaan tussen de partners en professionals onderling.

"Sinds de Burgerijen zien wij onze indicaties drastisch omlaaggaan."

"Mensen die echt op zoek waren naar structurele wekelijkse soms wel dagelijkse bezigheden. Ja die konden we niks anders bieden dan dagbesteding. En sinds de introductie van de Burgerij maken we eerste de afweging van speelt er cognitief niets of verder geen andere bijzonderheden. Dan denken wij van deze kan eigenlijk gewoon prima mee in een Burgerij, dan zullen wij geen indicatie voor dagbesteding afgeven of in ieder geval niet zo snel. Dan is het ook meer passend voor de mensen he. Dan is eigenlijk iemand eenzaam en zoekt sociale contacten en wil in gesprek komen met mensen".

"Ik merk wel dat de samenwerking sterker is geworden. Waar we in het verleden eigenlijk zelden contact hadden met andere organisaties, vind ik dat die samenwerking ook hierdoor wel meer is geworden."

"Ik merk wel dat de samenwerking in dit geval dan met de Wmo sterker is geworden. Waar we in het verleden eigenlijk zelden contact hadden met, ja je kent elkaar niet en het waren toch wel twee aparte werelden, vind ik dat die samenwerking ook hierdoor wel meer is geworden. En de lijnen korter."

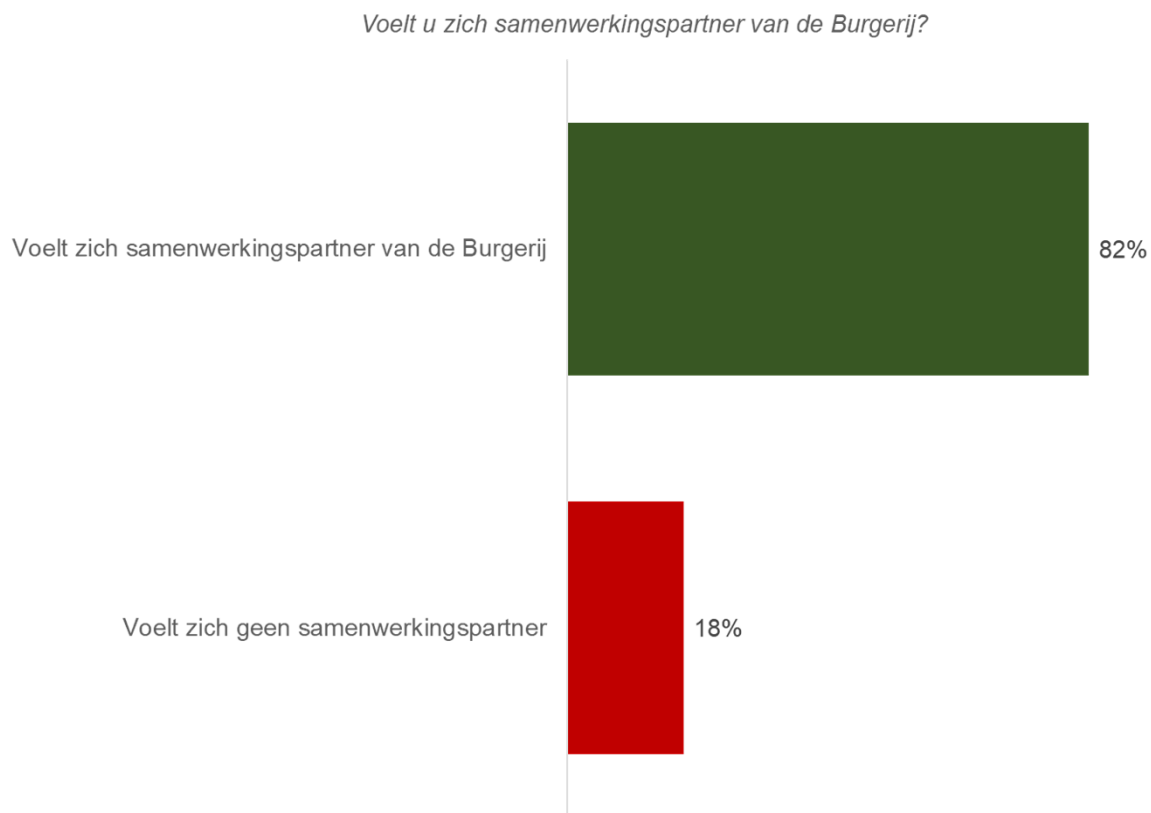
"Ik moet zeggen dat ik dat wel heel prettig vind. Doordat je weet wie wie is en daar wel regelmatig contact mee hebt dat je makkelijk even een mailtje stuurt of belt of wat zaken regelt. In dat opzicht werken korte lijnen gewoon prettig. Ook omdat je niet via via ergens terecht hoeft, maar gewoon weet dat als ik daar heen bel of daar heen mail dan wordt wat geregeld. Dan krijg ik reactie en heb ik de juiste persoon. Dat werkt gewoon heel prettig. "

De samenwerking tussen de partners en de vrijwilligers is onderzocht. 4 op de 10 partners (38%) werkt door de Burgerij meer samen met vrijwilligers. Ze hebben wekelijks contact en vrijwilligers zijn een belangrijke, positieve factor voor de cliënten.

6 op de 10 (62%) doet dat niet, vooral omdat het niet past bij hun werkwijze of omdat men al met 'eigen' vrijwilligers werkte. Tevens wordt gemerkt dat zij werken als aparte groepjes en de vrijwilligers zien de samenwerkingspartners als concurrent.

De mening over daadwerkelijk samenwerking is onderzocht. 8 op de 10 partners (82%; grafiek 28) voelt zich samenwerkingspartner van de Burgerij, vooral om er intensief contact is en er intensief wordt samengewerkt. Sommige partners draaien wekelijks een spreekuur op de Burgerij en hierdoor ontstaat overleg en meedenk mogelijkheden met de vrijwilligers. Samenwerking ontstaat omdat beide groepen hebben dezelfde doel. Wel geven sommige partners aan dat communicatie en afstemming van projecten beter kan.

2 op de 10 (18%) voelt zich geen partner, vooral omdat men vrijwel uitsluitend doorverwijst naar de Burgerij.

Grafiek 28: mate van het gevoel van samenwerkingspartner van de Burgerij

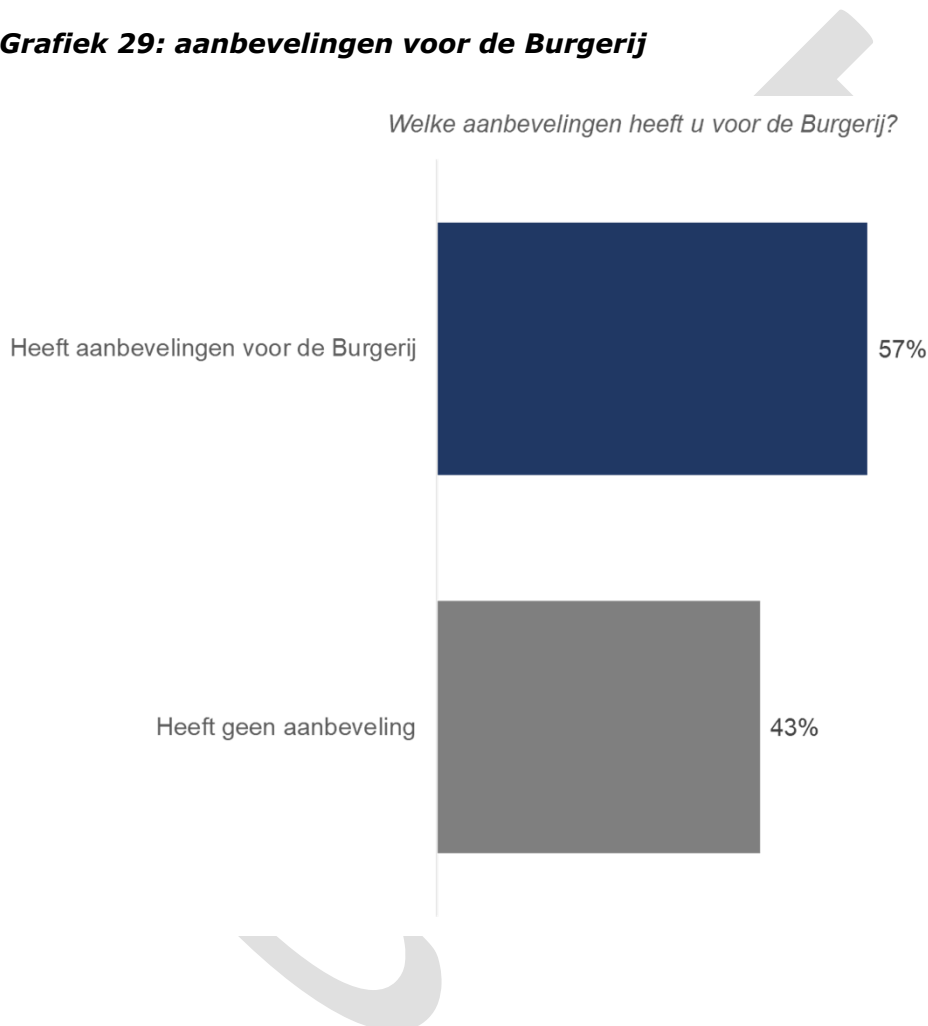
Tijdens de interviews met de partners wordt over de samenwerking het volgende aangegeven:

"Wij zijn in samenwerking met de Burgerij om te zorgen dat we een aaneensluitend aanbod hebben, geen dubbelingen hebben, maar dat we vooral ook mensen maximaal kunnen faciliteren erin. Dus we zijn echt gaan kijken van hoe kunnen we nu zo zorgen dat mensen op allebei de plekken terecht kunnen, dat vond ik al een hele sterke. Ja ik moet zeggen dat ik dat in de gemeente Voerendaal wel echt heel fijn vind."

6 op de 10 partners (57%; grafiek 29) heeft een aanbeveling voor de Burgerij, vooral

- alert zijn op wat binnen vrijwilligerswerk past en wanneer er doorverwezen moet worden naar professionele zorg;
- (nog) meer samenwerking zoeken met partners;
- aandacht blijven houden voor het welbevinden van de vrijwilligers;
- alert zijn op initiatieven van inwoners.

Grafiek 29: aanbevelingen voor de Burgerij



Tijdens de interviews met de partners worden de volgende aanbevelingen benoemd:

- meer professionele deskundigheid, vooral te zorgen dat signalen van burgers sneller worden opgepakt
- meer samenwerken door bijvoorbeeld kennis vergrotende Themabijeenkomsten te opzetten door partners o.a. zorgcafé en preventie
- beter aaneensluitend aanbod tussen de Burgerij en professionele dagbestedingen voor mensen met cognitieve- of andere psychische problemen

"Voor mensen met cognitieve- en/of psychische problemen is de drempel hoog. Misschien kan de drempel worden verlaagd door vrijwilligers de eerste keer met de cliënt mee te

laten gaan. Of misschien helpt het als deze mensen weten dat de professional, waar zij hulp en ondersteuning van krijgen, structureel aanwezig is in de Burgerij."

- het verbinden van doelgroepen, bijvoorbeeld jong en oud;
- het verlagen van de drempel voor doelgroepen die nu niet of weinig gebruik maken van de Burgerij.

Redenen om geen aanbevelingen te noemen:

"Ik zou zo geen verbeterpunt kunnen zeggen. Ze zijn altijd bereid om mee te denken, of als we met ideeën komen. Rukken ook alles uit de kast en we hebben nog niks gehad wat niet mogelijk was."

"Ja ik vind dat ze het heel goed doen. Ik vind echt dat ze heel actief zijn. En bij de burger proberen op te halen waar kunnen we jullie nou mee helpen, waar kunnen we iets in betekenen. Daar zijn ze best wel fanatiek in. Nee... ik denk dat het in andere gemeentes vaak anders gaat. En daar echt wel een afstand is."

"Wat er gebeurt, gebeurt gewoon goed. En het is goed neergezet, het is zorgvuldig gedaan."

"Ja, gewoon doorgaan waar ze mee bezig zijn."

"Nee ik denk dat de gemeente Voerendaal trots mag zijn op zijn Burgerij en alles wat ze daar aanbieden. Ik vind dat wel een verrijking voor het leven in een kern of dorp. Dat denk ik echt wel."

"Ik vind wel dat Voerendaal heel erg vooruitstrevend is en best veel dingen heeft en best veel dingen wilt en open staat voor zaken. Ja vind ik wel heel belangrijk".

"Nee ik denk dat ik al aangegeven heb dat ik altijd vond dat Voerendaal wel heel proactief is een hele hoop zaken is en probeert en denkt".

De meevormgevers noemen aan het begin van de focusgroep de volgende positieve ervaringen met de Burgerij:

- **Doordat er in elke kern een centrale ontmoetingsplek is, wordt de drempel om contact te leggen verlaagd.**

"Het is voor de inwoners veel makkelijker geworden om professionals te ontmoeten. Als je dit niet zou hebben, zou iemand naar ons kantoor moeten bellen, een afspraak moeten maken en dan zou ik naar die persoon moeten reizen."

- **Er is plaats voor kwetsbare personen.**

"Er is ruimte voor kwetsbare burgers om als vrijwilliger in te stappen."

- **De gemeente stelt de vraag en behoefte van de bezoekers en vrijwilligers centraal.**

"De gemeente steekt in op de vraag en behoefte, het hoeft niet afgetimmerd te zijn. Dit geeft veel ruimte, mensen zien snel resultaten."

"Ze gaan niet eerst 25 plannen schrijven, ze gaan gewoon beginnen ... ik denk dat dat echt een andere houding is dan op heel veel andere plekken, want daar moet alles afgetimmerd zijn."

- **De betrokken organisaties kunnen snel contact leggen met elkaar.**

"Op het moment dat er signalen zijn, zijn de lijnen snel gelegd richting maatschappelijk werk, gemeente, Beleidsadviseur maatschappelijke ontwikkeling of Wmo consulent. "

- **De vrijwilligers ondersteunen elkaar bij persoonlijke problemen.**

"Als je ziet wat het vrijwilligersteam betekent voor een mede-vrijwilliger met problemen, dat is echt onbeschrijfelijk."

- **Doordat personen met verschillende achtergronden elkaar ontmoeten via de Burgerij ontstaat er meer begrip voor elkaar.**

"Er ontstaat begrip en respect voor elkaar."

De meevormgevers bespreken zowel meerwaarden als knelpunten wat betreft de samenwerking met vrijwilligers.

Zij ervaren de volgende meerwaarde van het werken met vrijwilligers:

- **Problemen worden snel gesignaleerd doordat er veel vrijwilligers zijn en zij intensief contact hebben met de bezoekers (en mede-vrijwilligers).**

"Ik denk dat signalering het allerbelangrijkste is... dat je veel sneller signaleert als er iets aan de hand is."

- **Als vrijwilligers problemen hebben, zullen ze dit eerder aankaarten bij een mede-vrijwilliger dan bij een professional.**

"De stap naar professionals is zo veel groter dan naar iemand die je kent als vrijwilliger."

- **De vrijwilligers komen via de Burgerij eerder in contact met passende hulpverlening.**

"Sommigen proberen hulp en ondersteuning te vinden die ze in de thuissituatie niet vinden."

- **Het deelnemen aan vrijwilligerswerk kan ervoor zorgen dat er bijvoorbeeld geen eenzame of depressieve gevoelens ontstaan.**

"Als er bij de Burgerij een beweging naar jou toe wordt gemaakt, dat is de beste antidepressiva wat er is."

- **De vrijwilligers ontmoeten bij de Burgerij andere mensen en kunnen zo hun sociale netwerk uitbreiden.**

"De vrijwilligers hebben een nieuw sociaal netwerk, dat is ongelooflijk. Die mensen gaan ook echt door het vuur voor elkaar."

- **Het vrijwilligerswerk helpt om de eigen positie in de maatschappij te vinden ('zingeving').**

"Sommigen vragen zich af: wat is mijn positie in de maatschappij? Die positie proberen ze te vinden door vrijwilligerswerk te doen."

- **Het vrijwilligerswerk biedt voor sommigen een opstap naar regulier werk.**

"Je ziet mensen beginnen in een beschermde werkomgeving, van daaruit groeien en toetreden tot regulier werk. Die voorbeelden zijn er ook."

- **De vrijwilligers leren hun sterke en minder sterke kanten kennen.**

"De mensen krijgen zicht op: wat zijn mijn kwaliteiten? Maar ook: wat zijn niet mijn kwaliteiten?"

De meevormgevers noemen de volgende knelpunten bij het werken met vrijwilligers:

- **Sommige vrijwilligers vinden dat ze te weinig worden betrokken als er plannen worden gemaakt.**

"Sommigen klagen dat ze teveel gepusht worden."

- **Sommige boodschappen moeten op een passende manier en door de juiste persoon worden uitgelegd, omdat anders het gevaar bestaat dat vrijwilligers uit onvrede afhaken.**

"Als je 15 vrijwilligers tegenover je hebt zitten dan weet je dat er 7 gaan afvallen als je de boodschap op een bepaalde manier brengt. Als je het op een andere manier brengt, vallen er 3 af, of misschien wel niemand."

- **Beperkte continuïteit van de activiteiten die door vrijwilligers worden verricht.**

"Op het moment dat er een activiteit is van de 55+ club, dan sluit het wijksteunpunt omdat de vrijwilligers zelf mee willen."

- **Sommige vrijwilligers zijn niet goed op de hoogte van de mogelijkheden tot hulp door de gemeente of hulp van professionals.**

"Niet iedereen kent de gemeente even goed. En de weg naar de professional toe is voor sommige mensen nog wel een stap verder."

- **Er is veel variatie in de mate waarin de vrijwilligers mee kunnen denken en anderen kunnen helpen.**

"De reguliere vrijwilliger, die nog meer in zijn mars heeft, daar wordt meer van verwacht. Maar dan blijft de kwetsbare groep vrijwilligers over. Mag je dan wel verwachten dat ze creatief kunnen denken?"

"Niet iedere vrijwilliger is in staat om problemen bij bezoekers en mede-vrijwilligers te signaleren. Niet iedereen kan dat."

Aan het einde van de focusgroep noemen de meevormgevers de volgende verbeterpunten voor de Burgerij:

- **Alle professionals die hulp kunnen bieden, moet letterlijk zichtbaar zijn voor de bezoekers en vrijwilligers om zo de bekendheid te verhogen en de drempel om contact te zoeken te verlagen.**

"De mensen hebben een drempel om naar een professional te stappen. Terwijl als je er op zaterdagmiddag eens bij komt zitten, dan heb je een gezicht en dat maakt het dan makkelijker."

- **Sommige andere professionals lijken er niet goed van op de hoogte dat de Burgerij ook een signalerende functie heeft. De Burgerij zou de kennis hierover moeten verhogen.**

"Het beeld over de Burgerij is natuurlijk koffie drinken, liedjes zingen en gezelligheid. Maar als dat beeld ook bestaat bij de professional dan is dat wel verontrustend."

"Je kunt dat verduidelijken door de succesverhalen en de minder succesverhalen voor te leggen aan professionals."

- **Het aantal vrijwilligers is dermate gegroeid dat de coördinatie een stuk tijdrovender is geworden.**

"Dat maakt het moeilijker voor de vrijwilligerscoördinator."

- **Het aantal projecten is zo hoog dat het wellicht niet meer efficiënt is, en er keuzes gemaakt moeten worden welke projecten gecontinueerd worden en welke niet.**

"Want op gegeven moment heb je zoveel projecten lopen dat ze elkaar gaan bijten. En dan heb je het bijvoorbeeld over zo'n BuurtBus, die moet overal voor ingezet worden maar dat kan gewoon niet."

"Er wordt een behoorlijk appèl gedaan op de vrijwilligers. Dat gaat op een gegeven moment mis. En als het dan mis gaat, dan valt het project uit elkaar."

- **De indruk bestaat dat vooral kwetsbare bezoekers en vrijwilligers gebruik maken van de Burgerij en dat de rest van de bevolking niet goed de hoogte is van de activiteiten en doelen. De meevormgevers adviseren om te werken aan een grotere bekendheid en meer 'draagvalk' onder de gehele bevolking.**

"Als je die andere mensen zou vragen, dan hebben ze geen idee van wat er bij de Burgerij gebeurt. Dus ik vraag me weleens af: hoe groot is het draagvlak in de rest van de gemeente?"

5. Bespreking onderzoeksvragen en aanbevelingen

Het hoofdthema van het onderzoek betreft de vraag heeft de Burgerij meerwaarde voor de Voerendaalse samenleving. Deze vraag wordt beantwoord door het beantwoorden van verschillende deelvragen. We zullen nu deze deelvragen achtereenvolgens beantwoorden met de reeds besproken onderzoeksresultaten, ervaringsgegevens, en aanbevelingen beschreven in hoofdstuk 4. Hierbij wordt waar mogelijk een interpretatie of duiding gegeven. Tevens wordt besproken of de vraag in voldoende mate beantwoord is of dat voor het volledig beantwoorden van de vraag vervolgonderzoek nodig is. Waar mogelijk zijn aanmeldingen vermeld. De hoofdvraag wordt behandeld bij de paragraaf conclusies.

1. Wat zijn de bezoekersaantallen per functie uitgesplitst van unieke en terugkerende bezoekers?

In paragraaf 4.1 bespreken we de bezoekersaantallen per functie. Hierbij vallen de volgende zaken op.

De **BoodschappenBus** heeft een enorme groei doorgemaakt in 2018. Wanneer op basis van de eerste 6 maanden van 2019 geëxtrapoleerd wordt voor heel 2019, zie je dat de stijging voorzichtig doorzet in 2019. In 2018 werden in totaal 63 inwoners door deze boodschappendienst geholpen.

De gebruiksaantallen van de **BuurtBus** laten zien dat de buurtbus voorziet in een behoefte voor onze inwoners en dat ze bijdragen aan het verbeteren van de bereikbaarheid van de Burgerij. Vanaf 2018 zie je dat er door inwoners intensiever gebruik wordt gemaakt, doordat het aantal ritten per persoon toeneemt. Deze trend zet door in 2019. In het 1^e deel van 2019 valt een afname in het aantal unieke personen op bij de Buurtbus. We zullen in het 2^e deel van 2019 monitoren hoe het verdere verloop is en indien nodig nagaan welke oorzaak hierbij te benoemen is.

Bij het **BuurtTeam** valt op dat er over de verschillende jaren heen redelijk constant gebruik wordt gemaakt. De meeste vragen hebben te maken met klein onderhoud in huis en tuin en ICT vragen.

In het 1^e deel van 2019 brachten inwoners in totaal 4.295 een bezoek aan 1 van de 4 **Hoeskamers** van de Burgerij. Wanneer we dit extrapoleren komen we uit op een kleine 10.000 bezoeken over 2019 (6.117 in 2018). Het aantal unieke bezoekers in de 1^e helft van 2019 is 455. Dit aantal laat zien dat de hoeskamer voorziet in haar ontmoetingsfunctie. We zien dat er een stijgende lijn zit in het aantal bezoekers in alle Hoeskamers. Tevens is te zien dat Ubachsberg sinds de opening van de Burgerij in de MFC Ubachsberg een flinke groei heeft doorgemaakt. De cijfers tonen aan dat veel verschillende inwoners regelmatig een bezoek

brengen, maar nog niet alle bezoekers wekelijks komen. Het gemiddeld aantal bezoeken per persoon in het eerste deel van 2019 is 7 x.

De hoeskamer Voerendaal-Kunrade heeft een vast publiek dat de hoeskamerfunctie steeds intensiever gaat gebruiken. Je ziet een gemiddeld aantal bezoeken per persoon van bijna 10x in het 1^e deel van 2019.

De **InfoBalie** laat een sterke piek in 2018 zien ten gevolge van het combineren van de infobalie met de Bibliotheek. Het eerste deel van 2019 loopt deze piek sterk terug. In het 2^e deel van 2019 zullen we deze terugloop monitoren en nagaan hoe dit te verklaren is.

Ten aanzien van **Klussen met Zussen** zou je door de terugloop kunnen constateren dat deze functie onvoldoende voorziet in een behoefte of niet op passende momenten wordt geboden. Deze functie wordt echter alleen aangeboden bij voldoende aanmeldingen dus blijft deel uitmaken van het totale aanbod van de Burgerij.

Ten aanzien van het **Mantelzorgpunt** valt een sterke terugloop vanaf 2016 op. Dit maakt een heroverweging of dit aanbod in voldoende mate voorziet in een behoefte noodzakelijk en welke aanpassingen nodig zijn. Dit heeft er toe geleid dat er vanaf januari 2020 het mantelzorgpunt professioneel ondersteunt zal worden met behulp van vrijwilligers. Het aanbod dat wordt verzorgd vanuit de locatie 't Brook wordt goed bezocht. **Mannen achter de Pannen** een educatieve functie die mannen de basisbeginselen van het koken bijbrengen. Tevens is het een ontmoetingsmoment voor mannen waar naast het delen van de maaltijd ook de levenservaringen worden gedeeld. De cijfers laten een toename van het aantal deelnemers zien. In 2020 wordt deze functie uitgebreid naar de Burgerij in Ubachsberg.

De functie **Samen koken, samen eten** Op 6 november 2018 is binnen de Hoeskamer Voerendaal-Kunrade een educatieve functie opgestart waarbij bezoekers niet enkel een maaltijd nuttigen maar ook gezamenlijk deze maaltijd voorbereiden. Door gebrek aan animo in 2019 zijn de twee vaste bezoekers opgenomen in het team, die de maaltijden verzorgen in de Hoeskamer Voerendaal-Kunrade. **De TaalClub** laat een gestage toename van bezoekers zien en voorziet in een aantal behoeften, zoals extra oefenen van de taal, hulp bij het dagelijks leven/integratie en ontmoeting.

Op basis van het onderzoek onder de bezoekers kan geconstateerd worden dat de top 5 van meest bezochte functies als volgt is:

1. Hoeskamers (de 4 hoeskamers bij elkaar opgeteld)
2. Een maaltijd nuttigen in de Burgerij
3. De BuurtBus
4. TaalClub
5. De BoodschappenBus

Dit komt overeen met de telgegevens van de bezoekers bij de verschillende functies, waarbij vanuit onze eigen telgegevens functie 4 TaalClub en functie 5 De BoodschappenBus omgedraaid zou moeten worden. We hanteren hierbij de top 5 aangegeven door de bezoekers zelf. De grote populariteit van de maaltijdvoorziening valt niet volledig af te leiden uit de gepresenteerde tabellen in paragraaf 4.1. Hiervoor is het noodzakelijk te weten dat de hoeskamers van Ransdaal en Ubachsberg tijdens hun 'Hoeskamer opening' ook een maaltijd aanbieden. Uit de reactie van de respondenten valt echter wel af te leiden dat deze functie zeer populair is onder de bezoekers.

In dit onderzoek is veel informatie verzameld over het gebruik van de verschillende functies en dan zowel over unieke bezoekers en terugkerende bezoekers. Hiermee is inzichtelijk geworden hoe de functies van de Burgerij benut worden door inwoners. Deze onderzoeksvraag is hiermee in voldoende mate beantwoord.

2. Hoeveel vrijwilligers zijn actief in de Burgerij en is het mogelijk om deze in te delen naar categorieën, zoals (zinvolle dagbesteding, re-integratie/participatie, sociale motieven)?

In Voerendaal zijn 95 vrijwilligers gekoppeld aan de functies van de Burgerij actief. Hierbij zijn de vrijwilligers van de Bibliotheek niet meegeteld. Dit omdat zij weliswaar intensief samenwerken met de Burgerij, maar formeel vrijwilliger van de Bibliotheek zijn en dus ook vanuit de Bibliotheek begeleiding krijgen.

Uit de vragenlijst die is uitgevoerd onder de vrijwilligers is niet eenduidig af te leiden wat de hoofdreden voor het verrichten van het vrijwilligerswerk is. Veel vrijwilligers geven meerdere redenen aan voor het verrichten van het vrijwilligerswerk. Dit zijn vooral redenen van sociale aard en zinvolle tijdsinvestering. Een indeling maken op categorieën is vanuit dit onderzoek niet mogelijk, omdat de vrijwilligers grotendeels dezelfde motieven noemen. Geconstateerd kan worden dat dit ook minder zinvol geacht kan worden, aangezien veel respondenten dezelfde redenen noemen, het zal dus zeer moeilijk worden om hier daadwerkelijk verschillen in te gaan constateren, die input leveren voor het verdere vrijwilligersbeleid. Er valt in ieder geval te constateren dat vrijwilligerswerk bij de Burgerij positief wordt ervaren en door vrijwilligers zelf wordt aangeraden aan andere inwoners. Hierdoor is het mede mogelijk om het aantal vrijwilligers op peil te houden en het beleid af te stemmen. Het indelen van vrijwilligers in categorieën was bedoeld om op basis daarvan het vrijwilligersbeleid en de vrijwilligersondersteuning te optimaliseren, vanuit dit onderzoek hebben we hier via andere onderzoeksvragen voldoende aanknopingspunten voor gekregen en daarmee constateren we dat vervolgonderzoek bij deze vraag niet aan de orde is.

3. Welke opbrengsten en resultaten worden er gerealiseerd per functie van de burgerij en per doelstelling van de functie? (Denk aan verbeteren van de zelfredzaamheid, voorkomen sociaal isolement, dagbesteding, ondersteuning van mantelzorgers, participatie, inclusie, langer zelfstandig thuis wonen, positieve gezondheid, etc.)

Het onderzoek heeft veel waardevolle informatie opgeleverd over de opbrengsten van de verschillende functies. Deze vraag zullen we beantwoorden door antwoorden van de 3 onderzoeksgroepen (vrijwilligers, bezoekers en samenwerkingspartners) met elkaar in verband te brengen. Onderstaande tabel laat zien hoe de opbrengsten/doelen van de functies van de Burgerij worden gezien door de bezoekers zelf, de vrijwilligers en de samenwerkingspartners.

Opbrengst/doelstelling voor de bezoekers	% bezoekers	% vrijwilligers	% partners
Oefenen met de Nederlandse taal	NB	32	90
Gezelligheid	83	66	91
Iets leren	32	39	90
Saamhorigheid	NB	54	88
Soepele/duurzame relatie bezoekers-partners	NB	NB	90
Signaleren problemen bij bezoekers en hulp inschakelen	30	55	86
Een luisterend oor	52	73	85
Een leuke invulling van de dag	NB	54	86
Leuke activiteiten of betekenisvolle ontmoetingen	55	50	86
Sociale netwerk wordt vergroot	62	NB	85
Ondersteuning of behulpzame ontmoetingen	32	25	81
Afleiding	44	43	81
Voorkomen dat problemen bezoekers erger worden	NB	27	81
Samen eten	68	36	81
Zorg voor iemand even overnemen (respijtzorg)	5	0	81
Informatie	35	25	81
Bezoeker helpen bij huishouden en zelfredzaamheid	NB	7	76
Ondersteuning om thuis te blijven wonen	19	13	72
Gezond eten	NB	27	2
Iets anders	3	16	NB

NB De opbrengst is niet benoemd in de vragenlijst gebruikt met deze doelgroep

** Uitspraak in deze vragenlijst was 'nieuwe mensen leren kennen'*

In algemene zin kunnen we vaststellen dat bezoekers van de Burgerij relatief oud zijn (meer dan 70% zijn 70 jaar of ouder). Hieruit zou uit afgeleid kunnen worden over met welk doel veel inwoners de Burgerij bezoeken (voorkomen sociaal isolement, preventie en vroegsignalering, versterken zelfredzaamheid, bevorderen langer thuis wonen, ontzien van mantelzorgers).

De belangrijkste opbrengsten van de Burgerij voor inwoners zelf lijken te typeren als sociaal van aard: gezelligheid, samen eten, nieuwe mensen leren kennen, leuke activiteiten en een luisterend oor. Hierbij valt op dat de ontmoetingsfunctie dus het meeste op de voorgrond

staat, dit terwijl veel functies ook sterk bedoeld zijn om de zelfredzaamheid te vergroten. Hierbij zou je je dus kunnen afvragen of de versterking van de zelfredzaamheid minder uit de verf komt of dat dit wel degelijk gerealiseerd wordt, maar in veel mindere mate door de bezoekers ook zo ervaren wordt. Deze uitkomst zullen we relateren aan wat vrijwilligers en samenwerkingspartners hierover zeggen om na te gaan of we dit beter kunnen duiden. De vrijwilligers noemen ook vooral sociale en ontmoetingsfuncties als belangrijkste, zij benoemen in significant mindere mate zaken die te maken hebben met versterken van zelfredzaamheid of langer thuis kunnen wonen. In de vragenlijst, maar vooral ook in de gesprekken wordt wel duidelijk de vroegsignalering en preventie als doelstelling onderkend door de vrijwilligers.

Tot slot gaan we na wat de samenwerkingspartners hierover zeggen. Uit de vragenlijst uitgezet onder de partners herkennen de partners ook vooral de sociale functies van de Burgerij. Terwijl in hun samenwerking met de Burgerijen de signaleringsfunctie en het versterken van de zelfredzaamheid minder herkend worden.

Tijdens de gesprekken (interviews en focusgroep) met de partners worden de zelfredzaamheidsdoelen wel herkend, maar wel heel vaak binnen een sociaal perspectief. Ze merken zaken op als: inwoners zitten beter in hun vel, boodschappen doen is belangrijk, maar hierbij is het sociale aspect ook het belangrijkste.

Het onderzoek leert ons dat de sociale opbrengsten, in een betekenisvolle context, veruit als belangrijkste opbrengst worden ervaren. Deze opbrengst laat zien dat het 1^e doel van de Burgerij, "Laagdrempelige ontmoetingsplek met een uitnodigend activiteitenaanbod" ruimschoots bereikt wordt.

Binnen de Burgerij is er nog een belangrijke doelgroep te benoemen, namelijk nieuwkomers en inwoners die extra met de taal willen oefenen. Zij bezoeken de Burgerij met als doel om de Nederlandse taal sneller te leren, sociale contacten en ontmoetingen en hun integratie en zelfredzaamheid te versterken. 17% van de respondenten maakt gebruik van de Taalclub.

Aanbeveling 1: Het is belangrijk om ten aanzien de zelfredzaamheid en preventie en vroegsignalering na te gaan, hoe deze doelen bij de verschillende functies beter uit de verf kunnen komen en welke acties en inspanningen hiervoor nodig zijn. Hier worden ook inzichten uit literatuurstudie bij betrokken.

4. Wat zijn de opbrengsten voor de vrijwilligers die actief zijn binnen de Burgerij o.g.v. persoonlijke effectiviteit, uitstroom naar werk, zingeving, etc.

Deze vragen kunnen we beantwoorden door een aantal verschillende resultaten.

66% van de vrijwilligers is 60 jaar of ouder en 91% heeft geen betaalde baan, daarmee kunnen we constateren dat een groot deel van vrijwilligers naar verwachting niet meer zullen uitstromen naar werk, maar juist meer op zoek zijn naar een zinvolle vrijetijdsbesteding. Dit wordt bevestigd door de focusgroepen, waarbij de vrijwilligers vaak zeggen het vrijwilligerswerk te zien als leuke en zinvolle vrijetijdsbesteding. De vrijwilligers verrichten gedurende langere tijd vrijwilligerswerk, op dit moment gemiddeld 2 jaar, gezien de periode dat de Burgerij bestaat is dit relatief lang.

Alle respondenten waren (helemaal) eens met drie uitspraken over hun redenen om vrijwilliger te worden:

- het is fijn om je eigen talenten en kennis voor anderen in te zetten (100% van alle vrijwilligers)
- het levert een positief gevoel op (100%);
- het is leuk om onder de mensen te zijn (100%).

Bij 91% van de vrijwilligers zijn deze verwachtingen ook echt uitgekomen.

Hiermee kunnen we in ieder geval constateren dat de beleving van het vrijwilligerswerk (iets doen voor anderen, iets bijdragen aan de samenleving, contact met mensen) een positieve opbrengst voor de vrijwilligers zelf biedt. Dit blijkt ook uit de vraag over opbrengsten die de vrijwilligers vooraf niet hadden verwacht. Deze vraag staat in de vragenlijst die de vrijwilligers is voorgelegd en hebben de vrijwilligers beantwoord met opbrengsten als: hechte vriendschappen, niet in een zwart gat vallen na mijn pensionering.

De vrijwilligers besteden gemiddeld 7 uur per week aan vrijwilligerswerk bij de Burgerij. Dat is een hoog aantal, uit landelijk onderzoek blijkt 4,5 uur per week het gemiddeld aantal uur dat door vrijwilligers besteed wordt aan vrijwilligerswerk ¹⁵ en mede daaruit blijkt de sterke betrokkenheid en persoonlijke opbrengst.

93% van de vrijwilligers zou anderen aanraden om ook vrijwilligerswerk bij de Burgerij te gaan doen om sociale en maatschappelijke redenen. Hiermee onderstrepen ze dat vrijwilligerswerk een positieve opbrengst heeft voor henzelf en de samenleving.

¹⁵ CBS, Vrijwilligerswerk: activiteiten, duur, motieven) 2017

In het interview met de meevormgevers van de Burgerij komen ook nog opbrengsten voor de vrijwilligers van een andere orde aan bod. Hierbij worden opbrengsten genoemd als voorkomen van depressie, doorbreken van sociaal isolement en opbouwen van een sociaal netwerk. Deze opbrengsten zijn zeer individueel van aard en zijn niet te generaliseren, maar wel belangrijk om te constateren dat in individuele gevallen de opbrengsten voor de vrijwilligers nog groter en betekenisvoller zijn.

Aanbeveling 2: Aanbeveling 2: Binnen de scope van het onderzoek heeft geen meting plaatsgevonden ten aanzien van de groei van individuele competenties of anderszins. Dit zou verder onderzocht dienen te worden, indien we hier meer informatie over willen hebben. Hierbij moet wel in kaart worden gebracht wat de relevantie is en op welke wijze dit praktisch in kaart gebracht kan worden. Het gaat immers om vrijwilligers en het is de vraag of een dergelijke inventarisatie niet te ver voert binnen de wensen en behoeften van vrijwilligers ten aanzien van het vrijwilligersbeleid.

5. Welke overige verbindingen zijn er ontstaan tussen functies, samenwerkingspartners, inwoners en verenigingen?

Deze vraag is voor een deel te beantwoorden door een analyse van de functies van de Burgerij. Dit komt deels voort uit de onderzoeksresultaten (ervaringsgegevens) en deels door een nader analyse van de functies. Als eerste een overzicht welke verbindingen nu al aanwezig zijn binnen de verschillende functies.

Dat zijn:

- De Hoeskamer: in alle hoeskamers sluiten regelmatig partners aan, zoals Wmo-consulent, ergotherapeut, fysiotherapeut en maatschappelijk werk. Dit wordt zeer gewaardeerd blijkt uit de verschillende focusgroepen, zeker als de partners de tijd nemen om een kopje koffie mee te drinken en deelnemen aan de ontmoetingsactiviteit. Verder worden verbindingen tot stand gebracht in het activiteitenprogramma met verenigingen, maatschappelijke organisaties en ondernemers. Door samenwerkingspartners zijn aandachtspunten benoemd bij deze samenwerking, ze geven aan dat er beter samengewerkt kan worden en meer aandacht uit moet gaan naar de signalering door vrijwilligers. In de gesprekken met vrijwilligers wordt hier wisselend over gedacht, sommige vrijwilligers zien samenwerking als toegevoegde waarde en zien het als verrijking om meer te weten over signalering, anderen zien signalering als een verbreding van hun taak en verantwoordelijkheid en willen dat liever niet.
- De Hoeskamer in Ransdaal verdient een aparte vermelding. In de Hoeskamer van Ransdaal wordt 2x per week een aanbod gerealiseerd samen met stichting Philadelphia, hierbij

ontstaat er dus een verbinding van formele zorg, waarbij dagbesteding en begeleiding van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt wordt gecombineerd met ontmoeten en aanbieden van een gezonde maaltijd aan inwoners voor wie dat belangrijk is of kan zijn. In de praktijk zien we hierdoor verbinding tussen verschillende doelgroepen ontstaan.

- Vanuit het activiteitenteam worden activiteiten bedacht en voorbereid voor de Hoeskamers. Hierbij is er veel nadruk op het leggen van verbindingen met verenigingen, zoals ouderenverenigingen, muziekverenigingen etc. en ook Voerendaalse ondernemers en organisaties. Uit de hoge waardering die bezoekers aan de hoeskameractiviteiten geven valt op te maken dat het aanbod in algemene zin gewaardeerd wordt.
- De afgelopen jaren is een intense verbinding en samenwerking ontstaan tussen de Bibliotheek en de Burgerij. Fysiek is dat te zien in Klimmen en Voerendaal. Aan beide kanten zijn positieve opbrengsten waarneembaar, zoals stijging van bezoekers bij de Burgerij en Bibliotheek (28,4%). Uitleencijfers aan de kant van de Bibliotheek en de toename van gebruik van de middelen en ondersteuning van de Bibliotheek door de TaalClub. De cijfers laten zien dat vanaf de opening van de Burgerij Voerendaal-Kunrade t/m juni 2019 178 nieuwe abonnementen zijn afgesloten. Dit is een stijgen van 11.6% Daarnaast is er een gezamenlijk vrijwilligersbeleid ontwikkeld voor de vrijwilligers van de Burgerij en Bibliotheek.
- Bij de BoodschappenBus is een verbinding tussen een Burgerijfunctie en twee betrokken ondernemers in Voerendaal. Zij verlenen vanuit maatschappelijke verantwoordelijkheid medewerking en ondersteuning aan deze activiteit.
- BuddyTeam, vluchtelingenwerk, Kompas en Woningstichting Voerendaal en maatschappelijk werk werken samen om de opvang en integratie van nieuwkomers in Voerendaal goed te laten verlopen.
- De Buurtbus verhoogt de toegankelijkheid van de activiteiten van de Burgerij en in incidentele gevallen is er ook verbinding met andere activiteiten, zoals bijvoorbeeld het ophalen van inwoners voor de verkiezingen en de kerkdiensten op zondag.
- Met de Mannen achter de Pannen worden verbindingen gemaakt met andere activiteiten in de samenleving, hier zorgen de Mannen achter de Pannen voor een lekker hapje, zoals bij het Zomerfestival. De mannen achter de pannen werken ook samen met de Bibliotheek en bieden ondersteuning bij themabijeenkomsten.
- Mantelzorgpunt maakt een actieve verbinding met zorgcentrum 't Brook en zorgt voor samenwerking ten aanzien van de mantelzorgers van cliënten van 't Brook.

Daarnaast is deze vraag deels te abstraheren uit de reacties van de samenwerkingspartners. 64% van de partners geeft in de vragenlijst aan dat hun rol is veranderd. Bij de afgenomen interviews geven 5 van de 9 partners aan dat hun rol veranderd is door de Burgerij. Ze noemen, naast het doorverwijzen, dat er meer wordt samengewerkt met andere organisaties

doordat er door de Burgerij kortere lijnen zijn ontstaan tussen de partners onderling. Dit antwoord duidt erop dat er meer verbinding is ontstaan. In de aanbevelingen van de partners komen onderwerpen terug gericht op intensiever samenwerken en het maken van nieuwe verbindingen, zoals doelgroepen verbinden en verbinding tussen partners en vrijwilligers. We gaan hier dieper op in bij de beantwoording van vraag 12 (aanbeveling 4, 5, 6).

6. Welke opbrengsten voor de vrijwilligers waren aanvankelijk niet voorzien, maar zijn er ontstaan als een soort van “bijvangst”?

Om deze onderzoeksvraag te beantwoorden is een diepere analyse van alle onderzoek opbrengsten nodig. Hierbij valt op dat er soms een verschil is tussen wat individuele bezoekers of vrijwilligers verwachtten van de Burgerij en wat wij als gemeente aan verwachtingen van de Burgerij hebben. Bij het beantwoorden van deze vraag richten we ons op opbrengsten die uitstijgen boven de primaire gemeentelijke doelstelling van de Burgerij. Dit zijn de volgende doelen¹⁶:

- Laagdrempelige ontmoetingsplek met een uitnodigend activiteiten aanbod
- Preventie & signalering
- Info & Advies
- Matchen van vraag en aanbod op het vlak van vrijwillige inzet
- Algemene voorzieningen (voorzieningen, zoals buurtbus, boodschappendienst, mantelzorgondersteuning etc.)

Hier kunnen we de volgende opbrengsten vermelden:

- De grote effecten voor de vele vrijwilligers die er zijn. We hebben altijd rekening gehouden met de effecten van het doen van zinvol vrijwilligerswerk voor andere inwoners/bezoekers en ook voor vrijwilligers zelf, maar de respons op het brede onderzoek toont opbrengsten die onze verwachtingen overtreffen. Vrijwilligers geven bijvoorbeeld aan bij de vraag over opbrengsten die ze vooraf niet verwacht hadden, dat het werken bij de Burgerij goed is voor de eigen ontwikkeling. Vrijwilligers hebben onderling veel contact, waardoor hun eigen netwerk wordt vergroot en vrijwilligers elkaar ondersteunen. Dit valt vooral te concluderen uit de analyse van de respons van de meevormgevers.
- Daarnaast benoemen de meevormgevers ook duidelijk kwetsbare inwoners (doelgroep) die aan de slag zijn als vrijwilliger en hierdoor ook sterker worden en bijvoorbeeld juist afleiding ervaren.

¹⁶ Wijksteunpunt Voerendaal

7. Welke resultaten zijn zichtbaar die de transformatie doelen van de gemeente ondersteunen, waarbij we specifiek kijken naar versterking van het voorliggend veld voor kwetsbare groepen?

Deze vraag kunnen we met verschillende opbrengsten beantwoorden:

- De bezoekerscijfers geven een indicatie over hoe we er met de Burgerij met al haar functies in slagen om inwoners te bereiken. Bij de beantwoording van vraag 1 geven we een analyse op de aantallen per functie. Hierbij gaan we ervan uit dat de functies allemaal op te vatten zijn als voorliggend en als totaal een voorliggende voorziening vormen.
- Het is belangrijk om te constateren dat de geformuleerde doelen voortkomen uit de wens een sterke voorliggende voorziening te bieden voor kwetsbare inwoners. Hierbij is het antwoord op onderzoeksvraag 3 dus evident.
- Voorts is het belangrijk om na te gaan of kwetsbare groepen bereikt worden. Dit is moeilijker te beantwoorden, omdat het hier moeilijker te definiëren doelgroepen betreft. Hiervoor zijn we aangewezen op de informatie die door respondenten is verstrekt in interviews en focusgroepen. Hier kunnen we uit afleiden dat de groep kwetsbare inwoners de Burgerij zeker bezoekt, vrijwilligers benoemen dit op verschillende manieren, zie hiervoor de uitkomsten in paragraaf 4.3 ten aanzien van de bezoekers. Partners geven duidelijk aan dat ze zien dat kwetsbare groepen bij de Burgerij terecht komen of dat er mogelijkheden zijn om cliënten naar door te verwijzen, zoals bijvoorbeeld bij de volgende bevindingen.
 - Bij twee derde van de partners (64%; grafiek 27) is hun werkwijze veranderd als gevolg van de Burgerij, vooral omdat ze cliënten kunnen 'doorverwijzen' naar de laagdrempelige hulp bij Burgerij in plaats van geïndiceerde zorg.
 - De helft van de partners (48%) merkt dat er door de Burgerij een verschuiving ontstaat in de hulpvraag van cliënten. Ze geven vooral aan dat sommige cliënten niet doorverwezen hoeven te worden naar de zorg omdat ze goed geholpen kunnen worden bij de Burgerij.
- In dit kader is ook de opbrengst bij deelvraag 6 relevant, aangezien het hier ook gaat om een kwetsbare groep, namelijk kwetsbare inwoners aan de slag als vrijwilligers.

In Voerendaal hebben we een hoog percentage volwassenen met een eenzaamheidsscore 46,7% vergeleken met landelijk 42,9%¹⁷. Voerendaal kent ook een relatief hoog aantal zelfstandig wonende ouderen van 75 jaar en ouder ten opzichte van het landelijk niveau 950 van 1.000 wonen zelfstandig, ten opzichte van 922 van de 1.000 landelijk¹⁸. We gebruiken deze cijfers als referentiepunt om te onderzoeken of de Burgerij voorziet in de gewenste transformatie. Uit deze resultaten valt af te leiden dat de Burgerij met zijn aanbod gericht op

¹⁷ Waar staat je gemeente.nl

¹⁸ Waar staat je gemeente.nl

betekenisvolle ontmoeting, signalering en participatie, sterk bijdraagt aan de transformatie doelen van het sociale domein. De Burgerij is een sterke en herkenbare voorziening in de samenleving en zorgt er zo voor dat er dicht bij huis een voorziening is, die naast of in de plaats kan komen van geïndiceerde zorg. De bezoekerscijfers laten zien dat hier ook veelvuldig gebruik van wordt gemaakt. Daarnaast zijn de verschillende functies van de Burgerij gericht op het versterken van zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie.

Hierbij is het wel van belang om te refereren aan de grenzen van de Burgerij die in zicht komen en ook op verschillende momenten binnen dit onderzoek duidelijk naar voren zijn gebracht. Er zijn beperkingen ten aanzien van ruimte in de locaties; werven, behouden en begeleiding van vrijwilligers; overzicht op alle verschillende functies; en activiteiten en de begeleiding van inwoners met zwaardere hulpvragen.

Aanbeveling 3: Het is belangrijk om deze grenzen goed te verkennen en definiëren. de Burgerij is een voorliggende voorziening en moet dit vooral ook blijven, bepaal samen de grens wat binnen een voorliggende voorziening van vrijwilligers verwacht kan en mag worden en bepaal welke schil van partners hierbij noodzakelijk is. Maak hierbij ook inzichtelijk voor de vrijwilligers wat zij van de partners mogen en kunnen verwachten. Daarnaast moet ook bepaald worden wat de route is, als de grens van de mogelijkheden van het voorliggende aanbod bereikt wordt. Hier zullen we op terug komen bij de beantwoording van de vragen over het toekomstperspectief.

8. Welke resultaten zijn zichtbaar die de transformatie doelen van de gemeente ondersteunen, waarbij we specifiek kijken naar de verbinding van formele en informele zorg?

Zie hiervoor de beantwoording van vraag 5 over de verbindingen die op dit moment in de Burgerij bestaan. Hier worden opbrengsten genoemd ten aanzien van verbinding en dit laat zien dat op dit punt verschillende stappen gezet zijn. De opbrengsten van het onderzoek tonen ook aan dat op dit punt ook nog veel moet gebeuren.

Zowel samenwerkingspartners als vrijwilligers benoemen in de interviews en enquêtes duidelijk dat in de onderlinge samenwerking nog ruimte voor verbetering is. Hierbij worden vooral inhoudelijke aspecten genoemd, zoals signaleren, weten wie je waarvoor kunt benaderen, kennisbijeenkomsten. Uit de reacties van partners valt ook af te leiden dat zij nog meer bij de Burgerij betrokken willen en kunnen worden. Hiervoor noemen we de 3 aanbevelingen uit de interviews met samenwerkingspartners¹⁹

¹⁹ Beumers, Het gezicht van de wijk, 2019.

Aanbeveling 4: Het samenspel tussen professionele deskundigheid (ten opzichte van de vrijwillige inzet) kan versterkt worden in de Burgerij. Onderzoek hoe het nu is en hoe dit versterkt kan worden.

Aanbeveling 5: De doelgroep mensen met cognitieve en psychische problemen past niet altijd goed binnen de huidige functies van de Burgerij. Hier is de afgelopen jaar al veel investering op geweest, samen met Mondriaan, bijvoorbeeld in de inloop GGZ, maar dit vraagt vervolgonderzoek om zicht te krijgen welke groep wel in de Burgerij past en hoe hiermee om te gaan.

Aanbeveling 6: De samenwerking tussen de partners en de Burgerijen kan verbeterd worden. Onderzoek op welke wijze deze samenwerking verbeterd kan worden.

In alle 3 de aanbevelingen komt het versterken van verbindingen terug. De conclusies en aanbevelingen onderstrepen dat er verbinding is, maar hier kansen en mogelijkheden op verbreding en verdieping zijn.

Aanbeveling 7: Tot slot kunnen we nog het volgende opmerken. We hebben onderzoek gedaan onder partners die betrokken zijn bij de Burgerij, hierbij hebben we nog niet gekeken naar partners die nu nog niet in beeld zijn, maar die wellicht wel een zinvolle bijdrage kunnen leveren. Hier zou vervolgonderzoek naar gedaan kunnen worden, aangezien we verwachten dat hier verbreding van het aantal verbindingen mogelijk is.

9. Welke ervaringen zijn opgedaan ten aanzien van het loslaten van initiatieven aan de gemeenschap?

Hierbij zijn verschillende categorieën te onderscheiden.

1. Functies die zijn opgezet met professionele ondersteuning en deze worden na verloop van tijd volledig overgelaten aan de vrijwilligers zelf.
2. Functies die zijn gestart op initiatief van de samenleving, er was tijdelijk professionele ondersteuning nodig om de functies (door) te ontwikkelen, maar na verloop van tijd kan de professionele ondersteuning worden afgebouwd.
3. Functies waarbij altijd een bepaalde mate van professionele ondersteuning nodig is. Denk hierbij aan ondersteuning om signalen bij bezoekers op te pakken, activiteiten te ontwikkelen en anderszins.
4. Functies die volledig vanuit de samenleving zijn gestart, aanhaken bij de Burgerij, maar geen of nauwelijks ondersteuning nodig hebben.

In alle 4 de categorieën komen functies van de Burgerij voor. In algemene zin valt op te merken dat alle vrijwilligers in meer of mindere mate begeleiding nodig hebben en krijgen. Het

gaat hier dus niet zozeer om het begeleiden en waarderen van de vrijwilligers, maar de mate waarin de functie inhoudelijk door de vrijwilligers/samenleving gedraaid kan worden.

	Intensieve ondersteuning vrijwilligers	Matige ondersteuning vrijwilligers	Lage ondersteuning vrijwilligers
1. Professioneel gestart – (gedeeltelijk) overdragen aan vrijwilligers			BuurtTeam
2. Start uit samenleving ondersteuning afbouwen		Mannen achter de Pannen Klussen met Zussen	Zitdansen I-Café
3. Altijd professionele ondersteuning nodig	BuddyTeam Ouders & Zo BuurtBus/ BoodschappenBus Activiteitenteam Hoeskamer/Samen Eten TaalClub	Mantelzorgpunt Samen Eten	InfoBalie
4. Vanuit de samenleving en zelfstandig			Pleegouder café Oktoberfeest Fietsproject Kinderwens

De indeling in dit schema, hebben we tot stand gebracht op basis van inschatting van de vrijwilligerscoördinatoren die betrokken zijn bij de verschillende functies en is een persoonlijke interpretatie.

Dit zetten we af tegen opmerkingen die in het onderzoek zijn gemaakt over de behoeften aan begeleiding en resultaten uit de enquête. 27% van de vrijwilligers heeft bij aanvang van het vrijwilligerswerk problemen ervaren bij de uitvoering van het werk. Dat is een relatief hoog aantal en toont dat matige tot intensieve ondersteuning bij aanvang in ieder geval voor veel vrijwilligers gewenst is.

Er zijn een aantal functies, namelijk Klussen met Zussen, Zitdansen en De InfoBalie, waarbij de vrijwilligers gemiddeld een onvoldoende geven voor de begeleiding. In algemene zin zijn dit ook functies te zijn die minder intensief begeleid worden.

Aanbeveling 8: Uit de inschatting van de functies in begeleidingscategorieën afgezet tegen de waardering die vrijwilligers geven voor de begeleiding die ze krijgen bij het uitvoeren van hun vrijwilligerstaak kun je afleiden dat volledig loslaten voor veel functies niet aan de orde is en hoewel zeker veel kan worden overgelaten aan de vrijwilligers/inwoners er altijd ondersteuning en begeleiding in een bepaalde mate nodig is om dat de functies veelal zijn ingericht voor kwetsbare groepen inwoners. Stel het transformatiedoel bij met betrekking tot het overdragen van initiatieven aan de samenleving daar waar het gaat om kwetsbare inwoners.

10.Hoe zien we dat behoeften aan nieuwe functies vanuit vragen uit de samenleving wordt gesignaleerd en opgepakt?

Bij het opstellen van de transformatie-agenda: Focus op transformatie, is de ambitie uitgesproken om initiatief vanuit de samenleving te waarderen, te benutten, te faciliteren en zoveel als mogelijk over te laten aan de samenleving zelf. Wanneer we dit projecteren op de Burgerij zien we dat dit vraagt om het positief ontvangen van initiatieven en deze een plek geven binnen het totaal-aanbod van de Burgerij, soms gaat het om een extra functie en soms gaat het om activiteiten binnen een functie. Hiervoor is het noodzakelijk dat er goed contact is met de vrijwilligers en samenleving om potentiële initiatieven te herkennen en ontwikkelen. Initiatief kan via verschillende kanalen worden aangeleverd. Hierbij is het wel belangrijk dat vrijwilligers er ook op verschillende manieren bij worden betrokken. Vrijwilligers geven in het onderzoek met name in de focusgroepen aan dit belangrijk te vinden en vinden het moeilijk als er soms top-down activiteiten "gedropt" worden die ook niet altijd aansluiten.

Verschiedende functies en activiteiten zijn gestart vanuit de samenleving, zoals De TaalClub, Ouders & Zo, Klussen met Zussen en Zitdansen. Andere functies zijn ontstaan vanuit een vraag/behoeften uit de samenleving, zoals BuddyTeam, Mannen achter de Pannen, BoodschappenBus, BuurtBus, Hoeskamer, Samen koken-samen eten. Voor deze functies was een vraag vanuit inwoners en/of partners uit de samenleving de aanleiding om de functie te gaan starten en uitproberen. Je ziet dat het in redelijk goede mate lukt om vragen uit de samenleving te vertalen in functies vanuit de Burgerij en dat het ook mogelijk is om functies te laten ontstaan vanuit initiatief vanuit de samenleving. Nu er een bestaande infrastructuur is van een Burgerij in de kernen kunnen nieuwe initiatieven hierbij aangesloten worden.

Aanbeveling 9: Hierbij is de eerdere aanbeveling over begrenzing (aanbeveling 3) aan de orde en daarnaast geldt dat het vanwege beschikbare vrijwilligersondersteuning en de

beschikbare locatie niet (altijd meteen) mogelijk is om ieder potentieel initiatief ook daadwerkelijk te starten. Ga bij aanvragen voor nieuwe initiatieven of activiteiten na, welke randvoorwaarden gerealiseerd moeten worden om het initiatief of de activiteit op te pakken en of en zo ja wanneer dit mogelijk is. Communiceer hier open en duidelijk over, zodat inwoners, partners en eventuele andere aanvragers weten wat ze op dit punt kunnen verwachten.

Aanbeveling 10: Zorg dat de vrijwilligers betrokken worden en zich betrokken voelen bij het starten, ontwikkelen of door ontwikkelen van activiteiten en functies bij de Burgerij.

11. Wat zijn basisfuncties van de burgerij en verdienen intensieve gemeentelijke bemoeienis en wat zijn de overige functies en bestaan voort als extra's die zoveel als mogelijk worden overgelaten aan burgerinitiatieven?

Om deze vraag te beantwoorden is het vooral belangrijk te definiëren wat basisfuncties zijn, deze vormen immers het fundament en bestaansrecht van de Burgerij.

Hiervoor combineren we verschillende onderzoeksresultaten met elkaar:

- de functies met de hoogste bezoekersaantallen
- de waardering die de partners hebben voor het nut van de verschillende functies
- opmerkingen die in de focusgroepen en interviews gemaakt zijn die iets zeggen over de belangrijkheid van verschillende functies.

De top 5 van functies qua bezoekersaantallen

1. Hoeskamers (de 4 hoeskamers bij elkaar opgeteld)
2. Een maaltijd nuttigen in de Burgerij
3. De Buurtbus
4. Taalclub
5. De BoodschappenBus

De functies met het meeste nut volgens partners

- TaalClub (89% van de partners; grafiek 22);
- BuddyTeam (81%)
- Hoeskamer Voerendaal-Kunrade (79%)
- Mantelzorgpunt (78%)
- BoodschappenBus (78%)
- BuurtBus (74%)
- Hoeskamer Klimmen (74%)
- Hoeskamer Ransdaal (74 %)

Opmerkingen die gemaakt zijn in de focusgroepen gaan sterk in op de sociale ontmoeting, voorkomen van eenzaamheid, inwoners ondersteunen met een maaltijd gekoppeld aan ontmoeting en een vast ontmoetingspunt in de kern, hier worden veel opmerkingen over gemaakt.

Combinatie van deze onderzoeksresultaten laat zien dat we in ieder geval tot de basisfuncties kunnen en moeten rekenen:

- De hoeskamers met daaraan gekoppeld de verschillende samen (eet)activiteiten
- De BoodschappenBus
- De BuurtBus
- De TaalClub en daaraan gekoppeld het BuddyTeam voor het ondersteunen van nieuwkomers.

Aanbeveling 11: Benoem de Hoeskamer als ontmoetingsplek voor verschillende doelgroepen met daaraan gekoppeld de verschillende eet- en kookfuncties, de BoodschappenBus, BuurtBus en de TaalClub als de basisfuncties. Deze verdienen professionele ondersteuning, aan de ene kant, omdat het veelal om kwetsbare inwoners gaat bij deze activiteiten en deze activiteiten ook zeker zijn te typeren als maatschappelijke ondersteuning.

Overige functies zijn moeilijker te definiëren en hier zijn binnen de scope van het onderzoek weinig aanknopingspunten over gevonden. De onderzocht overige functies zijn:

- InfoBalie
- Mantelzorgpunt
- BuurtTeam
- I-Café
- Klussen met Zussen
- BuddyTeam
- Zitdansen
- Ouders & Zo

Aanbeveling 12: Ga uit van de basisfuncties deze vormen immers de basis van de Burgerij, overige functies zijn de aanvullingen hierop vanuit de samenleving en zullen per initiatief worden afgewogen of ze passen binnen de uitgangspunten en mogelijkheden van de Burgerij.

12. Hoe kan de Burgerij duurzaam voortbestaan?

Deze vraag kan vooral beantwoord worden door te kijken naar de ervaren knelpunten, sterke punten en aanbevelingen die binnen het gehele onderzoek zijn opgehaald. Bij de beantwoording van verschillende onderzoeksvragen zijn reeds aanbevelingen geformuleerd. Deze moeten ook beschouwd worden in het toekomstperspectief van de Burgerij.

Bezoekers

De bezoekers beoordelen de Burgerij over het algemeen positief en willen het aanbod graag behouden. 2 op de 10 bezoekers zouden het activiteitenaanbod graag uitgebreid zien.

Aanbeveling 13: Onderzoek welke uitbreidingsbehoeften er zijn bij de Burgerij, maar ook bij doelgroepen die de Burgerij nu nog niet bezoeken. Ga vervolgens na of deze functies aansluiten bij de basisfuncties en de doelen van de Burgerij. Voorts vindt de afweging plaats wat deze functies aan randvoorwaarden vragen (zie ook aanbeveling 9). Ga op basis hiervan na welke ontwikkelingen nog gewenst zijn.

Vrijwilligers

Vrijwilligers ervaren de Burgerij positief zoals deze nu is en benoemen de ontmoetingsfunctie, het maatwerk in de kernen en de goede samenwerking tussen verschillende geledingen als positieve punten die behouden moeten worden. Als het gaat over de doorontwikkeling van de Burgerij zijn er onder de vrijwilligers grofweg 2 stromingen te onderscheiden. Een groep vrijwilligers die mogelijkheden ziet om andere en nieuwe activiteiten en functies toe te voegen en daarmee ook nieuwe doelgroepen wilt bereiken. En een groep vrijwilligers die aangeeft dat het aantal functies en activiteiten beperkt moet worden om niet te veel hooi op de vork te nemen, waardoor de vrijwilligers overvraagd wordt, de ruimte te beperkt is of te weinig ondersteuning voor de vrijwilligers beschikbaar is. Hiervoor verwijzen we ook naar aanbeveling 3 over de grenzen van de Burgerij.

De vrijwilligers hebben binnen het onderzoek vaker aandacht gevraagd voor de coördinatie en ondersteuning van de vrijwilligers. Hierbij zijn er verschillende knelpunten benoemd, zoals onvoldoende duidelijkheid en overzicht, meer diepgang willen aanbrengen in het uitvoeren van de vrijwilligerstaak, de spin in het web missen en coördinatoren hebben te weinig tijd voor het begeleiden van de grote groep vrijwilligers. Aangezien de vrijwilligers het fundament van de Burgerij zijn, is het cruciaal deze knelpunten serieus op te pakken.

Aanbeveling 14: Onderzoek samen met vrijwilligers wat er minimaal nodig is aan vrijwilligersondersteuning en coördinatie om de verschillende taken en functies goed uit te voeren, betrek hier ook de behoefte aan professionele ondersteuning bij zoals geformuleerd bij vraag 7/aanbeveling 3. Daarnaast is het belangrijk om hier rekening te houden met de zeer gemêleerde groep vrijwilligers en de behoeften aan ondersteuning. Hierbij moet het uitgangspunt zijn om vrijwilligers gemotiveerd en met plezier hun functie te laten uitvoeren. Ontwikkel een aanpak die tegemoet komt aan de behoeften om extra informatie over thema's, teambuilding en begeleiding bij start van het vrijwilligerswerk en ook ruimte laat voor vrijwilligers die hier juist geen behoeften aan hebben.

Partners

De partners hebben een aantal knelpunten genoemd en aanbevelingen gedaan ten aanzien van de Burgerij. Deze aanbevelingen hebben we al genoemd bij onderzoeksvraag 8. We zullen ze hier nog een keer opnoemen, omdat ze belangrijk zijn voor het toekomstperspectief van de Burgerij.

Aanbeveling 4: Het samenspel tussen professionele deskundigheid (ten opzichte van de vrijwillige inzet) kan versterkt worden in de Burgerij. Onderzoek hoe het nu is en hoe dit versterkt kan worden.

Aanbeveling 5: De doelgroep mensen met cognitieve en psychische problemen past niet altijd goed binnen de huidige functies van de Burgerij. Hier is de afgelopen jaar al veel investering in geweest, samen met Mondriaan, bijvoorbeeld in de inloop GGZ, maar dit vraagt vervolgonderzoek om zicht te krijgen welke groep wel in de Burgerij past en hoe hiermee om te gaan.

Aanbeveling 6: De samenwerking tussen de partners en de Burgerijen kan verbeterd worden. Onderzoek op welke wijze deze samenwerking verbeterd kan worden.

Aanbeveling 15: Als aanvulling hierop komt ook de aanbeveling om goed te bewaken wat past binnen individuele zorg aan inwoners en wat collectief kan, houd aandacht voor de groep versus het individu.

Toekomstperspectief:

De respondenten schetsen in algemene zin een positief beeld over De burgerij en de opbrengst hiervan. In het onderzoek worden veel opmerkingen gemaakt waaruit waardering spreekt voor het totaal aanbod dat door de Burgerij wordt verzorgd voor de inwoners. Hierbij worden verschillende opmerkingen gemaakt over het behouden van een dergelijke voorziening voor kwetsbare inwoners, waarbij sociale ontmoeting en een zinvolle dagbesteding op de voorgrond staat.

Aanbeveling 13: Onderzoek welke uitbreidingsbehoeften er zijn bij de Burgerij, maar ook bij doelgroepen die de Burgerij nu nog niet bezoeken. Ga vervolgens na of deze functies aansluiten bij de basisfuncties en de doelen van de Burgerij. Voorts vindt de afweging plaats wat deze functies aan randvoorwaarden vragen (zie ook aanbeveling 9). Ga op basis hiervan na welke ontwikkelingen nog gewenst zijn.

Aanbeveling 16: Behoud de Burgerij als laagdrempelige voorliggende voorziening met speciale aandacht voor kwetsbare inwoners.

Aanbeveling 17: Bij alle drie de groepen komen opmerkingen terug over voldoende bekendheid geven aan de activiteiten van de Burgerij, maar vooral ook aan de betekenis en waarde die de activiteiten voor de inwoners hebben. Maak een PR plan voor externe communicatie. Besteed aandacht aan PR en communicatie en stel een algemeen communicatieplan op voor de gehele Burgerij, betrek partners en vrijwilligers bij dit plan. Dit communicatieplan moet bijdragen aan de interne en externe communicatie, dus ook verbeterpunten als communicatie tussen partners en vrijwilligers, vrijwilligers en gemeente en tussen vrijwilligers van verschillende functies onderling, moeten hier aan bod komen.

Aanbeveling 18: Voor een sterke Burgerij nu en in de toekomst is het belangrijk om samen te verkennen wat we doen als de grenzen van de mogelijkheden van de Burgerij in beeld komen. Hierbij denken we aan dilemma's die zich nu ook al voordoen zoals: de begeleiding van een individuele bezoeker met een stevige zorgvraag, ingaan op initiatieven vanuit de samenleving, terwijl deze niet (volledig) aansluiten bij de doelen en/of mogelijkheden van de Burgerij, het bieden van intensieve individuele vrijwilligersondersteuning, terwijl de ondersteuningsuren beperkt zijn etc.

Hierbij is het nodig om uit te gaan van de geformuleerde basisfuncties en uit te werken hoe deze verder doorontwikkeld kunnen worden, waarbij de samenwerking met de professionele schil belangrijk is. Daarnaast is het ook belangrijk om duidelijk te zijn over de grenzen van de Burgerij om de sterke voorliggende voorziening ook niet in gevaar te brengen en te overvragen, ondanks alle kansen en mogelijkheden die gezien worden. Dit vraagt uit afspreken en uitdragen van een duidelijke koers.

6. Conclusies

Onderstaande conclusie is een integratie van de resultaten uit 3 perspectieven van de 3 respondentengroepen via verschillende onderzoeksmethodes: bezoekers (vragenlijst), vrijwilligers (vragenlijst, inventariserende groepsgesprekken, focusgroepen), en samenwerkingspartners (vragenlijst, interviews, focusgroep). Om de validiteit te verhogen is de triangulatie van kwantitatieve en kwalitatieve methoden toegepast en daarnaast heeft het onderzoeksbureau het volledige rapport gecontroleerd en gevalideerd. Met het weergeven van de conclusies uit het onderzoek beantwoorden we de hoofdvraag van het onderzoek: *Heeft de Burgerij meerwaarde voor de Voerendaalse samenleving?*

a. Conclusies over bezoekers

De bezoekers van de Burgerij maken vooral gebruik van gezamenlijk eten, de Hoeskamers, de TaalClub en de bussen. Het grootste aantal bezoekers heeft de Hoeskamer, op basis van de gegevens over het eerste half jaar van 2019 verwachten we over heel 2019 een kleine 10.000 bezoeken aan De Hoeskamer. In algemene zin kunnen we concluderen dat de functies van de Burgerij goed bezocht en benut worden.

De Burgerij biedt de bezoekers de volgende meerwaarde: ze komen in contact met anderen, ze nemen deel aan activiteiten die ze thuis niet zouden ondernemen en ze leren er nieuwe dingen (zoals de Nederlandse taal). De Burgerij betekent voor hen vooral gezelligheid, eten met anderen, nieuwe contacten opdoen, leuke activiteiten ondernemen en een luisterend oor. De vrijwilligers vinden dat de Burgerij daarnaast ook bijdraagt aan het verminderen van eenzaamheid, integratie in de samenleving en het tijdig signaleren van problemen van bezoekers.

Vrijwel alle bezoekers geven aan dat ze na hun bezoek aan de Burgerij weer met een goed gevoel naar huis gaan. Bijna alle bezoekers oordelen (zeer) positief over de Burgerij en zouden anderen aanraden om mee te doen aan de activiteiten van de Burgerij. 7 op de 10 doet dat daadwerkelijk en vertellen anderen over de eigen positieve ervaringen. 'Mond tot mond reclame' is dan ook de belangrijkste wijze waarop men wordt geattendeerd op het bestaan van de Burgerij.

De aanbevelingen geformuleerd door de bezoekers komen overeen met de aanbevelingen van de vrijwilligers en de samenwerkingspartners.

b. Conclusies onderzoek vrijwilligers

De vrijwilligers komen vooral naar de Burgerij omdat het fijn is om de eigen talenten in te zetten voor anderen, om mensen te ontmoeten, omdat je met het werk een bijdrage levert aan de gemeenschap en omdat het een zinvolle tijdsbesteding is.

Bij 9 op de 10 vrijwilligers zijn de verwachtingen over het vrijwilligerswerk uitgekomen. Ze voelen zich gewaardeerd, vooral door het vrijwilligersteam en de bezoekers (en in mindere mate door de gemeente en vrijwilligerscoördinatoren). Het vrijwilligerswerk levert hen vooral meer sociale contacten op, een groter sociaal netwerk en een goed gevoel en erkenning. Vrijwel alle vrijwilligers zouden anderen dan ook aanraden om vrijwilliger te worden bij de Burgerij.

Het werken met vrijwilligers zorgt er volgens de meevormgevers van de Burgerij voor dat mensen hun sociale netwerk kunnen uitbreiden, een positie in de maatschappij vinden, soms kunnen doorstromen naar regulier werk, inzicht krijgen in hun sterke en minder sterke kanten, en minder snel eenzame of depressieve gevoelens zullen ontwikkelen.

Het aantal gemiddelde besteden uren door vrijwilligerswerk binnen de Burgerij is hoger dan het landelijke gemiddelde. Dit betekent dus dat Voerendaal een grote groep vrijwilligers kent die zich sterk betrokken voelen bij de Burgerij. Vrijwilligers geven ook aan dat ze graag willen meedenken over het ontwikkelen en uitvoeren van nieuwe of bestaande activiteiten.

Een kwart van de vrijwilligers heeft problemen ervaren, vooral: een te beperkte introductie bij aanvang van hun werkzaamheden en te weinig begeleiding. Geconstateerd kan worden dat goede vrijwilligersondersteuning belangrijk is voor de vrijwilligers en het goed functioneren van de Burgerij.

c. Conclusies samenwerkingspartners en meevormgevers

De partners zijn goed op de hoogte van de functies die het meest gebruikt worden door de bezoekers en waar veel vrijwilligers actief zijn: Samen Eten, de bussen, De Hoeskamers en de TaalClub. Deze functies worden door hen als (zeer) nuttig ervaren. Ze vinden alle doelen die door de Burgerij worden nagestreefd zinvol voor hun cliënten, maar herkennen vooral een luisterend oor, gezelligheid, een leuke invulling van de dag. Ze ervaren in mindere mate dat de Burgerij problemen van bezoekers signaleert en hulp of ondersteuning of respijtzorg biedt.

We vinden een belangrijke constatering dat de helft van de partners merkt dat sommige van hun cliënten niet doorverwezen hoeven te worden naar de reguliere zorg omdat ze goed geholpen kunnen worden bij de Burgerij. Acht van de 10 voelt zich echt een partner van de Burgerij omdat er intensief contact en een intensieve samenwerking is. Twee derde van de partners ervaren ook dat hun werkwijze veranderd is door de Burgerij, omdat er korte lijnen

zijn en ze cliënten naar de Burgerij kunnen doorverwijzen. Partners geven hierbij ook een verschuiving in hulpvragen aan.

Vrijwel alle partners zouden collega's aanraden om cliënten te verwijzen naar de Burgerij, omdat het laagdrempelig is, er een grote diversiteit aan activiteiten is en de cliënten in contact kunnen komen met anderen.

3 op de 10 heeft problemen ervaren, vooral: de communicatie en het maken van afspraken verliep niet vlekkeloos, en de partners hebben het gevoel dat ze nog meer met de Burgerij zouden kunnen samenwerken dan nu het geval is. Dit vinden we een belangrijke constatering en dit hebben we in de aanbevelingen vertaald.

De meevormgevers noemen de volgende sterke kanten van de Burgerij: de bezoekers en vrijwilligers staan centraal, het is laagdrempelig, er is plek voor kwetsbare personen (zowel bezoekers als vrijwilligers), vrijwilligers kunnen elkaar ondersteunen, organisaties kunnen snel contact leggen met elkaar, de ontmoetingen tussen mensen met verschillende achtergronden zorgen voor meer onderling begrip. Ze wijzen op de volgende knelpunten bij de vrijwilligers: de vrijwilligers worden soms te weinig betrokken bij het maken van plannen, de communicatie vereist soms veel tact, beperkte continuïteit van activiteiten die door vrijwilligers worden uitgevoerd, veel variatie in de mate waarin vrijwilligers in staat zijn om mee te denken, en beperkte kennis over de mogelijkheden aan hulp door gemeente of professionals.

Ze noemen de volgende verbeterpunten voor de Burgerij: professionals moeten (nog) zichtbaarder zijn voor de bezoekers en vrijwilligers, verhogen van de kennis onder professionals over de signalerende functie van de Burgerij, verduidelijken voor de vrijwilligers wat en hoe te signaleren, meer tijd vrij maken voor de coördinatie van de vrijwilligers, nadenken over de vraag welke functies gecontinueerd moeten worden en welke niet (omdat het aantal functies groot is), zorgen voor grotere bekendheid, en meer draagvlak onder de bevolking.

d. Overkoepelende conclusies ten aanzien van de Burgerij

De belangrijkste doelstelling van de Burgerij die door alle betrokkenen wordt ervaren is sociale en betekenisvolle ontmoeting. Deze wordt door alle respondenten van de verschillende onderzoeken hooggewaardeerd. De doelstelling versterken van de zelfredzaamheid van inwoners wordt in mindere mate herkend door vrijwilligers en partners. In de praktijk zien we voorbeelden waaruit blijkt dat er versterking van zelfredzaamheid vanuit de Burgerij plaatsvindt, zoals inwoners die aangeven door de BoodschappenBus, nu zelf hun eigen boodschappen te kunnen doen, maar deze wordt in mindere mate ervaren door partners en vrijwilligers.

Uit de onderzoeksresultaten blijkt de meerwaarde van de Burgerij voor de Voerendaalse samenleving. Deze is enerzijds af te lezen uit de ervaringen van bezoekers, vrijwilligers en partners en de waardering die ze geven aan de Burgerij. Daarnaast blijkt de meerwaarde uit het realiseren van de maatschappelijke (beleids-) doelen door de Burgerij. Tot slot is er een opbrengst waarneembaar die boven de aanvankelijke verwachtingen uitstijgt en die we vooraf nog niet zo expliciet in de doelstellingen hadden opgenomen. Dit is de grote waarde die de Burgerij heeft voor een groep vrijwilligers van de Burgerij, dat een groter aandeel kwetsbare inwoners bevat dan aanvankelijk gedacht werd. Inwoners die door de Burgerij hun competenties versterken, meedoen in de samenleving en hun gevoel van eigenwaarde versterken. Deze opbrengst draagt zeker ook bij aan de ervaren meerwaarde van de Burgerij.

7. Beleidsadvies

Beleidsadvies ten aanzien van de geformuleerde aanbevelingen naar aanleiding van het Onderzoek Burgerij Voerendaal: *Heeft de Burgerij meerwaarde voor de Voerendaalse samenleving?*

In dit onderzoek zijn 18 aanbevelingen geformuleerd. We hebben deze aanbevelingen gecategoriseerd in 4 thema's:

1. Vervolgonderzoek
2. Vrijwilligersbeleid
3. Samenwerkingspartners
4. Toekomstperspectief de Burgerij

In onderstaande tabel treft u de aanbevelingen aan, zoals ze geformuleerd zijn in de onderzoeksrapportage, hoe ze vervolgens geïmplementeerd kunnen worden en het advies dat we geven ten aanzien van het oppakken van de aanbeveling en op welke termijn.

Aanbevelingen	Impact advies ten aanzien van beleidsdoelen	Implementatievraagstuk	Advies
Ten aanzien van vervolgonderzoek			
Aanbeveling 1: het is belangrijk om ten aanzien van de zelfredzaamheid en preventie en vroegsignalering na te gaan, hoe deze doelen bij de verschillende functies beter uit de verf kunnen komen en welke acties en inspanningen hiervoor nodig zijn. Hier worden ook inzichten uit literatuurstudie bij betrokken.	Zelfredzaamheid, preventie en signalering zijn beleidsdoelen binnen sociaal domein en ten aanzien van de Burgerij	Aanbevelingen hiervoor komen voort uit vervolgonderzoek van student sociologie, verder zal gewerkt worden aan begrijpelijke taal ten aanzien van dit beleidsdoel en gezamenlijk (werkgroep die bestaat uit vrijwilligers, vrijwilligerscoördinator, beleidsadviseur en zorgprofessionals) uitwerken wat wordt bedoeld met zelfredzaamheid en welke activiteiten hieraan bijdragen. Dit om te komen tot vergroten van awareness aangaande deze beleidsdoelen. Veelal is men zich niet bewust van de invloed van activiteiten op deze doelen. Stap 1 is om dit inzicht in eenvoudige taal te geven.	Vanaf 2020 oppakken en aandacht besteden bij verschillende stakeholders en vrijwilligers
Aanbeveling 5: De doelgroep mensen	Sluit aan bij beleidsdoelen ten	Onderzoek en aanpak van deze aanbeveling loopt	Niet als aparte aanbeveling

Aanbevelingen	Impact advies ten aanzien van beleidsdoelen	Implementatievraagstuk	Advies
met cognitieve en psychische problemen past niet altijd goed binnen de huidige functie van De Burgerij. Hier is de afgelopen jaar al veel investering op geweest, samen met Mondriaan, bijvoorbeeld in de inloop GGZ, maar dit vraagt vervolgonderzoek om zicht te krijgen welke groep wel in de Burgerij past en hoe hiermee om te gaan.	aanzien van inclusie en zorg dicht bij huis.	reeds, maar dit vraagt extra aandacht vanuit vormgeven van Wmo-beleid i.r.t. Burgerij. Tot nu toe is het moeilijk vanwege schaalgrootte om samen met zorgaanbieders hier een sluitend aanbod op te ontwikkelen.	oppakken, maar onderdeel maken, als blijvend aandachtspunt, van de doorontwikkeling Burgerijen en Wmo-beleid.
Aanbeveling 7: We hebben onderzoek gedaan onder partners die betrokken zijn bij de Burgerij, hierbij hebben we nog niet gekeken naar partners die nu nog niet in beeld zijn, maar die wellicht wel een zinvolle bijdrage kunnen leveren. Hier zou vervolgonderzoek naar gedaan kunnen worden, aangezien we verwachten dat hier verbreding van het aantal verbindingen mogelijk is.	Sluit aan bij beleidsdoelen op het gebied van brede betrokkenheid en verantwoordelijkheid binnen de gemeenschap ontwikkelen. De overheid die niet alleen verantwoordelijk is en waar alle oplossingen van verwacht worden.	Brede inventarisatie ontwikkelen over mogelijke bijdragen en betrokkenheid (ringenschema met mate van betrokkenheid) en deze thematisch oppakken en implementeren.	Fasegewijs oppakken en dit vooral per inhoudelijk vraagstuk aanpakken aangezien mogelijke betrokkenheid ook snel tot actie zou moeten leiden om momentum niet te verliezen. In 2020 starten met gesprekken om stakeholders te vinden die kunnen helpen met benaderen van mogelijke partners en 1^e fase van benadering van partners.
Aanbeveling 13: Onderzoek welke uitbreidingsbehoeften er zijn bij de Burgerij, maar ook bij doelgroepen die de Burgerij nu nog niet bezoeken.	Uitgangspunt van de Burgerij is om een laagdrempelige voorziening te zijn voor alle inwoners van de gemeente Voerendaal. Door het onderzoek is er inzicht ontstaan welke	Het onderhavige onderzoek en het onderzoek Wijksteunpunt XL 2016 hebben niet onderzocht welke groepen nu de Burgerij nog niet bezoeken. Om een volledig beeld te krijgen van mogelijke nieuwe doelgroepen die nu nog niet aansluiten bij de Burgerij zou een vervolg	In 2020 nog geen onderzoek dan naar mogelijke nieuwe doelgroepen, maar eerst andere aanbevelingen ten aanzien van versterking van de huidige Burgerij uitvoeren.

Aanbevelingen	Impact advies ten aanzien van beleidsdoelen	Implementatievraagstuk	Advies
	doelgroepen we al bereiken.	onderzoek in de Voerendaalse samenleving mogelijk aan de orde zijn.	Voorstel nieuwe afweging maken oppakken in 2021
Aanbeveling 18: Voor een sterke Burgerij nu en in de toekomst is het belangrijk om samen te verkennen wat we doen als de grenzen van de mogelijkheden van de Burgerij in beeld komen. Hierbij denken we aan dilemma's die zich nu ook al voordoen zoals: de begeleiding van een individuele bezoeker met een stevige zorgvraag, ingaan op initiatieven vanuit de samenleving, terwijl deze niet (volledig) aansluiten bij de doelen en/of mogelijkheden van de Burgerij, het bieden van intensieve individuele vrijwilligersondersteuning, terwijl de ondersteuningsuren beperkt zijn etc.	Door deze aanbeveling onderzoeken welke randvoorwaarden en afbakening aan de orde zijn om de Burgerij met de beschikbare middelen zo optimaal mogelijk te laten functioneren en daarmee dus bij te dragen aan de realisatie van de beleidsdoelen.	In ronde tafels met een brede vertegenwoordiging van: • (Bezoekers) • Vrijwilligers • Samenwerkingspartners • Vrijwilligerscoördinatie • Gemeente Mogelijke vraagstukken en dilemma's themagericht verkennen en bespreken en verkennen welke mogelijke oplossingsstrategieën er zijn. Gemeente prioriteert deze thema's samen met direct betrokken partners. Vervolgens worden er gezamenlijke oplossingsstrategieën afgesproken en breed gecommuniceerd.	Direct oppakken, maar wel in beperkte mate (gefaseerd) om ook de kans te krijgen om oplossingsstrategieën die bij deze aanpak naar voren komen ook echt op te pakken en vorm te geven.
Ten aanzien van vrijwilligersbeleid			
Aanbeveling 2: Binnen de scope van het onderzoek heeft geen meting plaatsgevonden ten aanzien van de groei van individuele competenties of anderszins. Dit zou verder onderzocht dienen te worden, indien we hier meer informatie over willen hebben. Hierbij moet wel in kaart worden gebracht wat de relevantie is en op	Vanuit ons vrijwilligersbeleid vinden we het belangrijk om vrijwilligers ook ontwikkel- en groeimogelijkheid en te bieden	Er is een breed beeld dat vrijwilligers mogelijkheden krijgen om te ontwikkelen en competenties te laten groeien, dit is echter moeilijker te objectiveren. Echter de afgelopen jaren zijn er regelmatig vrijwilligers doorgestroomd naar betaald werk middels persoonlijke groei via de ervaringen opgedaan in het vrijwilligerswerk of vrijwilligers die actief zijn begeleid naar een nieuwe	Niet oppakken aangezien het belastend kan zijn voor vrijwilligers en beperkt meerwaarde oplevert.

Aanbevelingen	Impact advies ten aanzien van beleidsdoelen	Implementatievraagstuk	Advies
welke wijze dit praktisch in kaart gebracht kan worden. Het gaat immers om vrijwilligers en het is de vraag of een dergelijke inventarisatie niet te ver voert binnen de wensen en behoeften van vrijwilligers ten aanzien van het vrijwilligersbeleid.		beroepsrichting en hier ook werk in gevonden hebben.	
Aanbeveling 8: Uit de inschatting van de functies in begeleidingscategorieën afgezet tegen de waardering die vrijwilligers geven voor de begeleiding die ze krijgen bij het uitvoeren van hun vrijwilligerstaak kun je afleiden dat volledig loslaten voor veel functies niet aan de orde is en hoewel zeker veel kan worden overgelaten aan de vrijwilligers/inwoners er altijd ondersteuning en begeleiding in een bepaalde mate nodig is om dat de functies veelal zijn ingericht voor kwetsbare groepen inwoners. Stel het transformatiedoel bij daar waar het gaat om kwetsbare inwoners.	In ons beleid ten aanzien van transformatiedoel en is opgenomen om zoveel als mogelijk los te laten aan de gemeenschap zelf (transformatie-agenda: Focus op transformatie 2016). Dit doel lijkt deels haalbaar en realiseerbaar, maar vraagt aanpassing ten aanzien van kwetsbare inwoners.	Doel bijstellen en het bijgestelde doel betrekken bij het vrijwilligersbeleid en bij de inzet van vrijwilligerscoördinatie.	Direct oppakken
Aanbeveling 10: zorg dat de vrijwilligers betrokken worden en zich betrokken voelen bij het starten, ontwikkelen of doorontwikkelen van activiteiten en functies bij de Burgerij.	Sluit aan bij beleidsdoelen gericht op het betrekken van de gemeenschap bij de ontwikkeling van het sociale domein	Onderdeel van vrijwilligersbeleid en coördinatie en onderdeel maken van een basishouding en – benadering bij het samenwerken met vrijwilligers. Hier kan op gestuurd worden door de beleidsadviseurs	Direct oppakken

Aanbevelingen	Impact advies ten aanzien van beleidsdoelen	Implementatievraagstuk	Advies
		betrokken bij het vrijwilligersbeleid.	
Aanbeveling 14: Onderzoek samen met vrijwilligers wat er minimaal nodig is aan vrijwilligersondersteuning en coördinatie om de verschillende taken en functies goed uit te voeren, betrek hier ook de behoefte aan professionele ondersteuning bij zoals geformuleerd bij vraag 7/aanbeveling 3. Daarnaast is het belangrijk om hier rekening te houden met de zeer gemêleerde groep vrijwilligers en de behoeften aan ondersteuning. Hierbij moet het uitgangspunt zijn om vrijwilligers gemotiveerd en met plezier hun functie te laten uitvoeren. Ontwikkel een aanpak die tegemoet komt aan de behoeften om extra informatie over thema's, teambuilding en begeleiding bij start van het vrijwilligerswerk en ook ruimte laat voor vrijwilligers die hier juist geen behoeften aan hebben.	Onderdeel van de beleidsvisie is om een breed pallet van voorliggende en ondersteunende functies te bieden in de samenleving door samenwerking met vrijwilligers	Breng behoeften op dit punt breed in kaart door verschillende vrijwilligers hierop te bevragen, maar ook te kijken naar wat de verschillende functies nodig hebben aan coördinatie. Maak van daaruit een plan van inzet. Het in kaart brengen van behoeften op dit vlak impliceert dat er ook ondersteuning geboden kan gaan worden. Hiervoor is het nodig om ook na te gaan welke mate van inzet van vrijwilligerscoördinatie nodig is. Een van de mogelijke opties is het optimaliseren van de ureninzet, wellicht kan het inbesteden van deze dienst leiden tot een hoger aantal beschikbaar uur, dit zal onderzocht worden. Dit moet worden opgepakt in samenhang met aanbeveling 8	Oppakken in het 1^e deel van 2020 omdat de input op dit punt nodig is tot een besluit over de toekomstige vrijwilligerscoördinatie.
Ten aanzien van samenwerkingspartners			
Aanbeveling 4: Het samenspel tussen professionele deskundigheid (ten opzichte van de vrijwillige inzet) kan versterkt worden in de Burgerij. Onderzoek	Goede samenwerking is randvoorwaardelijk om beleidsdoelen in het sociale domein te realiseren.	Oppakken in samenhang met aanbeveling 6 en 7 Hierbij is het belangrijk om goed in te zoomen op wat samenwerkingspartners willen en kunnen inbrengen en tot goede	Direct en gefaseerd oppakken om daar waar mogelijk snel te kunnen komen tot nieuwe samenwerkingsvormen die ook

Aanbevelingen	Impact advies ten aanzien van beleidsdoelen	Implementatievraagstuk	Advies
hoe het nu is en hoe dit versterkt kan worden.		vertalingen voor de verschillende functies te komen die eventueel in pilots uitgetest kunnen worden.	opgevolgd kunnen worden.
Aanbeveling 6: De samenwerking tussen de partners en de Burgerij kan verbeterd worden. Onderzoek op welke wijze deze samenwerking verbeterd kan worden.	Goede samenwerking is randvoorwaardelijk om beleidsdoelen in het sociale domein te realiseren.	Oppakken in samenhang met aanbeveling 4 en 7 Hierbij is het belangrijk om goed in te zoomen op wat samenwerkingspartners willen en kunnen inbrengen, wat de wensen en behoeften van vrijwilligers zijn en hoe de samenwerking kan verbeteren. Voorts tot goede vertalingen voor de verschillende functies en casuïstiek komen die eventueel in pilots uitgetest kunnen worden.	Direct en gefaseerd oppakken om daar waar mogelijk snel te kunnen komen tot nieuwe samenwerkingsvormen die ook opgevolgd kunnen worden.
Ten aanzien van toekomstperspectief Burgerij			
Aanbeveling 3: Het is belangrijk om de grenzen van de Burgerij goed te verkennen en definiëren. De Burgerij is een voorliggende voorziening en moet dit vooral ook blijven, bepaal samen de grens wat binnen een voorliggende voorziening van vrijwilligers verwacht kan en mag worden en bepaal welke schil van partners hierbij noodzakelijk is. Maak hierbij ook inzichtelijk voor de vrijwilligers wat zij van de partners mogen en kunnen verwachten. Daarnaast moet ook bepaald worden wat de route is, als de	Door deze aanbeveling onderzoeken welke randvoorwaarden en afbakening aan de orde zijn om de Burgerij met de beschikbare middelen zo optimaal mogelijk te laten functioneren en daarmee dus bij te dragen aan de realisatie van de beleidsdoelen.	Deze aanbeveling oppakken in samenhang met aanbeveling 18 en 4 Belangrijk is met elkaar een route en afwegingskader af te spreken over het omgaan met de grenzen. Het afwegingskader kan een uitkomst zijn van de aanpak besproken bij 18.	Oppakken in samenhang met 18 en 4, waarbij deze aanbeveling in de tijd volgt op de uitkomsten van de aanpak bij 18 en 4.

Aanbevelingen	Impact advies ten aanzien van beleidsdoelen	Implementatievraagstuk	Advies
grens van de mogelijkheden van het voorliggende aanbod bereikt wordt.			
Aanbeveling 9: Vanwege beschikbare vrijwilligersondersteuning en de beschikbare locatie is het niet (altijd meteen) mogelijk is om ieder potentieel initiatief ook daadwerkelijk te starten. Bewaak dit bij een mogelijk nieuw initiatief.	Door deze aanbeveling bewaken dat de druk op de Burgerij niet te hoog wordt en verwachtingen niet waargemaakt kunnen worden.	De uitwerking van deze aanbeveling volgt logischerwijze op aanbeveling 3, die weer sterk samenhangt met aanbeveling 4 en 18. Het is belangrijk om hier een helder beeld van te hebben, dat niet leidt tot willekeur, waarbij niet duidelijk is waarom het ene initiatief wel direct wordt opgepakt en het andere niet.	Oppakken nadat het afwegingskader genoemd bij aanbeveling 3 gereed is.
Aanbeveling 11: Benoem de hoeskamer als ontmoetingsplek voor verschillende doelgroepen met daaraan gekoppeld de verschillende eet- en kookfuncties, de Boodschappenbus, Buurtbus, Buddyteam en de Taalclub als de basisfuncties. Deze verdienen professionele ondersteuning, aan de ene kant, omdat het veelal om kwetsbare inwoners gaat bij deze activiteiten en deze activiteiten ook zeker zijn te typeren als maatschappelijke ondersteuning.	De genoemde functies kunnen gezien worden als voorliggende functies en het creëren van een breed pallet aan voorliggende functies is benoemd als beleidsdoel. Deze aanbeveling leidt overigens tot een concretere formulering van het beleidsdoel.	In de implementatie is het belangrijk om deze aanbeveling als uitgangspunt te nemen bij uitvoeringsvraagstukken en doorontwikkeling van de Burgerij. Deze aanbeveling kan opgevat worden als beleidsdoel en dient op deze manier als uitgangspunt voor het maken van keuzes en het inzetten van ondersteuning.	Direct oppakken
Aanbeveling 12 : Ga uit van de basisfuncties deze vormen immers de basis van de Burgerij, plusfuncties zijn de aanvullingen hierop vanuit de samenleving en zullen per initiatief worden afgewogen of ze passen binnen de	Door deze aanbeveling bewaken dat de druk op de Burgerij niet te hoog wordt en verwachtingen niet waargemaakt kunnen worden.	Deze aanbeveling in samenhang met aanbeveling 9 oppakken en uitwerken. De uitwerking van deze aanbeveling komt hier mee overeen en vraag vooralsnog niks extra's.	Oppakken nadat het afwegingskader genoemd bij aanbeveling 3 gereed is.

Aanbevelingen	Impact advies ten aanzien van beleidsdoelen	Implementatievraagstuk	Advies
uitgangspunten en mogelijkheden van de Burgerij.			
Aanbeveling 15: Goed bewaken wat past binnen individuele zorg en wat collectief kan, aandacht voor de groep versus het individu.	In de beleidsdoelen is opgenomen dat zorg zo licht als mogelijk en zo zwaar als nodig wordt ingezet. De uitwerking van deze aanbeveling sluit hierbij aan.	Dit vraagstuk onderdeel maken van de aanpak van aanbeveling 18.	Direct oppakken als onderdeel van aanbeveling 18.
Aanbeveling 16: Behoud de Burgerij als laagdrempelige voorliggende voorziening met speciale aandacht voor kwetsbare inwoners	De Burgerij als laagdrempelige voorliggende voorziening is benoemd in de beleidsdoelen. Om dit beleidsdoel te realiseren is het belangrijk om hier voortdurend aandacht aan te besteden.	De aanpak komt overeen met de aanpak bij aanbeveling 11, waarbij laagdrempeligheid opgepakt kan worden als apart aandachtspunt.	Direct oppakken als onderdeel van aanbeveling 11.
Aanbeveling 17: Besteed aandacht aan PR en communicatie en stel een algemeen communicatieplan op voor de gehele Burgerij, betrek partners en vrijwilligers bij dit plan. Dit communicatieplan moet bijdragen aan de interne en externe communicatie, dus ook verbeterpunten als communicatie tussen partners en vrijwilligers, vrijwilligers en gemeente en tussen vrijwilligers van verschillende functies onderling, moeten hier aan bod komen.	Communicatie over de Burgerij en met alle partners, vrijwilligers en bezoekers in de Burgerij is randvoorwaardelijk om van de Burgerij een succes te maken en de beleidsdoelen op dit punt te realiseren.	Opstellen van een gedegen intern en extern communicatieplan, waarbij partners en vrijwilligers betrokken worden.	Direct oppakken en jaarlijks evalueren en bijstellen.

CONCEPT

8. Bijlage

8.1. Literatuurlijst

Ahaus, K. (2012). *Waarderend organiseren / druk 1* (Herz. ed.). Nieuwerkerk aan den IJssel: Gelling Publishing.

- Baarda, B., Bakker, E., Fischer, T., Julsing, M., De Goede, M., Peters, V., & Van der Velden, T. (2013). *Basisboek kwalitatief onderzoek: Handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwalitatief onderzoek* (3e dr.). Groningen; Houten: Noordhoff.
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2017). *The SAGE Handbook of Qualitative Research* (Herz. ed.). Californië: SAGE Publications.
- Lincoln, Y.S., Guba, E.G. (1985). *Naturalistic inquiry* (Herz.ed.) Californie: Sage Publications.
- Migchelbrink, F. G. H. M. (2016). *Handboek praktijkgericht onderzoek: zorg, welzijn, wonen en werken* (Herz. ed.). Amsterdam: Uitgeverij SWP.

8.2. Overzicht beschikbare documenten

1. Overzicht aanbevelingen
2. Demografisch gegevens over Focusgegevens vrijwilligers
3. Transcripten Focusgroepen (3 groepen vrijwilligers en 1 meevormgevers)
4. Antwoorden open vragen: bezoekers
5. Antwoorden open vragen: vrijwilligers

6. Antwoorden open vragen: samenwerkingspartners
7. Antwoorden samenwerkingspartners vragenlijst grafieken SurveyMonkey
8. Antwoorden samenwerkingspartners vragenlijst totaal SurveyMonkey
9. Onderzoek: "Het gezicht van de wijk" Een onderzoek naar de meerwaarde van de Burgerijen in de gemeente Voerendaal gericht op de samenwerkingspartners.

Uitgevoerd door 4^{de} jaars student Maud Beumers als afstudeeronderzoek Social Work

10. Rapportage Behoefteteonderzoek Wijksteunpunten gemeente Voerendaal 2016
11. De visienota: " De kracht van de gemeenschap" 2013
12. Notitie Wijksteunpunten Voerendaal: " Hart voor elkaar in Voerendaal" 2016
13. Focus op transformatie 10 stappen verandering in het sociaal domein 2016

8.3. Overige/Overkoepelend Tabellen

1. Grafiek Opbrengst Bezoekers

Opbrengst/doelstelling voor de bezoekers	% bezoekers	% vrijwilligers	% partners
Oefenen met de Nederlandse taal	NB	32	90
Gezelligheid	83	66	91

Iets leren	32	39	90
Saamhorigheid	NB	54	88
Soepele/duurzame relatie bezoekers-partners	NB	NB	90
Signaleren problemen bij bezoekers en hulp inschakelen	30	55	86
Een luisterend oor	52	73	85
Een leuke invulling van de dag	NB	54	86
Leuke activiteiten of betekenisvolle ontmoetingen	55	50	86
Sociale netwerk wordt vergroot	62*	NB	85
Ondersteuning of behulpzame ontmoetingen	32	25	81
Afleiding	44	43	81
Voorkomen dat problemen bezoekers erger worden	NB	27	81
Samen eten	68	36	81
Zorg voor iemand even overnemen (respijtzorg)	5	0	81
Informatie	35	25	81
Bezoeker helpen bij huishouden en zelfredzaamheid	NB	7	76
Ondersteuning om thuis te blijven wonen	19	13	72
Gezond eten	NB	27	2
Iets anders	3	16	NB

Toelichting

NB De opbrengst is **niet benoemd** in de vragenlijst gebruikt met deze doelgroep

* Uitspraak in deze vragenlijst was ‘nieuwe mensen leren kennen’

2. Grafiek Opbrengst Vrijwilligers (vanuit 2 survey vragen en FG discussie)

Opbrengst/doelstelling voor de vrijwilligers	Survey: Reden^a	Survey (Bijgeschreven): Onverwacht opbrengst^b	FG (Mondeling)^c
Fijn om talenten & kennis in te zetten voor anderen	100%	-Doet een appel op al mijn talenten waar ik ooit voor ben opgeleid: zorg & hulpverlening	
Levert positief gevoel op	100%	-Dankbaarheid & voldoening -Een goed gevoel omdat je anderen een goed gevoel kunt geven -Samenwerking, het voelt goed aan & is ook ontspannend werken -Zelfvertrouwen	
Leuk om onder de mensen te zijn	100%	-Contact met mensen -Sociaal aspect, buiten vier muren -Het plezier om samen met de bezoekers het eten te verzorgen -Leuke contacten met de school en de kinderen -Saamhorigheid, erbij horen -Vriendschap met buitenlanders	Voldoening Contact met anderen
Doe graag zinvolle activiteiten voor anderen	98%	-Grote dankbaarheid van de cursisten	
Wil actief zijn in eigen gemeente	94%	-Kennis & begrip over zaken die spelen in de gemeente	Saamhorigheid Bijdrage aan samenleving
Wil eigen talenten verder benutten & ontwikkelen	92%	-Veel aandacht wordt besteed aan opleiding & ontwikkeling van de vrijwilliger -Mezelf beter leren kennen	
Leer veel & doe werkervaring op	88%	-Leer zelf weer oude, vergeten dingen -Ervaring -Netwerk vergroting (t.a.v. solliciteren) -Sociale netwerk is vergroot	
Door vrijwilligerswerk blijf je fit & vitaal	84%	-Positief energie -Positief kijk op het leven	Zinvolle besteding van de dag
Door activiteiten verbonden met woonkern	83%		Saamhorigheid Bijdrage aan samenleving

Nu activiteiten doen, zorgt ervoor dat anderen ook activiteiten voor mij doen	58%		
		-Aandacht & erkenning & herkenning	
		-Afleiding, -Anti-verveling	
		-Ambachtelijk gebeuren in negatieve zin	
		-Dat contact met ouderen zo leuk kan zijn	
		0Kennis van andere culturen & gewoonten	
		-Hechte vriendschappen	
		-Meer begrip & minder beoordelen	
		-Na het beruchte pensioen gat een doel in mijn leven gevonden	
		-Veel publiciteit	

Toelichting

a = antwoord op 'multiple choice' vraag, "Waarom bent u vrijwilliger geworden?", categorieën

helemaal mee eens plus mee eens

b = antwoord op open vraag, "Wat levert het vrijwilligers werk op, dat u vooraf niet had verwacht?"

c = Focus groep opmerking tijdens vrijwilliger Focus Groep

3. Grafiek Behouden (3 groepen stakeholders)

	Survey V N=56	3xFG V N=9	Survey B N=126	FG SP- MVG ^a N=4	Inter- views SP-I N=12	Survey SP-A ^a N=18
Structuur						
-Aandacht kleine kernen					X	
-Eigen invulling Burgerijen					X	
-Maatschappelijke waarde					X	
-Iedere dag gratis koffie-uurtje & vrije inloop	X		X		X	X
-Sociale contacten, inclusief contact met vluchtelingen & dat mensen elkaar kunnen blijven ontmoeten	X	X	X			
-Aandacht & stimulans van de Gemeente	X					
-De gezelligheid; een plek waar mensen zich thuis voelen	X	X	X			
-Goede samenwerking tussen alle geledingen inclusief Bieb, Gemeente, coördinatoren	X					
-Belangrijk taak vervullen wat betreft signaleren en ondersteuning	X					
-Laagdrempeligheid; consultants komen gewoon gezellig bij de bezoekers zetten		X				
-Oog voor de mensen van Voerendaal						X
Activiteiten						
-Aaneensluitend aanbod					X	
-Diverse aanbod bijv. lunch, muziek		X			X	
-Vaste spreekuur					X	
-Alles van de Burgerij in het bijzonder alle huiskamers, Boodschappen Bus, Bieb, BuurtBemiddeling, Buurtbus, I-Café, samen eten, gezamenlijk kaarten, TaalClub, Mannen achter de pannen	X		X			
Vrijwilligers						
-Activiteit waar vrijwilliger betrokken is	X					
-De duidelijke communicatie met de vrijwilligers	X		X			
-Vrijwilligers werk; bereidheid samen te werken & elkaar te helpen	X	X				

SP-A Samenwerkingspartners Allemaal

SP-I Samenwerkingspartners Intensief

SP MVG Samenwerkingspartners Meevormgevers

V Vrijwilligers

B Bezoekers

a= geen vraag is gesteld over behouden

4. Grafiek Aanbevelingen (3 groepen stakeholders)

	Survey V N=56	3xFG V N=	Survey B N=126	FG SP- MVG N= 4	Inter- views SP-I N=12	Survey SP-A N=18
ACTIVITEITEN Algemeen						
<u>Sfeer</u> , meer uitnodigend & vriendelijk, zonder emoties			X			
<u>Aantal</u> activiteiten, beperken		X	X	X		
<u>Nieuw/ aangepast</u> activiteiten, toevoegen						
-aandacht voor mensen die laaggeletterd zijn	X	X	X			
-open zijn tijdens schoolvakanties en weekend			X			X
-samen met andere ouderen verenigingen			X			
-muziek			X			
-buiten Burgerij iets doen voor alle bezoekers	X	X				
-bezoekers ondersteunen/ faciliteren te gaan naar diverse gezondheidsafspraken o.a. meer bussen als transport naar afspraken	X	X				
-contact faciliteren tussen jonge gemeente inwoners & oudere bezoekers	X	X		X		
-door blijven gaan met het afstemmen en uitbreiden van aanbod op basis van de behoeften van de burgers & mogelijkheid van vrijwilligers om continuïteit te bevorderen; keuzes maken binnen welke activiteiten als cruciaal worden beschouwd						X
-iedere dag koffie-uurtje en vrije inloop						X
-zorg voor een goed contact met individuele cliënt & signaleer op tijd waar extra aandacht & professionele hulp nodig is						X
-kijk samen met professionals dat inwoners de juiste zorg krijgen (langer thuis blijven wonen); word makkelijker in toekomst na verhuizen naar de open club						X
-verschillende onderdelen nog beter laten afstemmen, bijv. buurtbus met activiteiten						X
ACTIVITEITEN 16-bestaande						
<u>Eten</u>						
-Nog vaker samen eten			X			
<u>Les</u>						
-Nog vaker les			X			
-Kenni s over planten & bijen						
<u>Bussen</u>						
-Op tijd rijden of vaker inzetten			X			
<u>Donderdag</u>						
-Druk bezet; niet te snel uitstellen			X			
MATERIEEL & RUIMTE						
-Meer ruimte (stoelen staan in de weg)	X		X			
-Locatie & hulpmiddelen om Klussen met Zussen veilig(er) uit te voeren	X					
-Hulpmiddelen zijn nodig bijv. whiteboard	X					
-Andere faciliteiten & middelen		X	X			
Beschermende & kleding			X			

	Survey V	3x FG V	Survey B	FG SP- MVG	Inter- views SP-I	Survey SP-A
Overgang van groep 'berger' naar groep 'meessen' kon beter			X			
PR/ BEKENDHEID/ WERVING						
-Meer bekendheid voor Burgerij & haar vrijwilligers bijv. Senso Orgaan, Via, Onder Ons; Continu in beeld blijven	X		X			
-Nieuwe vrijwilligers (ook met jonge leeftijd) werven	X	X				
-Groter bekendheid & meer draagvlak onder gehele bewolking				X		
BEGELEIDING VRIJWILLIGERS						
-Diepgang in thema's bespreken bij BuddyTeam	X					
-Motivatatie van elkaar & team building	X					
-Instructie: handelen met medische situatie	X					
-In begin, meer leiding & uitleg over taken & evaluatie	X					
-Kennis nemen van welke activiteiten worden aangeboden	X					
-Bespreken elkaars activiteiten & expertise & ervaring	X					
-Afspraken maken/bekend maken onder elkaar	X					
COMMUNICATIE GEMEENTE MET VRIJWILLIGERS & Administratie acties						
-Duidelijk sturing; coördinatie & administratie is te vaag; niet overlaten aan vrijwilligers club	X					
-Meer/eerder diepgang & communicatie aan medewerkers van de balie	X					
-Nog steeds geen officiële form voor vrijwilligers	X					
-Gemeente reactietijd versnellen op vragen & suggesties	X	X				
-Lijst met namen & foto's van bezoekers	X					
-Ondersteuning voor de coördinatie & coördinator van vrijwilligers	X	X				
-Structuur & organisatie verbeteren bij TaalClub en Buurtbemiddeling	X			X		
-Minder richtlijnen, minder schrijven, kortere lijnen	X					
-Zorg voor een structurele basis bij initiatieven van burgers; continuïteit bevorderen; dus niet volledig afhankelijk van één vrijwilliger						X
-Keuzes maken binnen welke activiteiten als cruciaal worden beschouwd; Burgerij is enorm aan het groeien terwijl de ondersteunende uren gelijk blijven. Dit betekent dat er anders gewerkt dient te worden & dit gaat soms ten koste van aandacht voor vrijwilligers of activiteiten.						X
-Meer respect creëren voor burgers onderling in de Burgerij					X	

	Survey V	3x FG V	Survey B	FG SP- MVG	Inter- views SP-I	Survey SP-A
BEZOEKERS						
-Verbinden van doelgroepen (bijv. oud & jong) & soms nieuwe doelgroepen aan te trekken		X		X	X	
-Verlagen van de drempel om deel te nemen vooral bij mensen met cognitieve- en/of psychische problemen					X	
SAMENWERKINGPARTNERS						
-Deskundigheid laten waar deze hoort					X	
-Meer professionele deskundigheid om vroegtijdig te signaleren & passende zorg te bieden					X	
-Meer samenwerken wel met een duidelijk doel; bijv. meer samenwerking met het opzetten van een themabijeenkomst				X	X	X
-Professionals moeten zichtbaar zijn voor de bezoekers			X	X	X	
-Professionals laten weten wat de signaleerde functie is van vrijwilligers				X		
-In gesprek gaan over succesverhalen & minder succesverhalen						
-Nog intensievere samenwerking tussen Burgerij en Woningstichting Voerendaal						X

SP-A Samenwerkingspartners Allemaal
 SP-I Samenwerkingspartners Intensief
 SP MVG Samenwerkingspartners Meevormgevers
 V Vrijwilligers
 B Bezoekers

8.4. Vragen en resultaten inventariserende groepsgesprekken

Vrijwilligers

In groepen van 4 vrijwilligers in gesprek via de placemat methode a.d.h.v. de volgende vragen:

1. Beschrijf een mooi moment van de afgelopen weken
(denk aan een mooie reactie, een gebeurtenis, bijzonder moment, wat iemand heeft verteld, etc.)
2. Beschrijf een mooi moment voor een bezoeker of bezoekers
(denk aan een bezoeker die blij was met hulp, iemand die goed werd geholpen, een mooie ontmoeting, etc.)
3. Wat betekent dit moment voor de Voerendaalse gemeenschap?
(Denk aan verminderen van eenzaamheid, mensen kunnen langer thuis wonen, etc.)

Na elke vraag zal er 1 antwoord van de 4 vrijwilligers gekozen worden om uit te lichten, deze wordt in het midden van de placemat geschreven. Het uitgelichte antwoord zal hieronder te vinden zijn als dikgedrukt en rood geschreven.

Placemat 1:

	Antwoord vraag 1	Antwoord vraag 2	Antwoord vraag 3
Persoon 1 (Groen)	Carnavalsmiddag Burgerij Klimmen. Maandelijks optreden met het koor.	Mensen genieten van het optreden en zingen zelfs mee.	Mensen ontmoeten elkaar en vinden sociaal contact.
Persoon 2 (Blauw)	Oktoberfeest Carnaval (prinses) Knutselmiddag Muzikale omlijsting bij de lunch	Een gast vertelde dat ze zoveel steun had gehad 't laatste jaar, haar man was overleden.	Sommige mensen zijn eenzaam, vinden het geweldig dat ze goed opgevangen worden. Ze komen ook voor de gezelligheid, kunnen een praatje maken en samen een spelletje doen. Ze krijgen aandacht van ons en onder elkaar.

Persoon 3 (Geel)	Carnavalsmiddag 2x bij Burgerij Klimmen. Oktoberfest. 1x per maand muzikale activiteit; koor en Benno.	Carnavalszitting en bal. Paasviering is voor de gasten geweldig. Paas knutselen vinden gasten geweldig.	Gasten vinden het fijn om te gast te zijn in de Burgerij. Gezellig een praatje maken met andere gasten, bij een kopje koffie of thee. Vertellen hier over de BoodschappenBus enz. Eigen verhalen van kinderen delen met de mensen.
Persoon 4 (Roze)	Carnaval / Oktoberfest. Knutselactiviteiten. Lunch met muziek van Ben. Als de gasten met een lach naar huis gaan dan ben ik gelukkig.	Carnaval: prinses uitkiezen.	De gasten vinden het gezellig in de Hoeskamer. Ze komen het huis uit en praten graag met elkaar. Soms voelen ze zich eenzaam en in de Hoeskamer maken ze contact met andere gasten. De aandacht die de gasten krijgen.

Placemat 2:

	Antwoord vraag 1	Antwoord vraag 2	Antwoord vraag 3
Persoon 1 (Roze)	Andere vrijwilligers heten mij van harte welkom.	Een Syrische vader van een gezin vroeg mij om mee te gaan naar de huisarts.	Lekker om onder de mensen te zijn, een praatje maken met elkaar.
Persoon 2 (Geel)	Vanmiddag in Ubachsberg. Heel stil en iedereen	Een mevrouw die in een rolstoel zit en niet meer buiten	In de Hoeskamer worden afspraken gemaakt. Mensen

	smikkelen van een uitsmijter. Simpel maar toch...	komt hebben we beloofd om haar in rolstoel naar de Burgerij te brengen (bij mooi weer). De blijdschap op haar gezicht sprak boekdelen.	leren zich kennen en helpen elkaar. Bellen om iemand aan afspraken te laten herinneren.
Persoon 3 (Groen)	Voerendaalse inwoners luchten hun hart rondom het thema mantelzorg.	Om serieus genomen te worden in hun eigen proces, verdriet & worstelingen zonder oordeel, in hun eigen waarde gelaten worden.	Laagdrempelig ergens terecht kunnen met praktische vragen of andere hulpvragen.
Persoon 4 (Blauw)	De tevredenheid van een Hongaarse mevrouw op de taalles.	De tevredenheid van de mensen die ik bijna iedere week zie op de Taalclub. Maar speciaal heeft me gemaakt de tevredenheid van de Voerendalers in de bieb.	Mensen van hun eenzaamheid onttrekken. En hun helpen met zaken die op de gemeenschap betrekking hebben. Die zij niet weten. Voerendalers vinden het een grote stap, vooruit die Burgerij.

Placemat 3:

	Antwoord vraag 1	Antwoord vraag 2	Antwoord vraag 3
Persoon 1 (Roze)	Dat de kok een heerlijke salade voor mij elke week maakt. Dat vind ik bijzonder	Dat de gasten je komen bedanken voor de lekkere lunch in de keuken.	De Voerendaalse inwoners kunnen veel gezelligheid verwachten. Mensen kunnen langer thuis blijven wonen.

Persoon 2 (Geel)	De spontane solidariteit van de Mannen achter de Pannen om in de vakantie absentie in te vullen. Zo dat alles gladjes verloopt. Het Samen Koken met 2 Syrische dames en heer.	De bezoeker die een flesje wijn of een doosje sigaren in de keuken brengt om je te bedanken. Een oude moeder troosten die haar zoon in het ziekenhuis heeft zien belanden en diep ongerust is over het verloop	Het vergroten van het sociale draagvlak voor gasten en vrijwilligers.
Persoon 3 (Groen)	-Wat ben ik blij dat ik taalles krijg, je legt het zo goed uit. -Als dank gaat een pupil koken voor alle taalcoaches. En genieten we van een heerlijke maaltijd (Syrisch). -Hele lieve mensen, die het Nederlands heel moeilijk vinden. -Naar examen toewerken.	(Geen antwoord)	Dat buitenlanders kunnen integreren in Voerendaal. Dat ze kunnen praten met hun burens, en andere mensen, via hun kinderen op school. Het dialect is dan een probleem, veel inwoners spreken dialect. Dit is dus echt te verstaan. Het Nederlands is al moeilijk genoeg.
Persoon 4 (Blauw)	Ik ben chauffeur op de BuurtBus. Vrijdagmiddag doe ik de boodschappen. Dhr. G., 92 jaar, is al twee weken ziek en kan niet mee. Ik heb afgesproken dat ik voor hem de boodschappen zal doen en ze bij hem thuis bezorg. Laatste	Wat ik het mooiste vind voor inwoners (allemaal) van Voerendaal is dat zij zo lang als ze kunnen zelfstandig thuis kunnen blijven wonen. Voor mij en mijn vrouw (70) een vertrouwd gegeven en een van de	De BuurtBus boodschappen doen. Samen de laatste nieuwtjes uitwisselen. Wat betekent dat: -Zelfstandigheid behouden. -Even ergens anders zijn. Een of twee vrienden / vriendinnen

	vrijdag moest ik, naast de normale boodschappen, ook een pakje stroopwafels kopen. Bij aflevering van de boodschappen kreeg ik dat pakje stroopwafels cadeau. Plus een zoen van mevr. G.	redenen om niet naar een appartement te verhuizen.	ontmoeten. Uit het isolement. -Nieuwe contacten / nieuwe ervaringen. -Gemeenschap steun.
--	--	--	---

Placemat 4:

	Antwoord vraag 1	Antwoord vraag 2	Antwoord vraag 3
Persoon 1 (Roze)	Lol door bus meehelpen van mensen. Hulp oud vrouwtje bij boodschappen.	Iemand die na lange tijd weer terugkomt naar de Burgerij, was heel erg blij.	Minder eenzaamheid, leuke dag.
Persoon 2 (Geel)	De 'activiteit' zette aan tot een flamboyante discussie.	Een vrouw die mij vertelde dat ze het iedere week heel gezellig vindt in de Hoeskamer.	Een gemeenschappelijke factor om vereenzaming tegen te gaan.
Persoon 3 (Groen)	Syrische vrouw heel blij met uitleg verleden tijd en werken met klok. Nederlands 10 over uur of half 11, vele landen wel iets anders (half past 10...)	Cliënt moest theorie oefenen voor rijexamen maar kreeg app niet geïnstalleerd. Met rijschool, testinstantie gebeld, gemaild om het voor elkaar te krijgen. Na 2 weken gelukt, blij als kind. Vandaag nog dank je wel en nu examen in	Mensen helpen met de simpelste zaken.

		Spaans doen. Wordt bellen met CBR, kan geregeld worden.	
Persoon 4 (Blauw)	Feestje gevierd, 50 jaar.	Oude bekenden die zich weer troffen. Trefpunt vooral in kleinste kernen.	Gezellig uitje.

Placemat 5:

	Antwoord vraag 1	Antwoord vraag 2	Antwoord vraag 3
Persoon 1 (Roze)	(Geen antwoord)	Dankbaarheid. Sociaal.	Verdringt eenzaamheid.
Persoon 2 (Geel)	(Geen antwoord)	(Geen antwoord)	(Geen antwoord)
Persoon 3 (Groen)	Met de mensen praten. Je hoort van alles en de mensen ken je ook beter.	Gezelligheid. Samen spelletjes spelen.	Gezellig met elkaar praten. Anders de hele dag de muren bekijken en binnen blijven. Vooral als je geen werk meer hebt. En lekker eten hoeft ze niet meer te koken.
Persoon 4 (Blauw)	Syrische vrouw kookt maaltijd voor taalcoaches. Ze wilde iets terug doen.	Vriendschappen die worden gesloten en die buiten de Burgerij ook doorgaan.	Zich thuis voelen in de gemeente, daardoor stijgt eigenwaarde. En misschien zelf iets toevoegen.

Placemat 6:

	Antwoord vraag 1	Antwoord vraag 2	Antwoord vraag 3
Persoon 1 (Roze)	Taalcoach. Dat ik dingen op zo'n manier uitleg, zodat de cursist ook snapt	Kerstviering, iedere cursist maakt een hapje van zijn of haar eigen land en	Mensen helpen met de Nederlandse taal. Cursisten van

	wat er bedoeld wordt.	samen zitten we dan te smikkelen.	andere culturen ontmoeten elkaar.
Persoon 2 (Geel)	Ballonnen gooien met dementerenden die nooit enige belangstellingen toonden hebben kei hard gelachen.	Mevr. uit Bosnië heeft lunch verzorgt, na afloop voelde ze zich erg opgenomen in de gemeenschap omdat zij de lunch had mogen verzorgen. En een reuze applaus kreeg.	Gezelligheid staat voorop. Lekker kletsen je wel en wee kwijt komen.
Persoon 3 (Groen)	Klus aanvraag Buurtteam, inzaaien uienveld (niet akkoord)	Na uitleg van haar telefoontje het geluk dat zij het weer weet te bedienen!	Hulp / aandacht.
Persoon 4 (Blauw)	Gesprekje met bezoekerster over haar vakantie, haar kind, haar man en de boeken die ze net had gelezen.	Carnavalsmiddag voor bezoekers Burgerij Klimmen. Bezoek dansmarieke conference / eruit deelnemerster / prins en gevolg.	Centrale plaats waar info gehaald kan worden. Bekend punt.

8.5. Vragenlijsten vrijwilligers

Vragenlijst vrijwilliger werkzaam bij de Burgerij te Voerendaal bij een of meerder functies betreffende het onderzoek naar de ervaringen, resultaten en opbrengsten van de Burgerij Voerendaal met al haar functies.

Beste vrijwilliger van de Burgerij,

Graag vragen wij uw aandacht voor het onderzoek naar de Burgerij met al haar functies.

We gaan op zoek naar ervaringen van vrijwilligers, bezoekers en samenwerkingspartners om zicht te krijgen op de resultaten en opbrengsten van de Burgerij met al haar functies. Het onderzoek brengt de mening van de vrijwilligers, de samenwerkingspartners en de bezoekers in kaart betreffende de vier Burgerijen.

Binnen de Burgerij bent u als vrijwilliger actief. Als vrijwilliger geeft u een of meerder functies vorm en heeft u zicht op wat er gebeurt binnen de functie die u uitvoert. We vinden dat u als vrijwilliger hier het beste zicht op heeft. We willen u daarom verzoeken om de vragenlijst nauwkeurig in te vullen. Uw mening is waardevol en wordt meegenomen in het totale onderzoek naar de ervaringen, opbrengsten en resultaten van de Burgerij in Voerendaal. Door middel van dit onderzoek krijgt u de kans om (anoniem) uw mening hierover te geven.

We verwachten aan het einde van dit jaar de uitkomsten van het gehele onderzoek te kunnen presenteren. U wordt hier zeker voor uitgenodigd.

De vragenlijst bestaat uit 20 vragen. We willen u vriendelijk verzoeken deze in te vullen. Mocht u hulp nodig hebben bij het invullen vraag ons gerust.

Alvast bedankt voor uw medewerking!

Een evaluatie van de Burgerij Voerendaal en haar functies		
Ik heb de informatiebrief gelezen en begrepen. Ik geef het onderzoeksteam Voerendaal toestemming om mijn gegevens anoniem te gebruiken voor dit onderzoek.	0 ja	0 nee

De vragen beginnen op de volgende pagina.

▲ *Enquête Vrijwilligers*

Korte instructie over invullen.

Hierna volgt een aantal vragen. Bij de vragen met de verschillende antwoordmogelijkheden maakt u het '0' donker of kruist u dit aan. Het toelichten van uw antwoorden, daar waar dit gevraagd wordt, is heel waardevol.

Ervaring van de vrijwilliger	
1. Bij welke activiteit/functie bent u vrijwilliger? <i>(Meerdere antwoorden zijn mogelijk, kruis alles aan dat van toepassing is)</i>	☐ Activiteitenteam ☐ BoodschappenBus ☐ BuddyTeam ☐ BuurtBus ☐ BuurtTeam ☐ Hoeskamer Klimmen ☐ Hoeskamer Ransdaal ☐ Hoeskamer Ubachsberg ☐ Hoeskamer Kunrade/Voerendaal ☐ I-Café ☐ InfoBalie ☐ Klussen met Zussen ☐ Mannen achter de Pannen ☐ Mantelzorgpunt ☐ Ouders & Zo ☐ Samen eten (lunch en diner) ☐ Samen Eten / Samen Koken ☐ TaalClub ☐ Zitdansen

2. Waarom bent u vrijwilliger geworden (bij de start)?	<i>(Zet een X in de kolom die best uw mening weergeeft per regel)</i>			
	Helemaal mee eens	Mee eens	Mee oneens	Helemaal mee oneens
Ik vind het belangrijk actief te zijn in mijn eigen gemeente.				
Ik vind het leuk om onder de mensen te zijn.				
Ik doe graag zinvolle activiteiten voor anderen.				
Als ik nu activiteiten voor anderen doe, doen anderen dat ook voor mij als dat nodig is.				
Door activiteiten te doen voor de samenleving voel ik me meer betrokken en verbonden met de kern waar ik woon.				
Vrijwilligerswerk doen, levert mij een positief gevoel op.				
Door het vrijwilligerswerk blijf ik fit en vitaal.				
Ik leer veel van het vrijwilligerswerk en doe werkervaring op.				
Ik vind het fijn om mijn talenten en kennis in te zetten voor anderen.				
Ik vind het fijn om mijn talenten verder te benutten en ontwikkelen.				
anders 				

3. Zijn de verwachtingen die u bij vraag 2 heeft benoemd uitgekomen?	0 ja, allemaal 0 nee, welke niet Toelichting waarom niet:
--	---

8. Welk rapportcijfer zou u willen geven aan de ondersteuning van elke activiteit waarbij u vrijwilliger bent? <i>Geef een cijfer tussen de 1 en de 10</i> <i>waarbij 1 zeer slecht is en 10 zeer goed</i>	☐ Activiteitenteam ☐ Bibliotheek ☐ BoodschappenBus ☐ BuddyTeam ☐ BuurtBus ☐ BuurtTeam ☐ Hoeskamer ☐ I-Café ☐ InfoBalie ☐ Klussen met Zussen ☐ Mannen achter de Pannen ☐ Mantelzorgpunt ☐ Ouders&Zo ☐ Samen Eten (lunch en diner) ☐ Samen Eten/Samen Koken ☐ TaalClub ☐ Zitdansen
--	---

9. Wat levert het vrijwilligerswerk u op, dat u vooraf niet had verwacht?	Toelichting:
---	---------------------

10. Wat mist u/ zou u helpen om uw rol als vrijwilliger beter uit te voeren?	Toelichting:
--	---------------------

11. Wat moet zeker behouden blijven?	Toelichting:
--	--------------

12. Ik zie de volgende opbrengsten voor de bezoekers bij de functies waarbij ik vrijwilliger ben	☐ Signaleren van problemen bij bezoekers en hulp inschakelen als dat nodig is ☐ Voorkomen dat problemen erger worden of bezoekers achteruitgaan ☐ Gezond eten ☐ Samen eten ☐ Een luisterend oor ☐ Leuke activiteiten of ontmoetingen ☐ Gezelligheid ☐ Oefenen met de Nederlandse taal ☐ Iets leren ☐ Respijtzorg/ de zorg voor iemand even overnemen ☐ Informatie ☐ Ondersteuning of behulpzame ontmoetingen ☐ Een leuke invulling van de dag ☐ Afleiding ☐ Dingen leren die de bezoeker helpt om het Huishouden te doen /zelfredzaamheid versterken ☐ Ondersteuning om thuis te blijven wonen ☐ Saamhorigheid ☐ Anders, namelijk.....
--	---

13. Waar woont u?	☐ Voerendaal-Kunrade ☐ Ransdaal ☐ Ubachsberg ☐ Klimmen ☐ elders _____
-----------------------------	---



14. Wat is uw geslacht?	☐ Vrouw ☐ Man
-----------------------------------	--

15. Wat is uw geboortejaar?	Jaar invullen _____
---------------------------------------	---------------------

16. Wat is uw hoogst voltooide opleiding of vergelijkbare opleiding?	☐ Basisonderwijs ☐ Lager of voorbereidend (middelbaar) beroepsonderwijs (LBO/VBO/VMBO) ☐ Middelbaar beroepsonderwijs (MBO) ☐ Voortgezet onderwijs (HAVO/VWO) ☐ Hoger beroepsonderwijs (HBO) ☐ Wetenschappelijk onderwijs (WO)
--	--

17. Hoe lang bent u vrijwilliger bij de Burgerij (of hiervoor bij de wijksteunpunten)?	Vanaf _____ (maand en jaar)
--	-----------------------------

18. Heeft u naast het vrijwilligerswerk ook nog betaald werk?	☐ Ja ☐ Nee
---	---

Opgeven voor gespreksgroep		
19. Mogen wij contact met u opnemen voor deelname aan een gespreksgroep of individuele interview?	0 ja	0 nee
20. Indien vorige vraag met ja beantwoord:	Naam:..... Adres: Woonplaats en postcode:..... Telefoon nummer:..... E-mailadres:.....	

DIT WAS DE LAATSE VRAAG.

BEDANKT VOOR HET MEEHELPEN!

Namens het onderzoeksteam,
Josien Tillmanns



8.6. Resultaten grootschalig onderzoek onder vrijwilligers door Etil

Onderzoek De Burgerij Grootschalig onderzoek onder vrijwilligers



rapportage

mei 2019

Opzet van het onderzoek

basis voor
beslissingen

Gemeente Voerendaal heeft in eigen beheer een schriftelijk onderzoek uitgevoerd onder vrijwilligers van De Burgerij. Onderzoeksbureau Etil heeft de ingevulde vragenlijsten verwerkt en op basis daarvan deze rapportage gemaakt.

Onderzoeksmethode	schriftelijk onderzoek
Onderzoekperiode	april / mei 2019
Steekproef	56 vrijwilligers van De Burgerij hebben de vragenlijst ingevuld
Respons	56 ingevulde vragenlijsten / 94 uitgedeelde vragenlijsten = 60%

25% is vrijwilliger bij de Taalclub

basis voor beslissingen

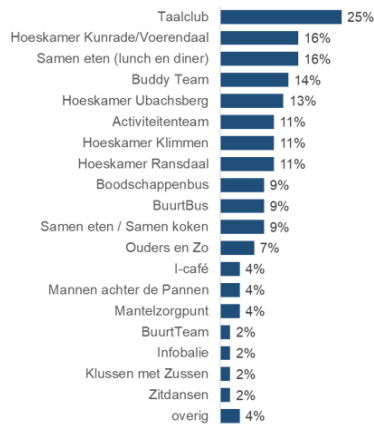
25% van de vrijwilligers verricht vrijwilligerswerk bij de Taalclub.

Andere activiteiten/functies waar relatief veel vrijwilligers aan verbonden zijn:

- De Hoeskamers
- Samen eten
- Buddy Team

4% noemt een andere activiteit of functie, namelijk: de bibliotheek en buurtbemiddeling.

Bij welke activiteit/functie bent u vrijwilliger?



3

Ze zijn vooral vrijwilliger geworden om anderen te helpen, om onder de mensen te komen en om het goede gevoel

basis voor beslissingen

De vrijwilligers zijn vooral om de volgende redenen vrijwilliger geworden:

- het is fijn om je eigen talenten en kennis voor anderen in te zetten (100% van alle vrijwilligers)
- het levert een positief gevoel op (100%)
- het is leuk om onder de mensen te zijn (100%)
- het is leuk om zinvolle activiteiten voor anderen te doen (98%)

15% noemt een andere reden waarom men vrijwilliger is geworden, onder meer:

- het is een zinvolle dagbesteding
- je krijgt waardering

Bij 9 op de 10 (91%) zijn de verwachtingen die ze vooraf hadden over het vrijwilligerswerk uitgekomen.

Van de 9% bij wie de verwachtingen niet zijn uitgekomen, zijn er 2 personen die teleurgesteld lijken over hun werk in het Buddy Team.

Waarom bent u vrijwilliger geworden?



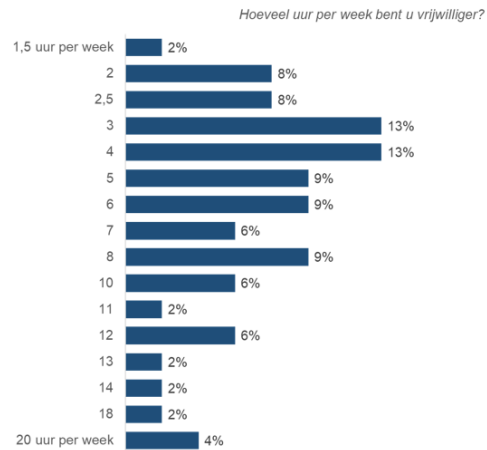
4

De vrijwilligers zijn gemiddeld 7 uur per week werkzaam bij De Burgerij

basis voor beslissingen

De vrijwilligers besteden gemiddeld 7 uur per week aan vrijwilligerswerk bij De Burgerij.

Een kwart (23%) is per week 10 uur of meer actief als vrijwilliger bij De Burgerij.



5

Vrijwel alle vrijwilligers voelen zich gewaardeerd

basis voor beslissingen

Vrijwel alle vrijwilligers (98%) voelen zich gewaardeerd, vooral door:

- het vrijwilligersteam (79% van de vrijwilligers)
- de bezoekers (75%)

Ongeveer de helft voelt zich gewaardeerd door

- de gemeente Voerendaal (54%)
- de vrijwilligerscoördinatoren (50%)



6

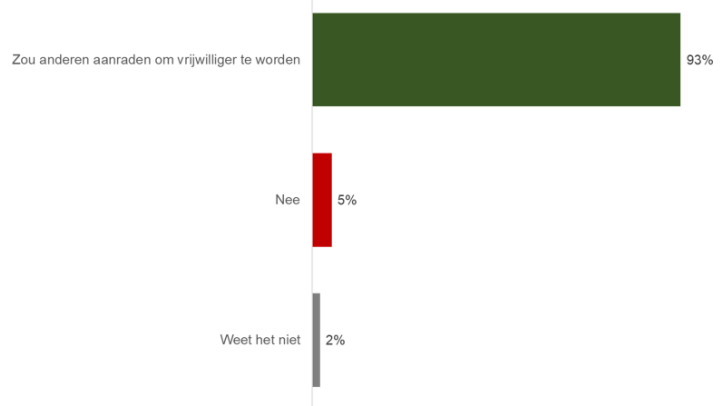
Vrijwel alle vrijwilligers zouden anderen aanraden om vrijwilliger te worden

basis voor beslissingen

Vrijwel alle vrijwilligers (93%) zouden anderen aanraden om vrijwilliger te worden bij De Burgerij, vooral om de volgende redenen:

- het doen van vrijwilligerswerk geeft je een goed gevoel
- het werk is belangrijk en nuttig
- het werk wordt gewaardeerd
- je ontmoet andere mensen

Zou u andere mensen aanraden om vrijwilliger te worden bij de Burgerij?



7

Een kwart ervaart problemen bij het uitvoeren van de rol als vrijwilliger

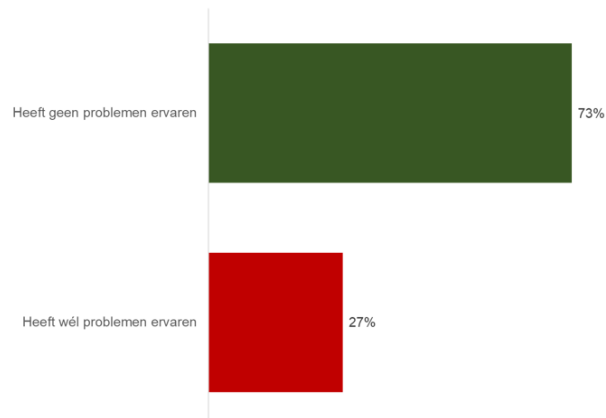
basis voor beslissingen

Drie kwart (73%) heeft geen problemen ervaren bij het uitvoeren van de rol als vrijwilliger.

Een kwart (27%) heeft wel problemen ervaren, vooral

- te beperkte introductie bij aanvang van het vrijwilligerswerk
- te beperkte begeleiding ('aan lot over gelaten')

Heeft u problemen gehad in het uitvoeren van uw rol als vrijwilliger?



8

De vrijwilligers zijn bij de meeste activiteiten tevreden over de ondersteuning, maar niet bij alle

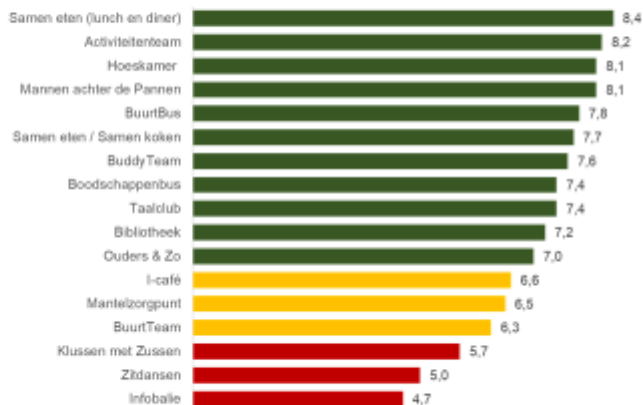
basis voor beslissingen

De vrijwilligers oordelen bij de meeste activiteiten positief over de ondersteuning.

Ze zijn niet tevreden over de ondersteuning bij

- I-café (rapportcijfer voor ondersteuning: 6,6)
- Mantelzorgpunt (6,5)
- BuurtTeam (6,3)
- Klussen met Zussen (5,7)
- Ziddansen (5,0)
- Infobalie (4,7)

Welk rapportcijfer zou u willen geven aan de ondersteuning van elke activiteit waarbij u vrijwilliger bent?



9

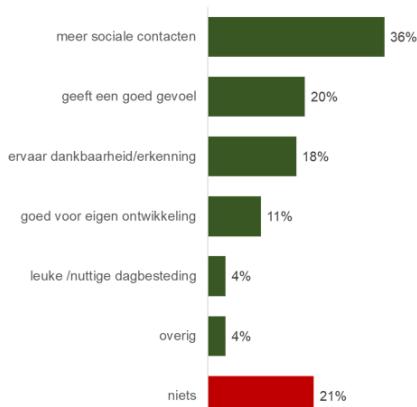
Bij 8 op de 10 levert het vrijwilligerswerk iets positiefs op dat ze vooraf niet hadden verwacht

basis voor beslissingen

Bij 8 op de 10 (79%) levert het vrijwilligerswerk iets op dat ze vooraf niet hadden verwacht, vooral

- meer sociale contacten (36% van de vrijwilligers)
- een goed gevoel (20%)
- dankbaarheid/erkenning (18%)

Wat levert het vrijwilligerswerk u op, dat u vooraf niet had verwacht?



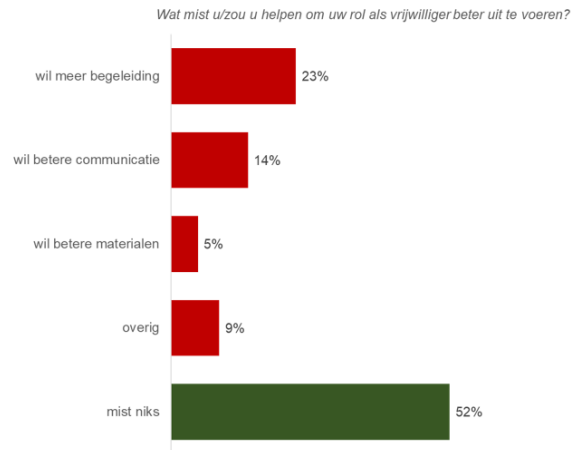
10

De helft mist iets, vooral meer begeleiding en communicatie

basis voor beslissingen

De helft (48%) mist iets dat hen zou helpen om de rol als vrijwilliger beter uit te voeren, vooral:

- meer begeleiding (23% van alle vrijwilligers)
- betere communicatie (14%)



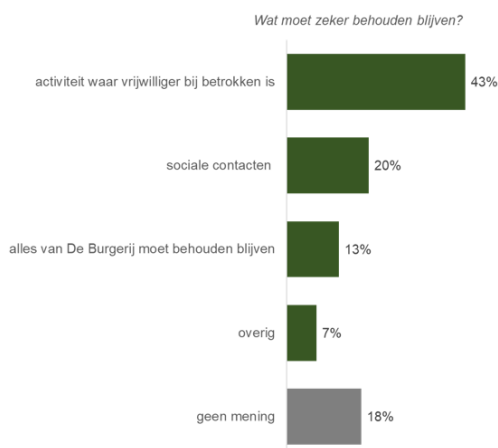
11

Ze vinden dat de eigen activiteit en de sociale contacten in elk geval behouden moeten blijven

basis voor beslissingen

8 op de 10 (82%) noemen iets dat zeker behouden moet blijven, vooral:

- de activiteit waar ze als vrijwilliger bij betrokken zijn (43% van alle vrijwilligers)
- de sociale contacten (20%)



12

De vrijwilligers ervaren vooral dat de bezoekers een luisterend oor wordt geboden, en gezelligheid

basis voor beslissingen

De vrijwilligers ervaren vooral de volgende opbrengsten voor de bezoekers waar ze mee te maken hebben:

- de bezoekers wordt een luisterend oor geboden (73% van alle vrijwilligers)
- de bezoekers ervaren gezelligheid (66%)
- problemen van bezoekers worden gesignaleerd en zo nodig wordt er hulp ingeschakeld (55%)
- het biedt de bezoekers een leuke invulling van de dag (54%)
- het geeft een gevoel van saamhorigheid (54%)
- er zijn leuke activiteiten en ontmoetingen voor de bezoekers (50%)

Ik zie de volgende opbrengsten voor de bezoekers bij de functies waarbij ik vrijwilliger ben:



13

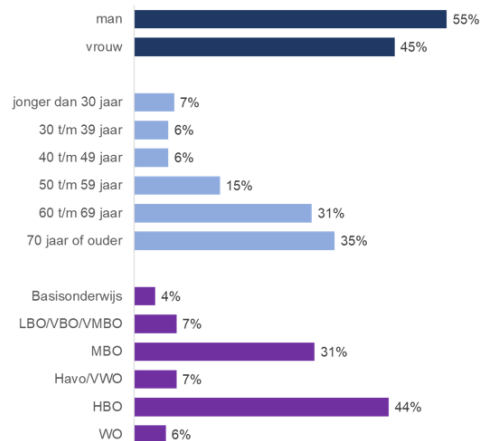
Twée derde van de vrijwilligers is 60 jaar of ouder

basis voor beslissingen

Er zijn iets meer mannelijke vrijwilligers (55%) dan vrouwelijke vrijwilligers.

De gemiddelde leeftijd van de vrijwilligers is 61 jaar. Twée derde (66%) is 60 jaar of ouder.

50% van de vrijwilligers heeft een HBO-opleiding of hoger.



14

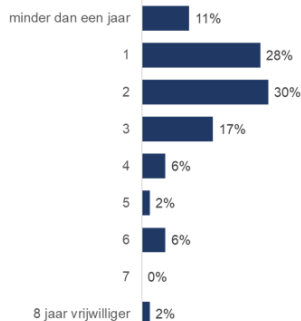
6 op de 10 hebben meer dan een jaar ervaring als vrijwilliger van De Burgerij

basis voor beslissingen

De vrijwilligers verrichten gemiddeld 2 jaar vrijwilligerswerk.

4 op de 10 (39%) doen een jaar of korter vrijwilligerswerk.

6 op de 10 (61%) hebben dus meer dan een jaar ervaring.



91% van de vrijwilligers heeft geen betaald baan.

heeft naast vrijwilligerswerk betaalde baan

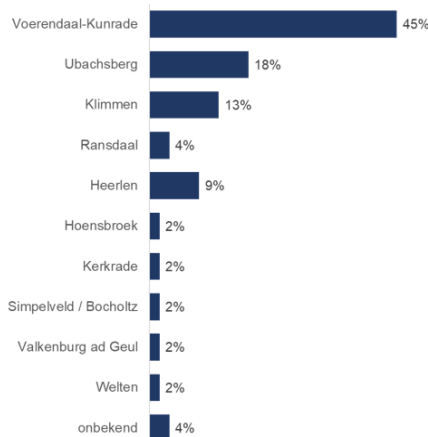
heeft geen betaalde baan 91%

15

Drie kwart van de vrijwilligers woont in de gemeente Voerendaal

basis voor beslissingen

Drie kwart (76%) van de vrijwilligers komt uit de gemeente Voerendaal (24% komt uit een nabij gelegen gemeente).



16

Vragen over deze rapportage?

basis voor
beslissingen

Evert Webers
e.webers@etil.nl
06 247 213 99

www.etil.nl

17

CONCEPT

8.7. Resultaten onderzoek focusgroepen onder vrijwilligers Etil

Onderzoek De Burgerij Focusgroepen onder vrijwilligers



rapportage

juni 2019

Opzet van het onderzoek

basis voor
beslissingen

Gemeente Voerendaal heeft in eigen beheer drie focusgroepen uitgevoerd onder vrijwilligers die actief zijn bij De Burgerij. Onderzoeksbureau Etil heeft de schriftelijke verslagen van de focusgroepen verwerkt en op basis daarvan deze rapportage gemaakt.

Onderzoeksmethode	focusgroepen
Onderzoekperiode	12 en 13 juni 2019
Steekproef	9 vrijwilligers die actief zijn bij De Burgerij

De motieven om vrijwilliger te worden, zijn divers

basis voor
beslissingen

De vrijwilligers geven in het begin van de focusgroepen aan waarom ze vrijwilliger zijn bij De Burgerij:

- Het geeft voldoening om anderen te kunnen helpen.
"Het is mooi als je iets kunt betekenen in de taalvaardigheid van anderen."
"Wat je van die ouderen terug krijgt, is echt geweldig. Voor hen is het echt speciaal om anderen te ontmoeten, dat merk je."
"ik sta echt te trappelen als ik mag beginnen met mijn vrijwilligerswerk."
- Je levert een bijdrage aan de samenleving.
"Ik vond het echt hemeltergend dat bleek dat mensen na 3 jaar nog geen inburgeringsdiploma konden halen. Dat gaf voor mij de doorslag om me aan te melden bij De Burgerij, om hier het verschil te maken."
"De Burgerij zorgt voor meer saamhorigheid."
- Het is fijn om contact met andere mensen te hebben.
"Je krijgt hier toch familie-achtige gevoelens. Gewoon met anderen van gedachten wisselen, ik vind dat heerlijk."
- De activiteiten bij De Burgerij zorgen voor een zinvolle besteding van de dag.
"Ik viel na mijn pensioen in dat beruchte zwarte gat. Nu werk ik met heel plezier als vrijwilliger bij De Burgerij."
"Het is fijn dat ik weer wat te doen heb."

3

De vrijwilligers hebben duidelijke wensen ten aanzien van de ondersteuning

basis voor
beslissingen

De vrijwilligers noemen de volgende wensen ten aanzien van de ondersteuning van hun vrijwilligerswerk:

- Actieve begeleiding voor nieuwe vrijwilligers zodat ze minder 'aan hun lot worden overgelaten'.
"Er is geen introductie voor nieuwe vrijwilligers. Ze weten vaak van niks. Een actieve begeleiding is wat ik op dit moment mis."
- Regelmatig overleg met de vrijwilligers om zo hun tevredenheid te peilen en de dienstverlening aan de bezoekers te verbeteren.
"Een vast moment waarop wordt gevraagd: hoe is het met je? Hoe gaat het?"
"Ik heb behoefte aan een bijeenkomst waar je eens je hart kunt luchten."
"Het zou goed zijn om een paar keer per jaar met de hele club taalcoaches te overleggen over de punten die verbeterd kunnen worden."
- De vrijwilligers meer betrekken als er iets nieuws wordt ontwikkeld.
"Ik kreeg ineens een mail over het Zomerfestival, dat kwam echt uit de lucht vallen. Want ons was eerst gevraagd om zelf iets te organiseren. Toen bleek dat alles al was vastgesteld. Als thema was voor country gekozen, terwijl ik weet dat dat heel ver af staat van de vluchtelingen uit Syrië. Toen bleek ook nog dat het precies in de Ramadan was gepland."
- Aanvullende professionele ondersteuning die aansluit op de specifieke behoeften van sommige bezoekers.
"Je zou bijvoorbeeld een gaststudent logopedie kunnen uitnodigen voor de taalles en die kan dan met sommige bezoekers klankoefeningen gaan doen."
"Sommige bezoekers die een inburgeringsexamen hebben gehad, weten niet of ze toch na een paar jaar weggestuurd kunnen worden. Ik zou daar meer informatie over willen hebben, zodat je kan zeggen dat ze zich niet druk hoeven te maken."

4

De vrijwilligers hebben duidelijke wensen ten aanzien van de ondersteuning

basis voor beslissingen

- Meer hulpmiddelen die ingezet kunnen worden bij de activiteiten voor de bezoekers.
"Er staat ergens een beamer in de bibliotheek. Daar zou je heel wat mee kunnen doen."
- Zorgen voor een vaste groep vrijwilligers, zodat er continuïteit is in de activiteiten.
"Er zijn ook vrijwilligers die na 3 weken weer weg zijn. Ik zou graag wat meer iets willen opbouwen met een vaste groep mensen om samen een functie uit te voeren."
"Zolang sommige vrijwilligers verplicht zijn om te zoeken naar werk, kan het natuurlijk zo zijn dat ze na een paar weken wegvallen."

5

Er is veel variatie in de wijze waarop de vrijwilligers om (willen) gaan met signalen van bezoekers

basis voor beslissingen

De vrijwilligers geven aan hoe ze omgaan met signalen van bezoekers:

- Sommige vrijwilligers geven regelmatig een signaal door naar een professional.
"Bij ons komt er elke dinsdag een professional. Als er dan iets is wat deze persoon moet weten, dan geef ik dat door."
"Ik vind dat mijn signalen goed worden opgepakt door de professionals."
- Sommige vrijwilligers vinden het soms lastig om te bepalen welke actie ze moeten ondernemen als ze bij een bezoeker problemen zien of vermoeden, onder meer omdat hen onvoldoende duidelijk is welke hulp door welke professional geboden kan worden.
"Het is een moeilijk onderwerp. Ik zie bijvoorbeeld medische problemen of relatieproblemen. Maar ik zou nooit zelf het initiatief voor het gesprek nemen, want hoe ver mag ik in het domein van die persoon komen? Maar achteraf denk ik dan: moest hier nou iets mee gebeuren door een of andere instantie?"
"Stel dat een iemand ineens niet meer op mijn cursus komt. Dan zou ik niet weten bij welk loket ik aan moet kloppen."
"Ik ben helemaal niet bekend met al die afdelingen. Ik weet dat ze bestaan, maar voor de rest weet ik niks."
"Op een gegeven moment komen er tranen bij een bezoeker. Er is dus veel aan de hand, maar waar moet ik dat neerleggen? Deze persoon wordt nu geholpen, maar dat is ook maar een aardige buurvrouw. Ik weet dus niet bij wie ik moet zijn."
- Enkele vrijwilligers geven aan dat ze niet willen doorverwijzen omdat ze vinden dat ze daar onvoldoende kennis voor hebben.
"Ik wil niet doorverwijzen omdat ik niet de kennis heb. Daarom leg ik het probleem liever neer bij iemand die de kennis wel heeft."
"Ik wil één aanspreekpunt hebben van waaruit het verder wordt geregeld. Want anders moet ik de heel organisatie kennen en alle afdelingen erin."
- Andere vrijwilligers gaan er vanuit dat ze geen actie hoeven te ondernemen omdat de bezoekers al door anderen geholpen worden.
"Ik wil niet zeggen dat ik zelf niks hoeft te doen, maar ik vind wel dat Kompas degene is waar ze naartoe moeten met hun problemen."

6

De vrijwilligers waarderen het als de professionals op vaste momenten aanwezig zijn en een actieve houding hebben

basis voor beslissingen

De vrijwilligers vertellen wat hun wensen zijn ten aanzien van de rol van de professionals:

- Ze waarderen het als de professionals zich actief onder de bezoekers mengen en zo eventuele signalen kunnen oppikken.

"Het is fijn als ze er gezellig bij komen zitten en niet gaan afwachten tot er iemand naar hen komt."

- Ze waarderen het ook als de professionals op vaste momenten aanwezig zijn.

"We hadden in het verleden elke 3 weken een fysiotherapeut die uitleg kwam geven, bijvoorbeeld over waar je allemaal over kunt vallen. Dat vond ik wel goed."

7

Ze noemen veel verschillende sterke kanten van De Burgerij

basis voor beslissingen

Volgens de vrijwilligers moet in elk geval het volgende behouden blijven bij De Burgerij:

- De laagdrempeligheid.

"Je kunt gewoon binnen lopen, zonder dat er veel verplichtingen aan vast hangen. Je mag er zijn."

"De consulenten komen er gewoon gezellig bij zitten als we met de bezoekers zitten te praten. Dat werkt beter dan wanneer ze in een hokje zouden gaan zitten en je naar dat hokje moet komen om te praten. Voor sommige mensen is dat te moeilijk."

- De Burgerij biedt een plek waar veel personen zich thuis voelen.

"Er wordt veel gelachen."

- De Burgerij stimuleert contact tussen mensen.

"Vroeger spraken de mensen in de winkels met elkaar, maar je ziet nu bijna geen mensen meer op straat. Nu treffen de mensen elkaar in De Burgerij."

- De vrijwilligers zijn bereid om elkaar te helpen en samen te werken.

"We proberen elkaar over en weer te helpen."

- De Burgerij is gehuisvest in prettige gebouwen.

"Het gebouw is echt geweldig!"

- De lunch voor de bezoekers.

"De lunch, dat zou nooit mogen verdwijnen. Daar zijn de mensen blij mee."

- Live muziek.

"Dat vinden de bezoekers mooi, daar is iedereen over te spreken."

8

De vrijwilligers noemen uiteenlopende verbeterpunten

basis voor
beslissingen

Aan het einde van de focusgroep wordt de vrijwilligers gevraagd verbeterpunten te noemen voor De Burgerij. Het is opvallend dat enkele vrijwilligers kunnen geen enkel verbeterpunt noemen, ook niet als ze er lang over na kunnen denken.

"Ik ben echt heel tevreden zo, ik zou echt niets weten."

De overige vrijwilligers noemen:

- Ervoor zorgen dat de vrijwilligers beter op de hoogte zijn van het aanbod aan activiteiten, onder meer omdat ze bezoekers dan kunnen wijzen op activiteiten die voor hen interessant of relevant zijn.

"Ik ben eens met mijn groepje gaan kijken wat er in de andere ruimte zo lekker ruikt. In het kader van integratie zou dit voor de mensen uit mijn groepje iets kunnen betekenen, omdat je via de tafel of via de mond makkelijker contact maakt."

- De vrijwilligers zijn te weinig op de hoogte van elkaars activiteiten en expertise, zodat er te weinig gebruik wordt gemaakt van elkaars sterke punten.

"We weten van mekaar niet wat we doen. Dat gaat in de richting van langs elkaar heen werken."

- Aanwijzen van een 'aanspreekpunt' die het contact tussen de vrijwilligers onderling coördineert en ook het contact met de professionals onderhoudt.

"Dat zou de spin in het web moeten zijn. Deze persoon kan er ook voor zorgen dat bezoekers met problemen op een goede manier worden doorverwezen naar de professionals."

"Er zou meer structuur moeten zijn."

9

De vrijwilligers noemen uiteenlopende verbeterpunten

basis voor
beslissingen

- Verspreiden van lijsten met de namen en foto's van de bezoekers zodat de vrijwilligers de nieuwe bezoekers met hun naam kunnen aanspreken.

"Het is een beetje lullig om week na week te moeten vragen hoe iemand heet. Ik krijg te horen dat het van de privacywetgeving niet mag om lijsten te verspreiden, maar als iedereen instemt dan geloof ik niet dat er enig bezwaar is."

- Maken van lijsten van vaste bezoekers, zodat contact opgenomen kan worden indien een persoon er niet is.

"Als een persoon niet open doet als er wordt aangebeld voor de Buurtbus, dan is het handig als we even kunnen bellen met de familie. Nu is zo'n lijst er niet."

- Meer fysieke ruimte voor hun activiteiten met de bezoekers.

"In de ruimte van mijn activiteit staan allerlei dingen in de weg. Als we die weg halen, scheelt dat 4 tot 8 stoelen."

- Duidelijke instructies over hoe te handelen in het geval van een medische noodsituatie.

"Ik heb geen EHBO-diploma, en zou ook niet weten hoe dat reanimatie-ding werkt."

"Misschien moeten ze sommige vrijwilligers op EHBO-cursus sturen."

10

De vrijwilligers noemen uiteenlopende verbeterpunten

basis voor
beslissingen

- Organiseren van een gezamenlijke activiteit voor alle bezoekers.
"Ik heb wel ideeën over dingen die we gezamenlijk kunnen doen. Er is hier bijvoorbeeld een mijnmuseum, daar zouden we naartoe kunnen gaan. Dat hoeft geen kapitaal te kosten."
"Het zou leuk zijn als de bezoekers eens op een andere plaats komen."
- De bezoekers faciliteren om naar de fysiotherapeut, huisarts, ziekenhuis, e.d. te gaan.
"Zorg nou dat die bussen van De Burgerij meer worden ingezet."
- Zorgen voor meer contact tussen jonge inwoners van de gemeente en de oudere bezoekers van De Burgerij.
"Het zou leuk zijn als de kinderen uit de crèche eens een kwartiertje op bezoek zouden komen als we een groep oudere bezoekers hebben."
- Zorgen dat de gemeente sneller reageert op vragen en suggesties van vrijwilligers.
"Ik kan me voorstellen dat degene naar wie je mailt niet meteen reageert, want die werken misschien maar twee dagen in de week. Maar daarna moeten vragen wel worden beantwoord."

11

De vrijwilligers noemen uiteenlopende verbeterpunten

basis voor
beslissingen

- Verhogen van de bekendheid van de activiteiten van De Burgerij.
"Meer bekendheid voor De Burgerij, continu in beeld blijven."
- De vrijwilligers vermoeden dat er in de gemeente laaggeletterde personen wonen, maar dat zij de weg naar De Burgerij niet weten te vinden.
"Er zijn verbazingwekkend veel mensen laaggeletterd. Wij moeten onze doelgroep verbreden en proberen om ook laaggeletterde personen binnen te krijgen."
- Proberen om meer jonge inwoners aan te trekken.
"Er stromen hoofdzakelijk oude knarren in."

12

De meerwaarde voor de gemeenschap is vooral betere onderlinge contacten en minder eenzaamheid

basis voor beslissingen

De vrijwilligers geven aan wat volgens hen de meerwaarde is van De Burgerij voor de Voerendaalse gemeenschap:

- Door De Burgerij worden de onderlinge contacten tussen de oudere inwoners verbeterd.

"De oudere mensen kennen elkaar natuurlijk van vroeger, maar zagen elkaar soms jaren niet. Dat is nu anders. Er zijn nu mensen die ook met elkaar dingen gaan ondernemen."

- De Burgerij verminderd de eenzaamheid van sommige inwoners.

"Sommige mensen komen anders bijna nooit hun huis uit."

13

Vragen over deze rapportage?

basis voor beslissingen

Evert Webers
e.webers@etil.nl
06 247 213 99

www.etil.nl

14

8.8. Vragenlijst Bezoekers

Beste bezoeker van de Burgerij,

Graag vragen wij uw aandacht voor dit onderzoek van de Gemeente Voerendaal.

We zijn op zoek naar ervaringen van vrijwilligers, bezoekers en samenwerkingspartners om zicht te krijgen op de resultaten en opbrengsten van de Burgerij met al haar functies.

Binnen de Burgerij bent u als bezoeker actief. We willen u daarom verzoeken om de vragenlijst nauwkeurig in te vullen. Uw mening is waardevol en wordt meegenomen in het totale onderzoek naar de ervaringen, opbrengsten en resultaten van de Burgerij in Voerendaal. Door middel van dit onderzoek krijgt u de kans om (anoniem) uw mening hierover te geven.

We verwachten aan het einde van dit jaar de uitkomsten van het gehele onderzoek te kunnen presenteren.

De vragenlijst bestaat uit 17 vragen. Het invullen van deze vragenlijst duurt ongeveer 15 minuten. We willen u vriendelijk verzoeken deze in te vullen.

Door het invullen van deze vragenlijst maakt u duidelijk dat u deze informatie heeft gelezen en begrepen. Verder door het invullen geeft u het onderzoeksteam Voerendaal toestemming om uw gegevens anoniem te gebruiken voor dit onderzoek.

Graag uw ingevuld vragenlijst opsturen uiterlijk 16 juni

Alvast bedankt voor uw medewerking!

1. Van welke activiteiten maakt u gebruik of heeft u eerder gebruik van gemaakt?

(Meerdere antwoorden zijn mogelijk, kruis alles aan dat van toepassing is)

- | | |
|--|--|
| ☐ BoodschappenBus | ☐ InfoBalie |
| ☐ BuddyTeam | ☐ Klussen met Zussen |
| ☐ Burgerij algemeen | ☐ Mannen achter de Pannen |
| ☐ BuurtBus | ☐ Mantelzorgpunt |
| ☐ BuurtTeam | ☐ Ouders & Zo |
| ☐ Hoeskamer Klimmen | ☐ Samen Eten (lunch, diner) |
| ☐ Hoeskamer Ransdaal | ☐ Samen koken samen eten |
| ☐ Hoeskamer Ubachsberg | ☐ TaalClub |
| ☐ Hoeskamer Voerendaal-Kunrade | ☐ Zitdansen |
| ☐ I-Café | |
| ☐ Overige (geef nadere toelichting) | |

2. Hoe weet u van de Burgerij af?

- ☐ PR/ krantjes
☐ Kennissen/ vrienden
☐ Internet
☐ Verwijzing door bijvoorbeeld huisarts, WMO consulent, maatschappelijk werker
☐ Anders (geef nadere toelichting)

3. Hoe veel tijd (uren) bent u in de Burgerij per week?

4. Na een bezoek aan de Burgerij, hoe voelt u zich als u naar huis gaat?

5. Wat doet u anders in de Burgerij dan thuis?

6. Wat vertelt u over de activiteiten van de Burgerij aan anderen?

7. Wat betekent de Burgerij voor u?

(Meerdere antwoorden zijn mogelijk, kruis alles aan dat van toepassing is)

- | | |
|---|---|
| ☐ Ik kan mijn vragen kwijt en ik krijg als het nodig is ondersteuning | ☐ Iets leren |
| ☐ Samen eten | ☐ Respijtzorg d.w.z. de zorg voor iemand even laten overnemen |
| ☐ Een luisterend oor | ☐ Informatie |
| ☐ Leuke activiteiten | ☐ Afleiding |
| ☐ Betekenisvolle ontmoetingen | ☐ Hulp om zelfstandig thuis te blijven wonen |
| ☐ Gezelligheid | ☐ Nieuwe mensen leren kennen |

Anders (geef nadere toelichting)

8. Zou u andere mensen aanraden om mee te doen aan de activiteiten van de Burgerij?

ja, omdat:

nee, omdat:

9. Hoe beoordeelt u de Burgerij in het algemeen?

- ☐ Zeer waardevol
- ☐ Goed
- ☐ Redelijk
- ☐ Helemaal niet waardevol

10. Wat wilt u graag behouden?

11. Wat kan beter of welke aanbevelingen heeft u voor de Burgerij?

12. Waar woont u?

- ☐ Voerendaal-Kunrade
☐ Ransdaal
☐ Ubachsberg
☐ Klimmen
☐ Elders (benoemen)

13. Wat is uw geslacht?

- ☐ Vrouw
☐ Man

14. Wat is uw geboortejaar?

15. Wat is uw hoogst voltooide opleiding?

- | | |
|---|---|
| ☐ Basisonderwijs | ☐ Voortgezet onderwijs (HAVO/VWO) |
| ☐ Lager of voorbereidend (middelbaar) beroepsonderwijs (LBO/VBO/VMBO) | ☐ Hoger beroepsonderwijs (HBO) |
| ☐ Middelbaar beroepsonderwijs (MBO) | ☐ Wetenschappelijk onderwijs (WO) |

16. Wat is uw afkomst?

- ☐ Nederlandse
☐ Anders (namelijk)

17. In welke maand / jaar bracht u voor het eerst een bezoek aan de Burgerij (of hiervoor aan de wijksteunpunten)?

Maand / Jaar

DIT WAS DE LAATSTE VRAAG.

GRAAG UW INGEVULDE VRAGENLIJST UITERLIJK 16 JUNI VERSTUREN.

BEDANKT VOOR UW MEDEWERKING!

Namens het onderzoeksteam,
Josien Tillmanns

8.9. Resultaten grootschalig onderzoek onder bezoekers Etil

Onderzoek De Burgerij Grootschalig onderzoek onder bezoekers

rapportage



juni 2019

Opzet van het onderzoek

basis voor
beslissingen

Gemeente Voerendaal heeft in eigen beheer een schriftelijk onderzoek uitgevoerd onder bezoekers van De Burgerij. Onderzoeksbureau Etil heeft de ingevulde vragenlijsten verwerkt en op basis daarvan deze rapportage gemaakt.

Onderzoeksmethode	schriftelijk onderzoek
Onderzoekperiode	juni 2019
Steekproef	126 bezoekers van De Burgerij hebben de vragenlijst ingevuld

De bezoekers maken het meest gebruik van Samen Eten, de bussen, de Hoeskamers en de TaalClub

basis voor beslissingen

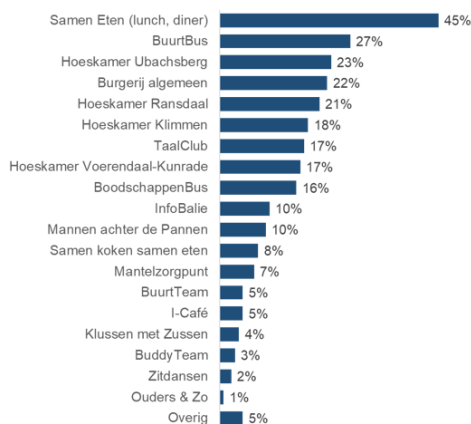
Bijna de helft van de bezoekers (45%) maakt bij De Burgerij gebruik van een lunch of diner.

Andere activiteiten waar veel gebruik van wordt gemaakt:

- De BuurtBus (27%)
- Hoeskamer Ubachsberg (23%)
- Hoeskamer Ransdaal (21%)
- Hoeskamer Klimmen (18%)
- Taalclub (17%)
- Hoeskamer Voerendaal-Kunrade (17%)
- de BoodschappenBus (16%)

5% maakt gebruik van een 'overige' activiteit, onder meer het 'dorpsrondje'.

Van welke activiteiten maakt u gebruik of heeft u eerder gebruik van gemaakt?



3

De meerderheid van de bezoekers wordt via mond-op-mond reclame geattendeerd op De Burgerij

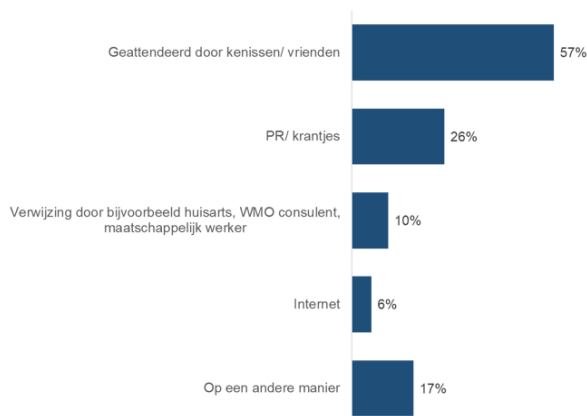
basis voor beslissingen

6 op de 10 bezoekers (57%) zijn door personen in hun omgeving geattendeerd op de Burgerij ('mond op mond reclame').

3 op de 10 (26%) zijn via berichten in krantjes en andere vormen van PR gewezen op De Burgerij.

2 op de 10 (17%) zijn op een andere manier geattendeerd, onder meer via (een brief van) de gemeente of de contactpersoon van Kompas.

Hoe weet u van de Burgerij af?



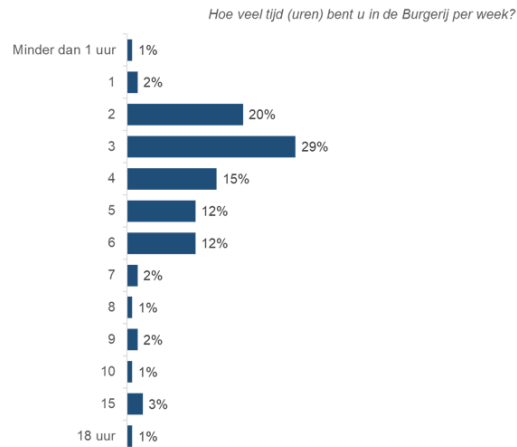
4

De helft van de bezoekers is per week 4 uur of meer bij De Burgerij

basis voor beslissingen

De helft van de bezoekers (48%) brengt per week 4 uur of meer door bij De Burgerij.

2 op de 10 (23%) zijn 2 uur of minder bij De Burgerij.



5

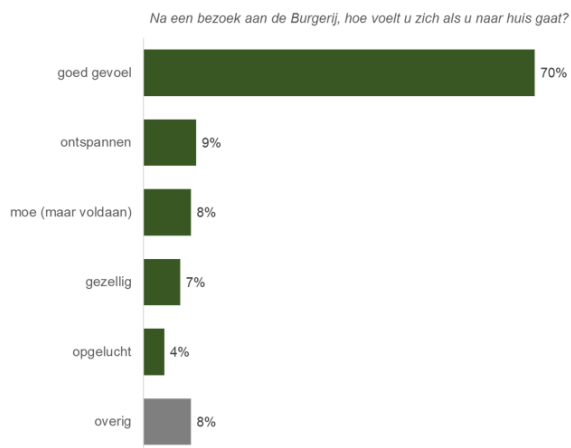
Vrijwel alle bezoekers gaan met een positief gevoel naar huis

basis voor beslissingen

7 op de 10 bezoekers (70%) gaan met een goed, positief gevoel naar huis.

Bij 1 op de 10 is het gevoel

- ontspannen (9%)
- moe, maar voldaan (8%)
- 'gezellig' (7%)



6

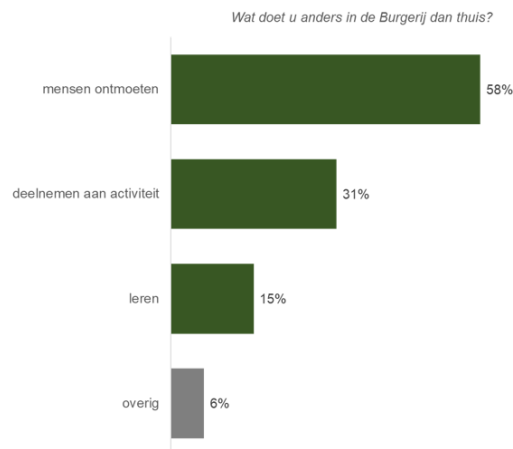
6 op de 10 komen bij De Burgerij in contact met anderen, terwijl dat thuis niet of minder het geval is

basis voor beslissingen

6 op de 10 bezoekers (58%) geven aan dat ze bij De Burgerij in contact komen met andere mensen, terwijl dat thuis niet of minder het geval is.

3 op de 10 (31%) nemen bij De Burgerij deel aan een activiteit die ze thuis niet zouden ondernemen (bijvoorbeeld: breien, kaarten, koken).

2 op de 10 (15%) leren bij De Burgerij iets dat ze thuis niet of minder snel zouden leren, bijvoorbeeld de Nederlandse taal.



7

7 op de 10 vertellen anderen over hun positieve en gezellige ervaringen bij De Burgerij

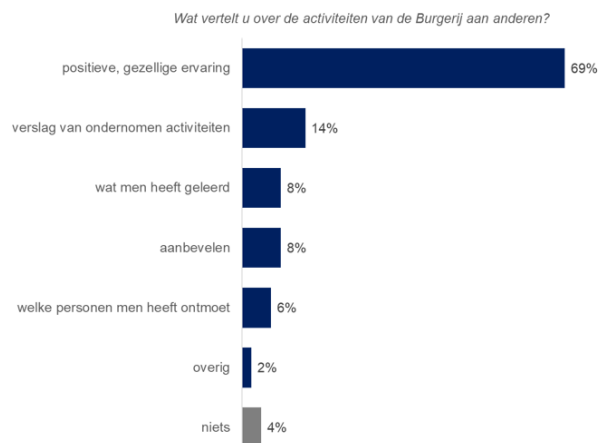
basis voor beslissingen

7 op de 10 bezoekers (69%) vertellen aan anderen over de positieve en gezellige ervaring die men heeft bij De Burgerij.

1 op de 10 vertelt anderen

- over de activiteiten die men onderneemt bij De Burgerij (14%)
- wat men heeft geleerd (8%)

1 op de 10 (8%) beveelt anderen spontaan aan om ook eens naar De Burgerij te gaan.



8

De Burgerij staat voor gezelligheid, nieuwe mensen ontmoeten, samen eten, leuke dingen doen, en naar elkaar luisteren

basis voor beslissingen

De Burgerij betekent voor de bezoekers vooral

- gezelligheid (83%)
- samen eten (68%)
- nieuwe mensen leren kennen (62%)
- leuke activiteiten ondernemen (55%)
- een luisterend oor (52%)

...



9

Vrijwel alle bezoekers zouden anderen aanraden om ook naar De Burgerij te komen

basis voor beslissingen

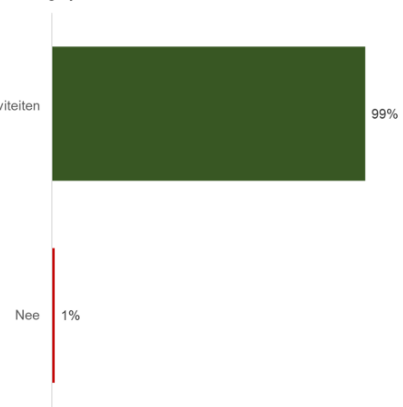
Vrijwel alle bezoekers (99%) zouden anderen aanraden om mee te doen aan de activiteiten van De Burgerij, vooral om de volgende redenen:

- De Burgerij biedt een gezellige sfeer, ontspanning en afleiding
- je ontmoet er anderen ('komt weer onder de mensen')
- je kunt er iets leren (bijvoorbeeld: Nederlandse taal)

...

Zou u andere mensen aanraden om mee te doen aan de activiteiten van de Burgerij?

Zou anderen aanraden om mee te doen aan activiteiten De Burgerij



10

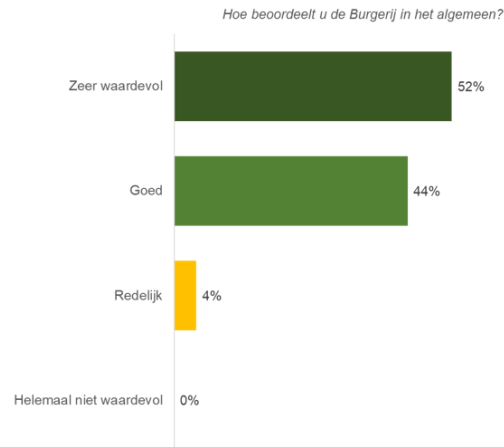
Vrijwel alle bezoekers oordelen positief over De Burgerij

basis voor beslissingen

Vrijwel alle bezoekers (96%) oordelen positief over De Burgerij

- 5 op de 10 (52%) beoordelen het als zeer waardevol
- 4 op de 10 (44%) beoordelen De Burgerij als goed

...



11

De helft van de bezoekers wil alle positieve aspecten van De Burgerij behouden

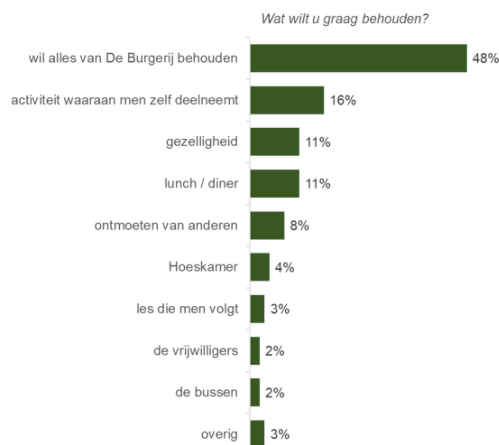
basis voor beslissingen

De helft van de bezoekers (48%) wil 'alles' van De Burgerij behouden.

2 op de 10 (16%) noemen specifiek de activiteit waaraan men zelf deelneemt (breien, kaarten, koken, TaalClub, etc.).

1 op de 10 noemt specifiek;

- de gezelligheid (11%)
- samen eten (11%)
- het ontmoeten van anderen (8%)



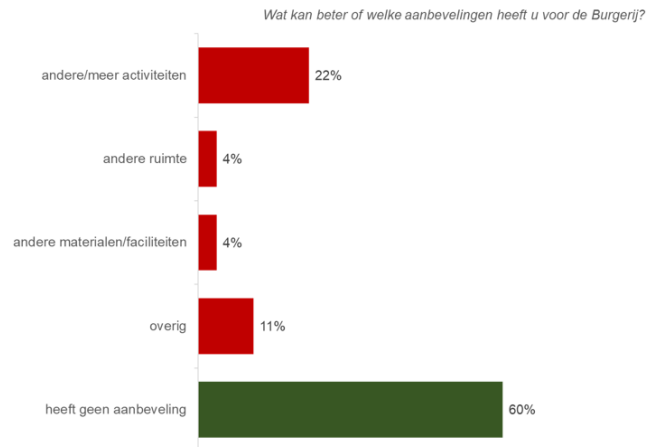
12

4 op de 10 bezoekers zouden graag zien dat De Burgerij nog meer activiteiten aanbiedt

basis voor beslissingen

6 op de 10 bezoekers (60%) kunnen geen enkele aanbeveling voor de Burgerij bedenken (omdat ze tevreden zijn).

4 op de 10 doen wel een aanbeveling, vooral: het aanbieden van andere en meer activiteiten.



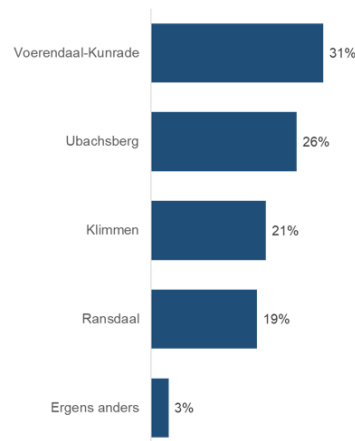
13

De bezoekers komen vrijwel allemaal uit de gemeente Voerendaal

basis voor beslissingen

Vrijwel alle bezoekers van de Burgerij (97%) komen uit Voerendaal-Kunrade, Ubachsberg, Klimmen of Ransdaal.

3% komt uit een andere gemeente.

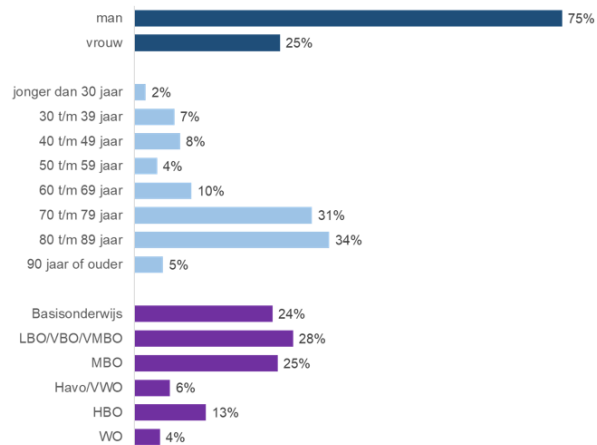


14

De bezoekers zijn relatief oud

basis voor beslissingen

De bezoekers zijn relatief vaak 70 jaar of ouder.

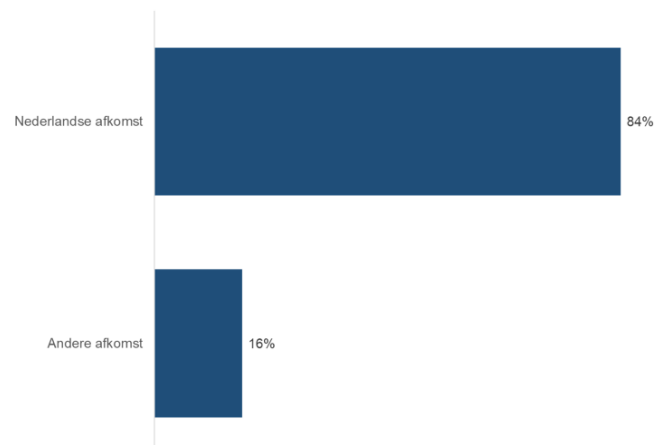


15

8 op de 10 bezoekers hebben een Nederlandse afkomst

basis voor beslissingen

8 op de 10 bezoekers zijn van Nederlandse afkomst.
2 op de 10 hebben een andere afkomst, vooral Syrië.



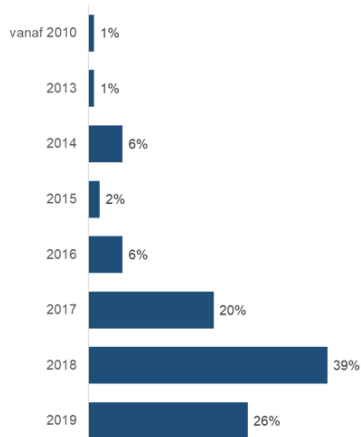
16

De meeste bezoekers komen nog niet zo lang bij De Burgerij

basis voor beslissingen

7 op de 10 bezoekers (65%) komen nog niet zo lang bij De Burgerij (sinds 2018 of 2019).

2 op de 10 (15%) bezochten voor 2017 al de wijksteunpunten.



17

Vragen over deze rapportage?

basis voor beslissingen

Evert Webers
e.webers@etil.nl
06 247 213 99

www.etil.nl

18

8.10. Vragenlijst Samenwerkingspartners

VRAGENLIJST VOOR SAMENWERKINGSPARTNERS

Partners die samenwerken met de Burgerij in Voerendaal en betrokken zijn bij het onderzoek naar de ervaringen, resultaten en opbrengsten van de Burgerij Voerendaal met al haar functies.

Beste samenwerkingspartner van de Burgerij,

Graag vragen wij uw aandacht voor dit onderzoek van de Gemeente Voerendaal.

We gaan op zoek naar ervaringen van vrijwilligers, bezoekers en samenwerkingspartners om zicht te krijgen op de resultaten en opbrengsten van de Burgerij met al haar functies.

Binnen de Burgerij bent u als samenwerkingspartner actief. We willen u daarom verzoeken om de vragenlijst nauwkeurig in te vullen. Uw mening is waardevol en wordt meegenomen in het totale onderzoek naar de ervaringen, opbrengsten en resultaten van de Burgerij in Voerendaal. Door middel van dit onderzoek krijgt u de kans om (anoniem) uw mening hierover te geven.

We verwachten aan het einde van dit jaar de uitkomsten van het gehele onderzoek te kunnen presenteren. U wordt hier zeker voor uitgenodigd.

De vragenlijst bestaat uit 17 vragen. Het invullen van deze vragenlijst duurt ongeveer 20 minuten. We willen u vriendelijk verzoeken deze in te vullen.

Door het invullen van deze vragenlijst maakt u duidelijk dat u deze informatie heeft gelezen en begrepen. Verder door het invullen geeft u het onderzoeksteam Voerendaal toestemming om uw gegevens anoniem te gebruiken voor dit onderzoek.

Graag uw ingevulde vragenlijst opsturen uiterlijk 27 mei.

Alvast bedankt voor uw medewerking!

De vragen beginnen op de volgende pagina.

1. Wat is uw geslacht?

- ☐ Vrouw
☐ Man

2. Wat is uw geboortejaar?

3. Wat is uw hoogst voltooide opleiding of vergelijkbare opleiding?

- ☐ Middelbaar beroepsonderwijs (MBO)
☐ Voortgezet onderwijs (HAVO/VWO)
☐ Hoger beroepsonderwijs (HBO)
☐ Wetenschappelijk onderwijs (WO)
☐ Anders (geef nadere toelichting)

4. Hoe lang werkt u al samen met de gemeente Voerendaal?

- ☐ minder dan 1 jaar
☐ 1 tot 2 jaar
☐ 2 tot 5 jaar
☐ langer dan 5 jaar

5. Bij welke organisatie werkt u?

- | | |
|--|---|
| ☐ Bibliotheek Voerendaal | ☐ Mondriaan |
| ☐ Cicero | ☐ Peuteropvang Voerendaal |
| ☐ Gemeente Voerendaal | ☐ Philadelphia |
| ☐ Huisartsenvoorziening | ☐ Plus Voerendaal |
| ☐ Impuls/Buurtbemiddeling | ☐ Ruggesteun |
| ☐ Jan Linders | ☐ Vluchtelingenwerk |
| ☐ Kompas | ☐ Woningstichting Voerendaal |
| ☐ Meander AMW | ☐ Zuyd Hogeschool Opleiding Logopedie |
| ☐ Meander Ketenzorg Dementie | |
| ☐ Anders (geef nadere toelichting) | |

6. Wat is uw beroep?

- | | |
|--|--|
| ☐ Ergotherapeut | ☐ Praktijkondersteuner |
| ☐ Fysiotherapeut | ☐ Psychiater |
| ☐ Logopedist | ☐ Psycholoog |
| ☐ Maatschappelijk werker | ☐ Verpleegkundige |
| ☐ Medewerker zorginstelling | ☐ Verzorgende |
| ☐ Ondernemer | ☐ Wmo-consulent |
| ☐ Pedagogisch medewerker | |
| ☐ Anders (geef nadere toelichting) | |

7. Geef aan op een schaal van 1 (nooit van gehoord) tot 4 (zeer bekend) hoe bekend u bent met de hieronder genoemd functies van de Burgerij.

Hoe meer u over een functie weet, des te hoger de score die u toekent. Hoe minder u over een functie weet, des te lager de score die u toekent. Als u nog nooit heeft gehoord van een functie, selecteert u 1 (nooit van gehoord).

	1 - Nog nooit van gehoord	2 - Beetje bekend	3 - Bekend	4 - Zeer bekend
BoodschappenBus	☐	☐	☐	☐
BuddyTeam	☐	☐	☐	☐
Burgerij algemeen	☐	☐	☐	☐
BuurtBus	☐	☐	☐	☐
BuurtTeam	☐	☐	☐	☐
Hoeskamer Klimmen	☐	☐	☐	☐
Hoeskamer Ransdaal	☐	☐	☐	☐
Hoeskamer Ubachsberg	☐	☐	☐	☐
Hoeskamer Voerendaal- Kunrade	☐	☐	☐	☐
I-Café	☐	☐	☐	☐
InfoBalie	☐	☐	☐	☐
Klussen met Zussen	☐	☐	☐	☐
Mannen achter de Pannen	☐	☐	☐	☐
Mantelzorgpunt	☐	☐	☐	☐
Ouders & Zo	☐	☐	☐	☐
Samen eten (lunch, diner)	☐	☐	☐	☐
Samen Koken, Samen Eten	☐	☐	☐	☐
TaalClub	☐	☐	☐	☐
Zitdansen	☐	☐	☐	☐

8. Hoe nuttig zijn de hieronder genoemd functies van de Burgerij voor uw cliënten.

Hoe nuttiger u een functie vindt, des te hoger de score die u toekent. Als u de functie beoordeeld als van weinig nut geeft u een lagere score. Indien u de functie helemaal niet kent en niet kunt beoordelen selecteert u 1 (weet ik niet).

	1 - Functie is niet bekend	2 - Niet nuttig	3 - Een beetje nuttig	4- Nuttig	5 - Zeer nuttig
BoodschappenBus	☐	☐	☐	☐	☐
BuddyTeam	☐	☐	☐	☐	☐
Burgerij algemeen	☐	☐	☐	☐	☐
BuurtBus	☐	☐	☐	☐	☐
BuurtTeam	☐	☐	☐	☐	☐
Hoeskamer Klimmen	☐	☐	☐	☐	☐
Hoeskamer Ransdaal	☐	☐	☐	☐	☐
Hoeskamer Ubachsberg	☐	☐	☐	☐	☐
Hoeskamer Voerendaal-Kunrade	☐	☐	☐	☐	☐
I-Café	☐	☐	☐	☐	☐
InfoBalie	☐	☐	☐	☐	☐
Klussen met Zussen	☐	☐	☐	☐	☐
Mannen achter de Pannen	☐	☐	☐	☐	☐
Mantelzorgpunt	☐	☐	☐	☐	☐
Ouders & Zo	☐	☐	☐	☐	☐
Samen eten (lunch, dinner)	☐	☐	☐	☐	☐
Samen Koken en Samen Eten	☐	☐	☐	☐	☐
TaalClub	☐	☐	☐	☐	☐
Zitdansen	☐	☐	☐	☐	☐

9. Met de verschillende functies van de Burgerij worden veel verschillende doelen nagestreefd. We zijn benieuwd welke doelen u terugziet in uw samenwerking met de Burgerij. Geef aan in welke mate u de doelen terugziet. Hoe vaker u de onderstaande doelen ziet, des te hoger de score. Hoe minder u onderstaande doelen terug ziet, des te lager de score.

	zie ik nooit	zie ik soms	zie ik regelmatig	zie ik vaak
Signaleren van problemen bij bezoekers en hulp inschakelen als dat nodig is	☐	☐	☐	☐
Voorkomen dat problemen erger worden; bezoekers achteruitgaan	☐	☐	☐	☐
Gezond eten	☐	☐	☐	☐
Samen eten	☐	☐	☐	☐
Een luisterend oor	☐	☐	☐	☐
Leuke activiteiten of betekenisvolle ontmoetingen	☐	☐	☐	☐
Gezelligheid	☐	☐	☐	☐
Oefenen met de Nederlandse taal	☐	☐	☐	☐
Iets leren	☐	☐	☐	☐
Respijtzorg d.w.z. de zorg voor iemand even overnemen	☐	☐	☐	☐
Informatie	☐	☐	☐	☐
Ondersteuning of behulpzame ontmoetingen	☐	☐	☐	☐
Een leuke invulling van de dag	☐	☐	☐	☐
Afleiding	☐	☐	☐	☐
Dingen leren die de bezoeker helpt om het huishouden te doen of zelfredzaamheid te versterken	☐	☐	☐	☐
Ondersteuning om thuis te blijven wonen	☐	☐	☐	☐
Saamhorigheid	☐	☐	☐	☐

	zie ik nooit	zie ik soms	zie ik regelmatig	zie ik vaak
Sociale netwerk wordt vergroot	☐	☐	☐	☐
De Burgerij maakt een soepele en duurzame relatie mogelijk tussen bezoekers en aanwezige samenwerkingspartners	☐	☐	☐	☐
Anders (geef nadere toelichting)				
10. Geef voor iedere doelstelling/opbrengst aan in welke mate deze waardevol is of kan zijn voor uw cliënten/doelgroep.				
	Niet waardevol	Een beetje waardevol	Waardevol	Zeer waardevol
Signaleren van problemen bij bezoekers en hulp inschakelen als dat nodig is	☐	☐	☐	☐
Voorkomen dat problemen erger worden; bezoekers achteruitgaan	☐	☐	☐	☐
Gezond eten	☐	☐	☐	☐
Samen eten	☐	☐	☐	☐
Een luisterend oor	☐	☐	☐	☐
Leuke activiteiten of betekenisvolle ontmoetingen	☐	☐	☐	☐
Gezelligheid	☐	☐	☐	☐
Oefenen met de Nederlandse taal	☐	☐	☐	☐
Iets leren	☐	☐	☐	☐
Respijtzorg d.w.z. de zorg voor iemand even overnemen	☐	☐	☐	☐
Informatie	☐	☐	☐	☐
Ondersteuning of behulpzame ontmoetingen	☐	☐	☐	☐
Een leuke invulling van de dag	☐	☐	☐	☐

	Niet waardevol	Een beetje waardevol	Waardevol	Zeer waardevol
Afleiding	☐	☐	☐	☐
Dingen leren die de bezoeker helpt om het huishouden te doen of zelfredzaamheid te versterken	☐	☐	☐	☐
Ondersteuning om thuis te blijven wonen	☐	☐	☐	☐
Saamhorigheid	☐	☐	☐	☐
Sociale netwerk wordt vergroot	☐	☐	☐	☐
De Burgerij maakt een soepele en duurzame relatie mogelijk tussen bezoekers en aanwezige samenwerkingpartners	☐	☐	☐	☐
Anders (geef nadere toelichting)				
11. Zou u andere collega's aanraden om cliënten te verwijzen naar de Burgerij?				
ja, omdat:				
nee, omdat:				
12. Door de Burgerij merk ik een verschuiving wat betreft de individuele hulpvragen van mijn cliënten.				
ja, omdat:				
nee, omdat:				
13. Door de Burgerij is mijn werkwijze veranderd.				
ja, omdat:				
nee, omdat:				
14. Door de Burgerij werk ik meer samen met vrijwilligers.				
ja, omdat:				
nee omdat:				

15. Voelt u zich samenwerkingspartner van de Burgerij?

ja, omdat:

nee, omdat:

16. Heeft u problemen gehad in het uitvoeren van uw rol als samenwerkingspartner van de Burgerij?

ja, omdat:

nee omdat:

17. Welke aanbevelingen heeft u voor de Burgerij?



DIT WAS DE LAATSTE VRAAG.

GRAAG UW INGEVULDE VRAGENLIJST UITERLIJK 27 MEI VERSTUREN.

BEDANKT VOOR UW MEDEWERKING!

Namens het onderzoeksteam,
Josien Tillmanns

8.11. Resultaten Focusgroep onder Meevormgevers Etil

Onderzoek De Burgerij Focusgroep onder meevormgevers



rapportage

juni 2019

Opzet van het onderzoek

basis voor
beslissingen

Gemeente Voerendaal heeft in eigen beheer een focusgroep uitgevoerd onder samenwerkingspartners die erg betrokken zijn bij De Burgerij ('meevormgevers'). Onderzoeksbureau Etil heeft het schriftelijke verslag van de focusgroep verwerkt en op basis daarvan deze rapportage gemaakt.

Onderzoeksmethode **focusgroep**

Onderzoeksperiode **5 juni 2019**

Steekproef **4 personen die werkzaam zijn bij de gemeente Voerendaal of een samenwerkingspartner, en die betrokken zijn bij het beleid, de ontwikkeling en uitvoering van de activiteiten van de Burgerij**

De meevormgevers hebben vele positieve ervaringen

basis voor
beslissingen

De meevormgevers noemen aan het begin van de focusgroep de volgende positieve ervaringen met De Burgerij:

- Doordat er in elke kern een centrale ontmoetingsplek is, wordt de drempel om contact te leggen verlaagd.
"Het is voor de inwoners veel makkelijker geworden om professionals te ontmoeten. Als je dit niet zou hebben, zou iemand naar ons kantoor moeten bellen, een afspraak moeten maken en dan zou ik naar die persoon moeten reizen."
- Er is plaats voor kwetsbare personen.
"Er is ruimte voor kwetsbare burgers om als vrijwilliger in te stappen."
- De gemeente stelt de vraag en behoefte van de bezoekers en vrijwilligers centraal.
"De gemeente steekt in op de vraag en behoefte, het hoeft niet afgetimmerd te zijn. Dit geeft veel ruimte, mensen zien snel resultaten."
"Ze gaan niet eerst 25 plannen schrijven, ze gaan gewoon beginnen ... ik denk dat dat echt een andere houding is dan op heel veel andere plekken, want daar moet alles afgetimmerd zijn."
- De betrokken organisaties kunnen snel contact leggen met elkaar.
"Op het moment dat er signalen zijn, zijn de lijnen snel gelegd richting maatschappelijk werk, gemeente, BMO of Wmo consulent."
- De vrijwilligers ondersteunen elkaar bij persoonlijke problemen.
"Als je ziet wat het vrijwilligersteam betekent voor een mede-vrijwilliger met problemen, dat is echt onbeschrijfelijk."
- Doordat personen met verschillende achtergronden elkaar ontmoeten via De Burgerij ontstaat er meer begrip voor elkaar.
"Er ontstaat begrip en respect voor elkaar."

3

Het inzetten van vrijwilligers heeft voor de meevormgevers op verschillende manieren meerwaarde

basis voor
beslissingen

De meevormgevers ervaren de volgende meerwaarde van het werken met vrijwilligers:

- Problemen worden snel gesignaleerd doordat er veel vrijwilligers zijn en zij intensief contact hebben met de bezoekers (en mede-vrijwilligers).
"Ik denk dat signalering het allerbelangrijkste is... dat je veel sneller signaleert als er iets aan de hand is."
- Als vrijwilligers problemen hebben, zullen ze dit eerder aankaarten bij een mede-vrijwilliger dan bij een professional.
"De stap naar professionals is zo veel groter dan naar iemand die je kent als vrijwilliger."
- De vrijwilligers komen via De Burgerij eerder in contact met passende hulpverlening.
"Sommigen proberen hulp en ondersteuning te vinden die ze in de thuissituatie niet vinden."
- Het deelnemen aan vrijwilligerswerk kan ervoor zorgen dat er bijvoorbeeld geen eenzame of depressieve gevoelens ontstaan.
"Als er bij De Burgerij een beweging naar jou toe wordt gemaakt, dat is de beste antidepressiva wat er is."

4

Het inzetten van vrijwilligers heeft voor de meevormgevers op verschillende manieren meerwaarde

basis voor beslissingen

- De vrijwilligers ontmoeten bij De burgerij andere mensen en kunnen zo hun sociale netwerk uitbreiden.
"De vrijwilligers hebben een nieuw sociaal netwerk, dat is ongelooflijk. Die mensen gaan ook echt door het vuur voor elkaar."
- Het vrijwilligerswerk helpt om de eigen positie in de maatschappij te vinden ('zingeving').
"Sommigen vragen zich af: wat is mijn positie in de maatschappij? Die positie proberen ze te vinden door vrijwilligerswerk te doen."
- Het vrijwilligerswerk biedt voor sommigen een opstap naar regulier werk.
"Je ziet mensen beginnen in een beschermde werkomgeving, van daaruit groeien en toetreden tot regulier werk. Die voorbeelden zijn er ook."
- De vrijwilligers leren hun sterke en minder sterke kanten kennen.
"De mensen krijgen zicht op: wat zijn mijn kwaliteiten? Maar ook: wat zijn niet mijn kwaliteiten?"

5

De meevormgevers ervaren uiteenlopende knelpunten bij het werken met vrijwilligers

basis voor beslissingen

De meevormgevers noemen de volgende knelpunten bij het werken met vrijwilligers:

- Sommige vrijwilligers vinden dat ze te weinig worden betrokken als er plannen worden gemaakt.
"Sommigen klagen dat ze teveel gepusht worden."
- Sommige boodschappen moeten op een passende manier en door de juiste persoon worden uitgelegd, omdat anders het gevaar bestaat dat vrijwilligers uit onvrede afhaken.
"Als je 15 vrijwilligers tegenover je hebt zitten dan weet je dat er 7 gaan afvallen als je de boodschap op een bepaalde manier brengt. Als je het op een andere manier brengt, vallen er 3 af, of misschien wel niemand."
- Beperkte continuïteit van de activiteiten die door vrijwilligers worden verricht.
"Op het moment dat er een activiteit is van de 55+ club, dan sluit het wijksteunpunt omdat de vrijwilligers zelf mee willen."
- Sommige vrijwilligers zijn niet goed op de hoogte van de mogelijkheden tot hulp door de gemeente of hulp van professionals.
"Niet iedereen kent de gemeente even goed. En de weg naar de professional toe is voor sommige mensen nog wel een stap verder,"
- Er is veel variatie in de mate waarin de vrijwilligers mee kunnen denken en anderen kunnen helpen.
"De reguliere vrijwilliger, die nog meer in zijn mars heeft, daar wordt meer van verwacht. Maar dan blijft de kwetsbare groep vrijwilligers over. Mag je dan wel verwachten dat ze creatief kunnen denken?"
"Niet iedere vrijwilliger is in staat om problemen bij bezoekers en mede-vrijwilligers te signaleren. Niet iedereen kan dat."

6

De meevormgevers doen concrete suggesties voor verdere verbetering van De Burgerij

basis voor beslissingen

Aan het einde van de focusgroep noemen de meevormgevers de volgende verbeterpunten voor De Burgerij:

- Alle professionals die hulp kunnen bieden, moet letterlijk zichtbaar zijn voor de bezoekers en vrijwilligers om zo de bekendheid te verhogen en de drempel om contact te zoeken te verlagen.
"De mensen hebben een drempel om naar een professional te stappen. Terwijl als je er op zaterdagmiddag eens bij komt zitten, dan heb je een gezicht en dat maakt het dan makkelijker."
- Sommige andere professionals lijken er niet goed van op de hoogte dat De Burgerij ook een signalerende functie heeft. De Burgerij zou de kennis hierover moeten verhogen.
"Het beeld over De Burgerij is natuurlijk koffie drinken, liedjes zingen en gezelligheid. Maar als dat beeld ook bestaat bij de professional dan is dat wel verontrustend."
"Je kunt dat verduidelijken door de succesverhalen en de minder succesverhalen voor te leggen aan professionals."
- Het aantal vrijwilligers is dermate gegroeid dat de coördinatie een stuk tijdrovender is geworden.
"Dat maakt het moeilijker voor de vrijwilligerscoördinator."

7

De meevormgevers doen concrete suggesties voor verdere verbetering van De Burgerij

basis voor beslissingen

- Het aantal projecten is zo hoog dat het wellicht niet meer efficiënt is, en er keuzes gemaakt moeten worden welke projecten gecontinueerd worden en welke niet.
"Want op gegeven moment heb je zoveel projecten lopen dat ze elkaar gaan bijten. En dan heb je het bijvoorbeeld over zo'n BuurtBus, die moet overal voor ingezet worden maar dat kan gewoon niet."
"Er wordt een behoorlijk appèl gedaan op de vrijwilligers. Dat gaat op een gegeven moment mis. En als het dan mis gaat, dan valt het project uit elkaar."
- De indruk bestaat dat vooral kwetsbare bezoekers en vrijwilligers gebruik maken van De Burgerij en dat de rest van de bevolking niet goed de hoogte is van de activiteiten en doelen. De meevormgevers adviseren om te werken aan een grotere bekendheid en meer 'draagvlak' onder de gehele bevolking.
"Als je die andere mensen zou vragen, dan hebben ze geen idee van wat er bij De Burgerij gebeurt. Dus ik vraag me wel eens af: hoe groot is het draagvlak in de rest van de gemeente?"

8

Vragen over deze rapportage?

basis voor
beslissingen

Evert Webers
e.webers@etil.nl
06 247 213 99

www.etil.nl

9

CONCEPT

8.12. Resultaten grootschalig onderzoek onder partners Etil

Onderzoek De Burgerij Grootschalig onderzoek onder partners

rapportage



juni 2019

Opzet van het onderzoek

basis voor
beslissingen

Gemeente Voerendaal heeft in eigen beheer een online onderzoek uitgevoerd onder partners van De Burgerij. Onderzoeksbureau Etil heeft de resultaten geanalyseerd en op basis daarvan deze rapportage gemaakt.

Onderzoeksmethode	online onderzoek
Onderzoekperiode	mei 2019
Steekproef	21 contactpersonen bij partners van De Burgerij hebben de vragenlijst ingevuld
Respons	21 personen hebben de vragenlijst ingevuld / 22 personen zijn uitgenodigd voor het onderzoek = 95%

De partners zijn goed op de hoogte van de meeste functies van de Burgerij

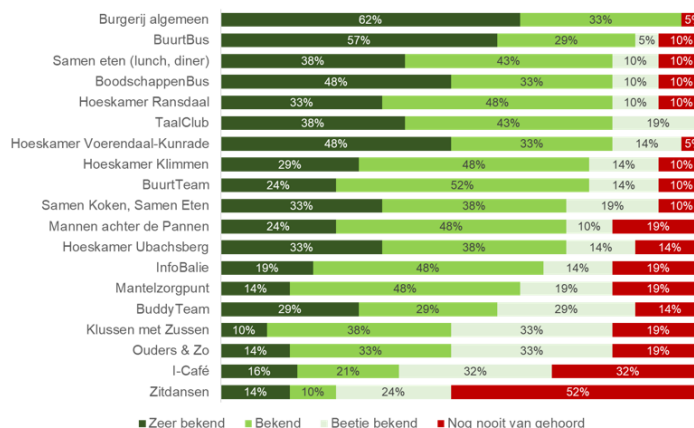
basis voor beslissingen

Deze functies zijn bij minimaal drie kwart van de partners bekend:

- BuurtBus (86% van de partners)
- Samen eten (lunch, diner; 81%)
- BoodschappenBus (81%)
- Hoeskamer Ransdaal (81%)
- Taalclub (81%)
- Hoeskamer Voerendaal-Kunrade (81%)
- Hoeskamer Klimmen (76%)
- BuurtTeam (76%)

Klussen met Zussen, Ouders & Zo, i-Café en zitdansen zijn relatief onbekend.

Geef aan hoe bekend u bent met de hieronder genoemd functies van de Burgerij.



3

De meeste functies worden als nuttig ervaren

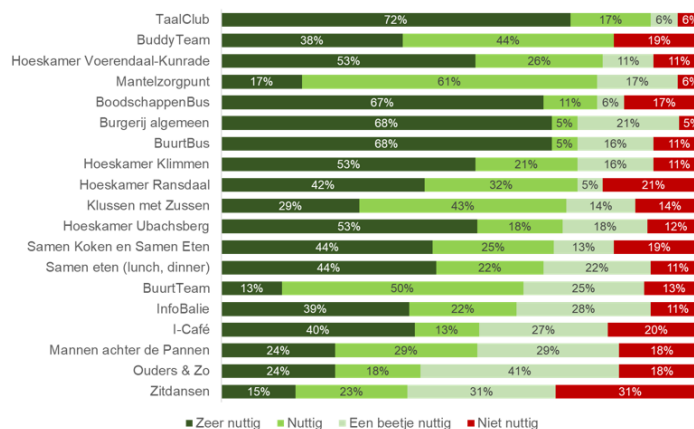
basis voor beslissingen

De volgende functies worden door minimaal drie kwart van de partners als (zeer) nuttig ervaren:

- TaalClub (89% van de partners)
- BuddyTeam (81%)
- Hoeskamer Voerendaal-Kunrade (79%)
- Mantelzorgpunt (78%)
- BoodschappenBus (78%)
- BuurtBus (74%)
- Hoeskamer Klimmen (74%)
- Hoeskamer Ransdaal (74%)

Relatief veel partners zijn niet (helemaal) overtuigd van het nu van Ouders & Zo en zitdansen.

Hoe nuttig zijn de hieronder genoemd functies van de Burgerij voor uw cliënten?



4

Veel van de doelen die de Burgerij nastreeft, worden herkend

basis voor beslissingen

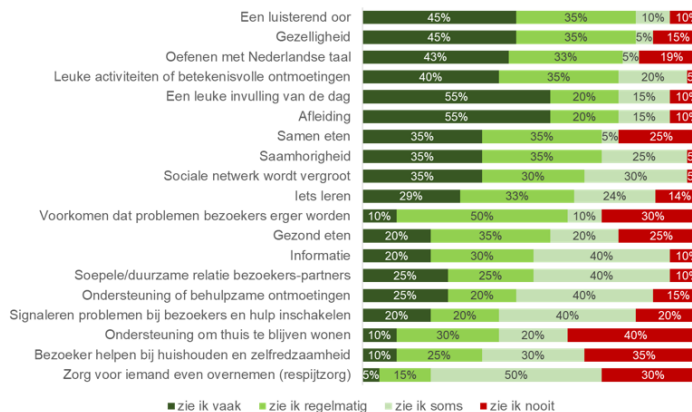
Minimaal drie kwart van de partners herkent dat de Burgerij vooral de volgende doelen nastreeft:

- een luisterend oor bieden (80% van de partners)
- gezelligheid (80%)
- oefenen met de Nederlandse taal (76%)
- leuke activiteiten of betekenisvolle ontmoetingen (75%)
- een leuke invulling van de dag (75%)
- afleiding (75%)

De volgende doelen worden in mindere mate herkend:

- ondersteuning of behulpzame ontmoetingen
- signaleren van problemen bij bezoekers
- ondersteuning om thuis te blijven wonen
- hulp bij het huishouden en zelfredzaamheid
- respijtzorg

Met de verschillende functies van de Burgerij worden veel verschillende doelen nagestreefd. We zijn benieuwd welke doelen u terugziet in uw samenwerking met de Burgerij.



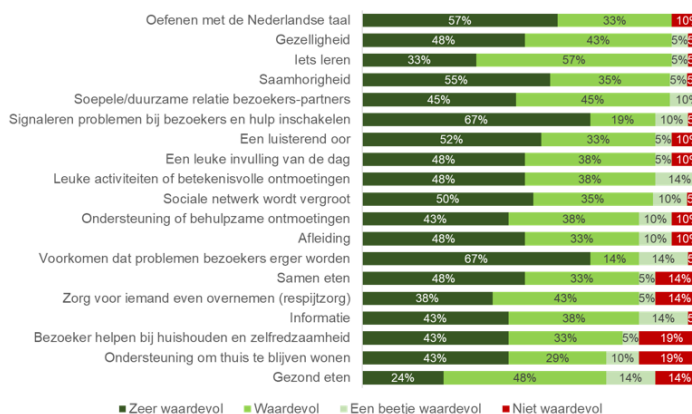
5

Alle doelen die door de Burgerij worden nagestreefd, kunnen waardevol zijn voor de cliënten van de partners

basis voor beslissingen

De partners vinden dat vrijwel alle doelen die door de Burgerij worden nagestreefd waardevol kunnen zijn voor hun cliënten/doelgroep.

Geef voor iedere doelstelling/opbrengst aan in welke mate deze waardevol is of kan zijn voor uw cliënten/doelgroep.



6

Vrijwel alle partners zouden de Burgerij aanraden aan collega's

basis voor beslissingen

Vrijwel alle partners (95%) zouden collega's aanraden om hun cliënten te verwijzen naar de Burgerij, vooral om de volgende redenen:

- de Burgerij is laagdrempelig
- biedt een grote diversiteit aan activiteiten
- via de Burgerij komen/blijven de cliënten in contact met anderen

Zou u andere collega's aanraden om cliënten te verwijzen naar de Burgerij?

Zou collega's aanraden cliënten te verwijzen naar de Burgerij

95%

Zou collega's niet aanraden

5%

7

De helft van de partners ervaart door de Burgerij een verschuiving in de hulpvraag van de cliënten

basis voor beslissingen

De helft van de partners (48%) merkt dat er door de Burgerij een verschuiving ontstaat in de hulpvraag van cliënten. Ze geven vooral aan dat sommige cliënten niet doorverwezen hoeven te worden naar de zorg omdat ze goed geholpen kunnen worden bij de Burgerij.

De andere helft van de partners (52%) merkt geen verandering in de hulpvraag, onder meer omdat hun cliënten altijd professionele zorg nodig hebben.

Door de Burgerij merk ik een verschuiving wat betreft de individuele hulpvragen van mijn cliënten.

Partner merkt door de Burgerij een verschuiving in hulpvragen van cliënten

48%

Partner merkt dat niet

52%

8

Bij twee derde is de werkwijze veranderd als gevolg van de Burgerij

basis voor beslissingen

Bij twee derde van de partners (64%) is hun werkwijze veranderd als gevolg van de Burgerij, vooral omdat ze cliënten kunnen 'doorverwijzen' naar de laagdrempelige hulp bij Burgerij in plaats van geïndiceerde zorg.

Door de Burgerij is mijn werkwijze veranderd.

Door de Burgerij is werkwijze partner veranderd

64%

Werkwijze is niet veranderd

36%

9

4 op de 10 partners werken door de Burgerij meer samen met vrijwilligers

basis voor beslissingen

4 op de 10 partners (38%) werken door de Burgerij meer samen met vrijwilligers.

6 op de 10 (62%) doet dat niet, vooral omdat het niet past bij hun werkwijze of omdat men al met 'eigen' vrijwilligers werkte.

Door de Burgerij werk ik meer samen met vrijwilligers.

Werkt door de Burgerij meer samen met vrijwilligers

38%

Werkt niet vaker samen met vrijwilligers

62%

10

8 op de 10 voelen zich partner van de Burgerij

basis voor beslissingen

8 op de 10 partners (82%) voelen zich daadwerkelijk samenwerkingspartner van de Burgerij, vooral om er intensief contact is en er intensief wordt samengewerkt.

2 op de 10 (18%) voelen zich geen partners, vooral omdat men vrijwel uitsluitend doorverwijst naar de Burgerij.

Voelt u zich samenwerkingspartner van de Burgerij?

Voelt zich samenwerkingspartner van de Burgerij

82%

Voelt zich geen samenwerkingspartner

18%

11

3 op de 10 partners hebben problemen ervaren

basis voor beslissingen

3 op de 10 partners (30%) hebben problemen ervaren bij het uitvoeren van hun rol als samenwerkingspartner, vooral:

- de communicatie en het maken van afspraken verliep niet vlekkeloos
- de Burgerij en de partner zouden nog meer kunnen samenwerken dan nu het geval is

Heeft u problemen gehad in het uitvoeren van uw rol als samenwerkingspartner van de Burgerij?

Heeft geen problemen gehad bij uitvoeren rol als samenwerkingspartner

70%

Heeft problemen gehad

30%

12

6 op de 10 hebben een aanbeveling voor de Burgerij

basis voor beslissingen

6 op de 10 partners (57%) hebben een aanbeveling voor de Burgerij, vooral

- alert zijn op wat binnen vrijwilligerswerk past en wanneer er doorverwezen moet worden naar professionele zorg
- (nog) meer samenwerking zoeken met partners
- aandacht blijven houden voor het welbevinden van de vrijwilligers
- alert zijn op initiatieven van inwoners

Welke aanbevelingen heeft u voor de Burgerij?

Heeft aanbevelingen voor de Burgerij

57%

Heeft geen aanbeveling

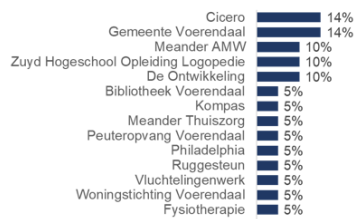
43%

13

De contactpersonen bij de partners hebben uiteenlopende functies

basis voor beslissingen

De partners bestaan uit zeer uiteenlopende organisaties.



De contactpersonen hebben uiteenlopende functies.



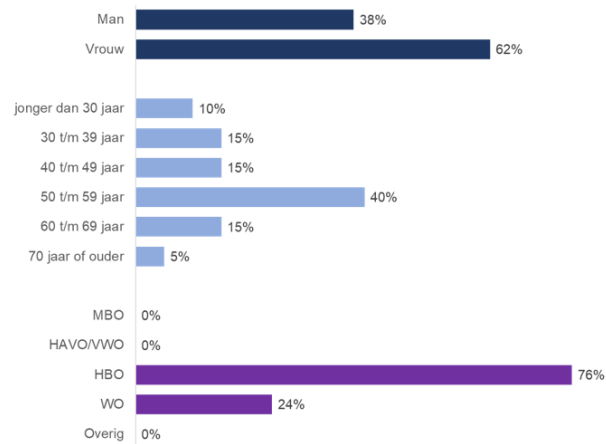
14

De contactpersonen zijn hoog opgeleid

basis voor beslissingen

De contactpersonen bij de partners zijn relatief vaak:

- vrouw
- 50 tot 60 jaar
- hoog opgeleid

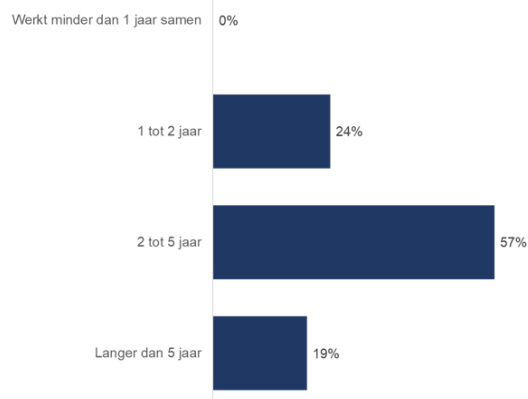


15

Drie kwart werkt 2 jaar of langer samen met de Burgerij

basis voor beslissingen

Drie kwart van de partners (76%) werkt 2 jaar of langer samen met de Burgerij.



16

Vragen over deze rapportage?

basis voor
beslissingen

Evert Webers
e.webers@etil.nl
06 247 213 99

www.etil.nl

17

CONCEPT

8.13. Hoeskamer uitgesplitst maand en openingsdag

Hoeskamer Voerendaal-Kunrade

Gemiddeld aantal bezoekers per opening

<u>2016</u>	<u>Jan</u>	<u>Feb</u>	<u>Mrt</u>	<u>Apr</u>	<u>Mei</u>	<u>Jun</u>	<u>Jul</u>	<u>Aug</u>	<u>Sept</u>	<u>Okt</u>	<u>Nov</u>	<u>Dec</u>
DINSDAG Gemiddeld aantal bezoekers	7	11	11	9	12	10	16	18	7	14	16	15
DONDERDAG Gemiddeld aantal bezoekers	11	19	18	17	18	22	20	20	20	19	19	21

<u>2017</u>	<u>Jan</u>	<u>Feb</u>	<u>Mrt</u>	<u>Apr</u>	<u>Mei</u>	<u>Jun</u>	<u>Jul</u>	<u>Aug</u>	<u>Sept</u>	<u>Okt</u>	<u>Nov</u>	<u>Dec</u>
DINSDAG Gemiddeld aantal bezoekers	14	14	12	11	13	16	12	13	14	16	15	17
DONDERDAG Gemiddeld aantal bezoekers	20	18	20	20	21	21	17	22	25	23	22	26

Hoeskamer Voerendaal-Kunrade (vervolg)

<u>2018</u>	<u>Jan</u>	<u>Feb</u>	<u>Mrt</u>	<u>Apr</u>	<u>Mei</u>	<u>Jun</u>	<u>Jul</u>	<u>Aug</u>	<u>Sept</u>	<u>Okt</u>	<u>Nov</u>	<u>Dec</u>
DINSDAG Gemiddeld aantal bezoekers	16	17	19	17	18	20	17	14	19	20	19	21
Unieke bezoekers dinsdag	10	9	11	12	10	12	8	9	10	10	11	9
DONDERDAG Gemiddeld aantal bezoekers	22	21	22	22	24	25	29	27	26	27	27	38
Unieke bezoekers donderdag	8	12	10	13	10	13	14	9	11	10	14	15

<u>2019</u>	<u>Jan</u>	<u>Feb</u>	<u>Mrt</u>	<u>Apr</u>	<u>Mei</u>	<u>Jun</u>
DINSDAG Gemiddeld aantal bezoekers	19	18	17	16	26	15
Unieke bezoekers dinsdag	7	10	8	6	13	4
DONDERDAG Gemiddeld aantal bezoekers	30	30	29	31	31	30
Unieke bezoekers donderdag	14	17	12	15	14	13

Hoeskamer Klimmen

De Hoeskamer biedt de inwoners een ontmoetingsplek, aangepast aan de behoefte van bezoekers en dorpskern. Binnen de Hoeskamer wordt tevens activiteiten georganiseerd. De Hoeskamer Klimmen is geopend op dinsdag.

2016	<u>Jan</u>	<u>Feb</u>	<u>Mrt</u>	<u>Apr</u>	<u>Mei</u>	<u>Jun</u>	<u>Jul</u>	<u>Aug</u>	<u>Sept</u>	<u>Okt</u>	<u>Nov</u>	<u>Dec</u>
Gemiddeld aantal bezoekers per opening	15	16	14	15	18	15	14	15	14	11	12	11

2017	<u>Jan</u>	<u>Feb</u>	<u>Mrt</u>	<u>Apr</u>	<u>Mei</u>	<u>Jun</u>	<u>Jul</u>	<u>Aug</u>	<u>Sept</u>	<u>Okt</u>	<u>Nov</u>	<u>Dec</u>
Gemiddeld aantal bezoekers per opening	11	13	18	16	11	10	12	10	14	15	18	17

2018	<u>Jan</u>	<u>Feb</u>	<u>Mrt</u>	<u>Apr</u>	<u>Mei</u>	<u>Jun</u>	<u>Jul</u>	<u>Aug</u>	<u>Sept</u>	<u>Okt</u>	<u>Nov</u>	<u>Dec</u>
Gemiddeld aantal bezoekers per opening	17	24	25	21	21	33	22	20	27	27	27	27

2019	<u>Jan</u>	<u>Feb</u>	<u>Mrt</u>	<u>Apr</u>	<u>Mei</u>	<u>Jun</u>
Gemiddeld aantal bezoekers per opening	26	27	23	28	26	24

Hoeskamer Ransdaal woensdagochtend (10.30 – 14.00 uur)

De Hoeskamer biedt de inwoners een ontmoetingsplek, aangepast aan de behoefte van bezoekers en dorpskern. Binnen de Hoeskamer wordt tevens activiteiten georganiseerd. De Hoeskamer Klimmen is woensdagen en zaterdag. De woensdagochtend wordt georganiseerd door vrijwilligers. De woensdagmiddag en zaterdag worden georganiseerd door Philadelphia en vrijwilligers.

2016*	<u>Jan</u>	<u>Feb</u>	<u>Mrt</u>	<u>Apr</u>	<u>Mei</u>	<u>Jun</u>	<u>Jul</u>	<u>Aug</u>	<u>Sept</u>	<u>Okt</u>	<u>Nov</u>	<u>Dec</u>
Gemiddeld aantal bezoekers per opening	9	9	13	8	4	13	7	dicht	9	8	8	7

2017	<u>Jan</u>	<u>Feb</u>	<u>Mrt</u>	<u>Apr</u>	<u>Mei</u>	<u>Jun</u>	<u>Jul</u>	<u>Aug</u>	<u>Sept**</u>	<u>Okt</u>	<u>Nov</u>	<u>Dec</u>
Gemiddeld aantal bezoekers per opening	10	4	9	7	4	10	5	3	15	8	12	10

2018	<u>Jan</u>	<u>Feb</u>	<u>Mrt</u>	<u>Apr</u>	<u>Mei</u>	<u>Jun</u>	<u>Jul</u>	<u>Aug</u>	<u>Sept</u>	<u>Okt</u>	<u>Nov</u>	<u>Dec</u>
Gemiddeld aantal bezoekers per opening	14	15	16	18	17	17	18	19	18	17	22	17
Unieke bezoekers	2	2	3	4	2	4	1	1	3	2	4	4

Hoeskamer Ransdaal woensdagochtend (10.30 – 14.00 uur) vervolg

<u>2019</u>	<u>Jan</u>	<u>Feb</u>	<u>Mrt</u>	<u>Apr</u>	<u>Mei</u>	<u>Jun</u>
Gemiddeld aantal bezoekers per opening	20	14	19	20	25	19
Unieke bezoekers	4	2	1	2	3	3

* → Openingstijden in 2016 tot en met het 4^e kwartaal van 2017

Woensdag 13:00 - 16:00 uur

Donderdag 13:00 - 16:00 uur

** → vanaf september 2017 gestart met de woensdagochtend van 10.30 – 14.00 uur i.p.v. woensdag- en donderdagmiddag

Vanaf 4^e kwartaal 2017 tot heden geopend op de volgende tijden

Woensdagochtend 10.30 – 14.00 uur

Woensdagmiddag 14.30 – 18.30 uur

Zaterdagochtend 11.00 – 15.00 uur

Hoeskamer Ransdaal woensdagmiddag (14.30 – 18.30 uur)

<u>2016</u>	<u>Jan</u>	<u>Feb</u>	<u>Mrt</u>	<u>Apr</u>	<u>Mei</u>	<u>Jun</u>	<u>Jul</u>	<u>Aug</u>	<u>Sept</u>	<u>Okt</u>	<u>Nov</u>	<u>Dec</u>
Woensdag	N. B.	N. B.	N. B.	N. B.	N. B.	N. B.	N. B.	N. B.	N. B.	N. B.	N. B.	N. B.

<u>2017</u>	<u>Jan</u>	<u>Feb</u>	<u>Mrt</u>	<u>Apr</u>	<u>Mei</u>	<u>Jun</u>	<u>Jul</u>	<u>Aug</u>	<u>Sept</u>	<u>Okt</u>	<u>Nov</u>	<u>Dec</u>
Gemiddeld aantal bezoekers per opening	N. B.	N. B.	N. B.	N. B.	N. B.	N. B.	N. B.	N. B.	N. B.	N. B.	16	20

<u>2018</u>	<u>Jan</u>	<u>Feb</u>	<u>Mrt</u>	<u>Apr</u>	<u>Mei</u>	<u>Jun</u>	<u>Jul</u>	<u>Aug</u>	<u>Sept</u>	<u>Okt</u>	<u>Nov</u>	<u>Dec</u>
Gemiddeld aantal bezoekers per opening	10	10	11	15	18	20	16	15	19	18	21	22
Unieke bezoekers	2	2	2	4	3	2	1	2	2	3	2	4

<u>2019</u>	<u>Jan</u>	<u>Feb</u>	<u>Mrt</u>	<u>Apr</u>	<u>Mei</u>	<u>Jun</u>
Gemiddeld aantal bezoekers per opening	20	20	21	20	21	20
Unieke bezoekers	1	3	2	4	2	1

Hoeskamer Ransdaal zaterdag (11.00 – 15.00 uur)

2016	<u>Jan</u>	<u>Feb</u>	<u>Mrt</u>	<u>Apr</u>	<u>Mei</u>	<u>Jun</u>	<u>Jul</u>	<u>Aug</u>	<u>Sept</u>	<u>Okt</u>	<u>Nov</u>	<u>Dec</u>
Zaterdag	N. B.	N. B.	N. B.	N. B.	N. B.	N. B.	N. B.	N. B.	N. B.	N. B.	N. B.	N. B.

2017	<u>Jan</u>	<u>Feb</u>	<u>Mrt</u>	<u>Apr</u>	<u>Mei</u>	<u>Jun</u>	<u>Jul</u>	<u>Aug</u>	<u>Sept</u>	<u>Okt</u>	<u>Nov</u>	<u>Dec</u>
Gemiddeld aantal bezoekers per opening	N. B.	N. B.	N. B.	N. B.	N. B.	N. B.	N. B.	N. B.	N. B.	N. B.	13	14

2018	<u>Jan</u>	<u>Feb</u>	<u>Mrt</u>	<u>Apr</u>	<u>Mei</u>	<u>Jun</u>	<u>Jul</u>	<u>Aug</u>	<u>Sept</u>	<u>Okt</u>	<u>Nov</u>	<u>Dec</u>
Gemiddeld aantal bezoekers per opening	7	8	8	12	14	13	11	11	15	14	15	15
Unieke bezoekers	1	2	1	4	5	2	1	1	2	1	2	3

2019	<u>Jan</u>	<u>Feb</u>	<u>Mrt</u>	<u>Apr</u>	<u>Mei</u>	<u>Jun</u>
Gemiddeld aantal bezoekers per opening	14	16	14	15	15	15
Unieke bezoekers	2	2	1	1	3	2

Hoeskamer Ubachsberg

De Hoeskamer biedt de inwoners een ontmoetingsplek, aangepast aan de behoefte van bezoekers en dorpskern. Binnen de Hoeskamer wordt tevens activiteiten georganiseerd. De Hoeskamer Ubachsberg was in 2017 en 2018 maandelijks geopend. In 2019 is de frequentie verhoogt naar tweemaal per week op dinsdag en donderdag.

2016	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec
Dinsdag	N. B.	N. B.	N. B.	N. B.	N. B.	N. B.	N. B.	N. B.	N. B.	N. B.	N. B.	N. B.
Donderdag	N. B.	N. B.	N. B.	N. B.	N. B.	N. B.	N. B.	N. B.	N. B.	N. B.	N. B.	N. B.

2017	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec
										*		
DINSDAG	N.	N.	N.	N.	N.	N.	N.	N.	N. B.	N.	N.	N.
Gemiddeld aantal bezoekers	B.	B.	B.	B.	B.	B.	B.	B.		B.	B.	B.
DONDERDAG	N.	N.	N.	N.	N.	N.	N.	N.	N. B.	27	28	33
Gemiddeld aantal bezoekers	B.	B.	B.	B.	B.	B.	B.	B.				

Hoeskamer Ubachsberg vervolg

<u>2018</u>	<u>Jan</u>	<u>Feb</u>	<u>Mrt</u>	<u>Apr</u>	<u>Mei</u> <u>**</u>	<u>Jun</u>	<u>Jul</u>	<u>Aug</u> <u>***</u>	<u>Sept</u>	<u>Okt</u>	<u>Nov</u>	<u>Dec</u>
DINSDAG Gemiddeld aantal bezoekers	N. B.	N. B.	N. B.	N. B.	32	34	21	N. B.	N. B.	N. B.	N. B.	N. B.
Unieke bezoekers dinsdag	N. B.	N. B.	N. B.	N. B.	8	8	5	N. B.	N. B.	N. B.	N. B.	N. B.
DONDERDAG Gemiddeld aantal bezoekers	23	30	34	26	25	26	Afgelast i.v.m. hitte	25	27	29	24	27
Unieke bezoekers donderdag	7	8	8	6	7	7	Afgelast i.v.m. hitte	9	8	8	8	7

<u>2019 ****</u>	<u>Jan</u>	<u>Feb</u>	<u>Mrt</u>	<u>Apr</u>	<u>Mei</u>	<u>Jun</u>
DINSDAG Gemiddeld aantal bezoekers	11	14	16	17	13	15
Unieke bezoekers dinsdag	8	9	8	10	10	11
DONDERDAG Gemiddeld aantal bezoekers	19	20	23	24	22	23
Unieke bezoekers donderdag	9	13	13	12	15	11

CONCEPT