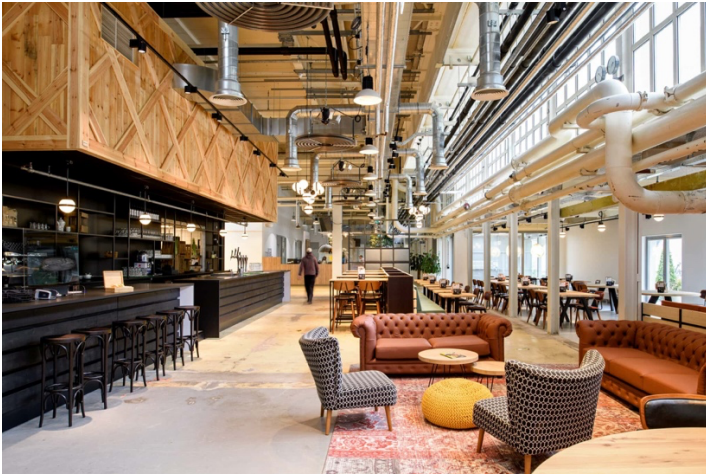




TURMAC CULTUURFABRIEK – RAPPORT I

INVENTARISATIE PARTNERS Uitdagingen-beperkingen-wensen

Rapport 1 van 2. Intern document 22 oktober 2024





Inhoudsopgave

1. Uitvraag en opdracht	p. 3
2. Uitvoering uitvraag in twee rapportages	p. 4
3. Werkwijze Rapport 1: Inventarisatie partners	p. 4
4. Partners Turmac Cultuurfabriek en inventarisatie per partner	p. 6
5. Resume inventarisatie en schema	p. 19
6. Doorkijk naar Rapport II en disclaimer	p. 22
7. Achtergrondinformatie Moerkerk Advies	p. 23



1. Uitvraag en opdracht

Sinds 2017 is de Turmac Cultuurfabriek het podium voor culturele en maatschappelijke samenwerking in Zevenaar en De Liemers. Op de locatie van de voormalige sigarettenfabriek van Turmac/BAT is ruimte gecreëerd voor een levendig cultureel-maatschappelijk aanbod. De Turmac Cultuurfabriek is een initiatief van de gemeente Zevenaar en ook in eigendom van de gemeente.

De vaste cultuur-maatschappelijke partners in de Turmac zijn de gemeente Zevenaar, Kunstwerk! met o.a. de bibliotheek, de Open Universiteit, de Muziekschool en het Liemers Museum, de Regionale Sociale Dienst (RSD), Filmhuis Zevenaar, Caleidoz, Grand-Café Hal12 en het Streekarchivaat De Liemers en Doesburg en Cultuurhistorische vereniging Zevenaar. De Turmac beschikt ook over diverse ruimtes voor (externe) verhuur, waaronder een aantal vergaderzalen, een patio en twee zalen, waarvan een grotere zaal die ook geschikt is voor (middel)grote events: de Cultuurhal.

Anno 2019 was de Turmac gereed, maar de maatregelen omtrent het corona-virus beperkte de start. Sinds medio 2022 is het cultuurgebouw weer volledig open voor bezoekers. Alle activiteiten kunnen weer volledig plaatsvinden en in volledige bezetting. De gebruikers lopen echter tegen een aantal uitdagingen aan die ook deels hun weerslag hebben in het aanbod en de service aan de bezoekers. Deze uitdagingen wil de gemeente Zevenaar goed in beeld krijgen. Daarom wenst de gemeente een evaluatie en advies. Met als hoofddoelstelling: een bruisende Turmac Cultuurhal die rechtdoen aan de kernwaarden zoals die bij de realisatie zijn verwoord.

Opdracht: Rapport I en Rapport II

Moerkerk Advies is gevraagd een inventarisatie te maken van de huidige 'bedrijvigheid' in de Turmac, de uitdagingen waar de partners en hun eindgebruikers tegen aanlopen. Deze inventarisatie is opgenomen in Rapport I. Vervolgens in het verlengde de uitvraag om met een advies te komen hoe de Turmac Cultuurfabriek en haar partners de Turmac gezamenlijk verder kunnen uitbouwen tot de gewenste bruisende en inhoudelijk succesvolle hotspot in Zevenaar. Rapport II. Een cultureel maatschappelijk laagdrempelige 'hotspot' voor de inwoners van Zevenaar goed weten met een aantrekkingskracht op de hele regio.

Paragraaf 5 (pagina 19 e.v.) geeft een resume van de inventarisatie. Meer informatie over Moerkerk Advies is te vinden in paragraaf 7.

2. Uitvoering uitvraag in twee rapportages

De uitvraag is in twee rapportages opgebouwd. De eerste rapportage (**Rapport 1**) is de inventarisatie met de partners. De inventarisatie is opgedeeld in vier deelgebieden: operationeel, functioneel, profilering en financieel.

De tweede rapportage (**Rapport 2**) is het advies met verbetervoorstellen op basis van de analyse uit de eerste rapportage. Het advies bevat verbetervoorstellen op strategisch (positionering), operationeel (bedrijfsvoering) en tactisch (aansturing) niveau.

3. Werkwijze Rapport 1: Inventarisatie partners

Alle partners is in interview-vorm gevraagd de verschillende uitdagingen en beperkingen waar zij tegenaan lopen toe te lichten. Daarbij is ook de vraag gesteld welke wensen en eventuele verbetervoorstellen zij hebben. De opbouw van de interviews was als volgt:

- Missie en kernwaarden van de partner (de gebruikers)
- Doelgroepen (eindgebruikers: bezoekers, gasten, cliënten)
- Beschrijving van de (dagelijkse) dynamiek van/voor de (eind)gebruikers
- Keuze voor de Turmac Cultuurfabriek en voldoet die aan de verwachtingen
- Meerwaarde van de Turmac voor de partner en haar (eind)gebruikers
- Doelstellingen/ambities van de partner versus de actuele situatie
- Toekomstvisie van de partner en de 'rol' van Turmac daarin



Per partner is een resume gemaakt met de opdeling in de deelgebieden operationeel, functioneel, profilering en financieel.

Operationeel

Dagelijks gebruik van de ruimtes: staat van onderhoud, reparaties/storingen, voorzieningen (klimaatbeheersing, licht, internet etc) en veiligheid.

Functioneel

Routing ('crowd control'), service en veiligheid voor de bezoekers/cliënten van de partners (de eindgebruikers). Ook functioneel: de mogelijkheden voor gebruik van (andere) ruimtes in de Turmac voor zowel eigen gebruik als verhuur en/of publieke activiteiten.

Profilering

Ruimte voor ondernemerschap, zichtbaarheid en het uitdragen van de cultuur-maatschappelijke functie en missie.

Financieel

Financiële haalbaarheid: kosten in de Turmac versus de inkomsten cq. de mogelijkheden voor het genereren van inkomsten.

De deelgebieden operationeel en functioneel overlappen elkaar deels op de punten routing ('crowd control') en veiligheid.

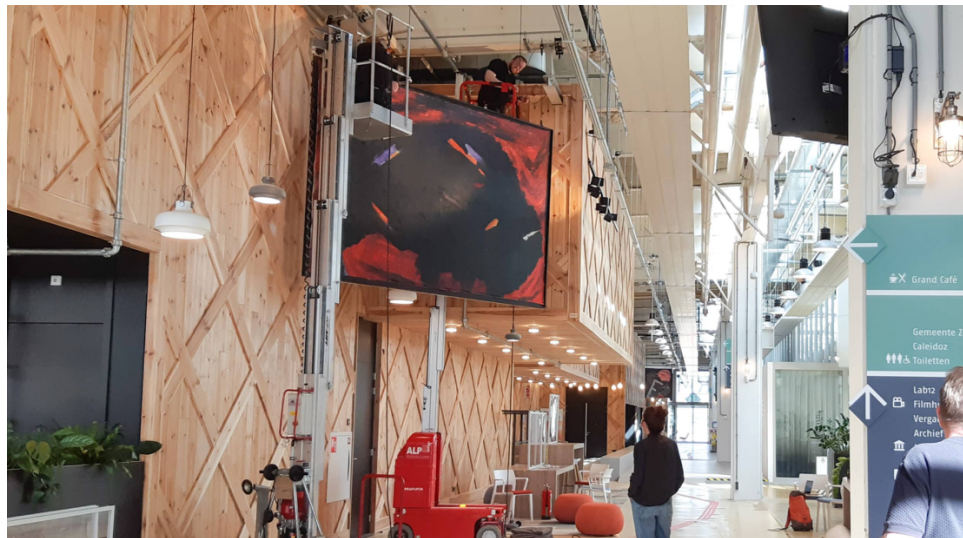




4. Partners Turmac Cultuurfabriek

In volgorde:

- A. Gemeente Zevenaar
- B. Kunstwerk! en partners
- C. Filmhuis Zevenaar
- D. RSD de Liemers
- E. Caleidoz
- F. Grand Café HAL12





A. Gemeente Zevenaar

De gemeente maakt met vier hoofdfuncties gebruik van de Turmac:

- Publieke zaken via haar Servicebalie: documenten, geboortes, trouwen, overlijden e.d.
- Raadvergaderingen en ruimtes voor politiek overleg
- Interne catering voor medewerkers van de gemeente
- Vergaderzalen en andere ruimtes voor intern overleg en presentaties, maar ook extern voor bijvoorbeeld trouwen, recepties verkiezingsavonden en informatiebijeenkomsten

Publieke Zaken – Servicebalie

De servicebalie is maandag t/m vrijdag vanaf 08.30 uur geopend. Op maandag en woensdag tot 19.30 uur, op dinsdag en donderdag tot 17.00 uur en op vrijdag tot 12.30 uur.

Uit de inventarisatie met de partner gemeente Zevenaar – Servicebalie komen de volgende bevindingen naar voren:

- Operationeel: reparaties laten lang op zich wachten, waar te melden en hoe de opvolging gaat is onduidelijk
- Operationeel: medewerkers voelen zich regelmatig onveilig en missen daarin aansturing cq. een centrale 'aanpak' voor de Turmac in haar geheel
- Operationeel: medewerkers ervaren met regelmaat overlast als gevolg van geluid (akoestiek) en 'opstellingen' van zaken als banners direct bij de entree van de Turmac
- Functioneel: de servicebalie heeft onvoldoende wachtruimte voor bezoekers en ervaart daarin veel ongemak
- Functioneel: i.c.m. operationeel: veiligheid voor medewerkers en bezoekers, de Turmac staat 'open' voor iedereen, zonder verder toezicht of beleid op beheersbaarheid van het gebouw
- Functioneel: parkeren is lastig, fietsenrekken zijn te weinig en staan op de verkeerde plek
- Functioneel: er ontbreekt een duidelijke routing en verwijzing naar partners in de Turmac, bijvoorbeeld met narrow-casting en/of beter zichtbare way-finding. De servicebalie van de gemeente fungeert nu officieus als de servicebalie voor de gehele Turmac
- Profilerings en financieel: geen directe beperkingen

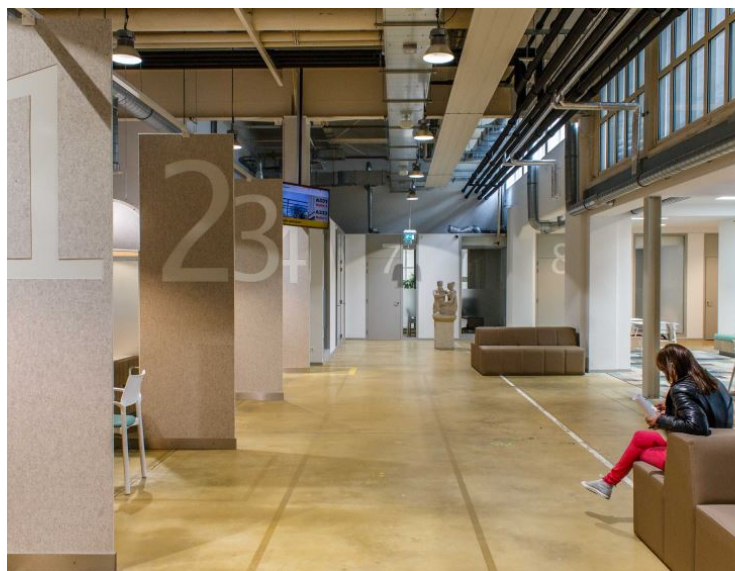




Resume: Publieke Zaken – Servicebalie ervaart een dringende behoefte aan een fatsoenlijke wachtruimte voor haar bezoekers. Daarnaast ervaren medewerkers regelmatig een gevoel van onveiligheid. De behoefte aan een integrale aanpak van publieks-beheersing en veiligheid is groot. In combinatie kan ook interne 'overlast' van partners beter opgepakt worden. Daarin wordt communicatie en vervolgens coördinatie met een integrale aanpak gemist.

De Servicebalie vervult haar 'rol' als eerste aanspreekpunt voor bezoekers van de Turmac, maar deze setting is niet wenselijk en door de beperkte openingstijden (meerdere avonden, vrijdagmiddag en weekenden gesloten) niet gastvrij en geen oplossing voor het toezicht ('crowd control') in het geheel voor de Turmac.

Voorzieningen als parkeren en fietsenstalling zijn ondermaats.



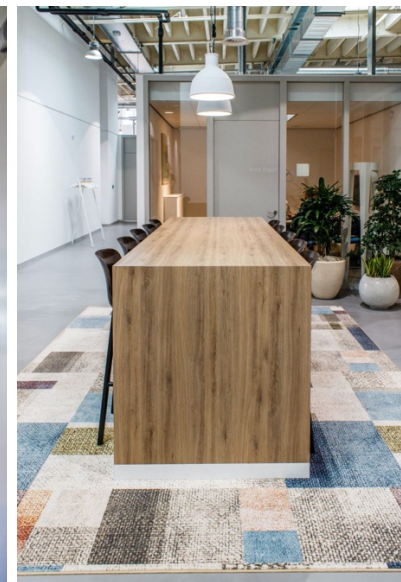


Raadvergaderingen en ruimtes voor politiek overleg (i.c.m. gebruik andere ruimtes door de gemeente)

- Operationeel: haperingen in het reserveringssysteem voor de verschillende ruimtes

Resume gebruik ruimtes door gemeente

Het reserveren van ruimtes hapert door de gebruiksvriendelijkheid cq. 'werking en voorkeursinstellingen' van het boekingsysteem. Het systeem werkt ook niet in directe aanpassingen ('real time'). Daardoor vallen er reserveringen in een later stadium 'uit' of worden gecancelld. Daarnaast staan veel ruimtes ver vooruit geblokt. Met name voor niet flexibele reserveringen zoals een trouwerij is dit zeer ongewenst. Noot: met name vanuit andere partners wordt dit aangegeven. Evenals onduidelijkheid welke ruimtes waarvoor gebruikt kunnen en/of mogen worden. Ruimtes staan veelvuldig op voorhand geblokt door met name de gemeente.



Interne catering voor medewerkers van de gemeente

De gemeente Zevenaar heeft een concessieovereenkomst afgesloten met Grand Café HAL12. De financiële, operationele en kwaliteitseisen zijn opgenomen in deze overeenkomst, inclusief een SLA (Service Level of Agreement). T.a.v. van de uitvoering zijn 'venster-tijden' voor de catering overeengekomen. Er is een interne prijslijst voor medewerkers waarmee zij korting krijgen voor gebruik van de catering. Grand Café HAL12 verzorgt ook exclusief de catering voor de gemeente elders in de Turmac. Hiervoor zijn ook prijsafspraken gemaakt.

Uit de inventarisatie met de partner gemeente Zevenaar – Interne catering komen de volgende bevindingen naar voren:

- Operationeel: diverse ruimtes worden onvoldoende schoon- of leeg gehouden en er is onduidelijkheid over het schoon- en leeghouden van ruimtes
- Operationeel: een aantal ruimtes zijn ongevraagd in gebruik genomen als opslagruimte
- Profilerings: de concessieovereenkomst voor de catering is mede gegund op basis van een pitch waarin toezeggingen zijn gedaan over een vers, duurzaam en gezond assortiment. In de dagelijkse praktijk wordt dit onvoldoende geleverd door de horecapartner
- Financieel: in de concessieovereenkomst is overeengekomen dat producten tegen kostprijs plus een opslag van 10% worden aangeboden aan de gemeente. Daarnaast krijgt de horecapartner een vaste maandfee van de gemeente. De prijsberekening tegen kostprijs plus de vaste opslag wordt structureel door de horecapartner te hoog in rekening gebracht. Ondanks aanvullend overleg is dit een blijvend probleem.

Resume: Interne catering voor medewerkers van de gemeente. De taakhouders vanuit de gemeente op de concessieovereenkomst hebben meerdere pogingen gedaan om de prijsberekening conform afspraak te krijgen of in ieder geval een toelichting op de calculatie. Tot op heden is dat onvoldoende gelukt en daarmee wordt de concessieovereenkomst door Grand Café HAL12 niet goed uitgevoerd. De taakhouders van de gemeente wensen een taakstellende ingreep en controle op deze financiële afspraak, eventueel af te dwingen middels een ingebrekestelling.



B. Kunstwerk! en partners

Kunstwerk!, dé ontmoetingsplek voor (digi)taal, kunst, cultuur, erfgoed, natuur en duurzaamheid in de Liemers. Kunstwerk! draagt bij aan de persoonlijke ontwikkeling van mensen door middel van een breed aanbod op het gebied van taal, kunst, cultuur, erfgoed, natuur en milieu. Zo levert Kunstwerk! een bijdrage aan de individuele ontwikkeling en de samenleving. Kunstwerk! is er voor iedereen en biedt inspirerende en diverse mogelijkheden voor eenieder die zich wil ontwikkelen en ontspannen.

- Bibliotheek
- Open Universiteit
- Muziekschool
- Partners en evenementen/publieke activiteiten

Uit de inventarisatie met de partner Kunstwerk! komen de volgende bevindingen naar voren:

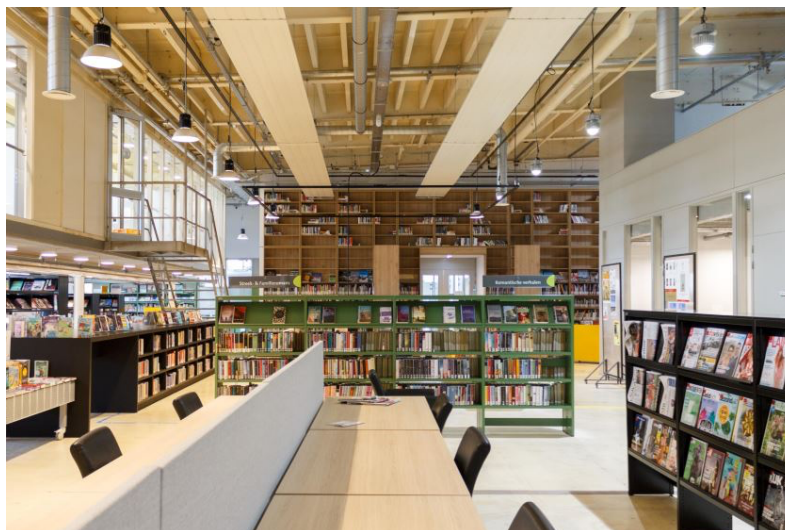
- Operationeel: reparaties laten lang op zich wachten, waar te melden en hoe de opvolging gaat is onduidelijk
- Operationeel: structureel onderhoud/MJOP is onduidelijk in uitvoering en budget(beheer)
- Operationeel: akoestiek, licht- en klimaatbeheersing kennen gebreken
- Functioneel: het ontbreekt aan routing voor bezoekers, service-gerichte opvang met bijvoorbeeld een servicebalie, toezicht en daarmee 'crowd-control' en veiligheid
- Functioneel: er is gebrek aan ruimtes c.q. de beschikbaarheid van de huidige ruimtes, o.a. voor verhuur en publieksactiviteiten
- Functioneel: parkeren is lastig, fietsenrekken zijn te weinig en staan op de verkeerde plek
- Profilerings: er is onvoldoende ruimte voor 'ondernemen', zoals het initiëren van events en publieke activiteiten in bijvoorbeeld de Cultuurhal. Idem voor het aangaan van initiatieven in ondernemerschap met externe partijen (bedrijven) uit Zevenaar e.o.
- Profilerings: het ontbreekt aan gecoördineerde profilering van de Turmac om daarmee meer bedrijvigheid te creëren.





Resume: Kunstwerk! Er is behoefte aan meer ruimte (zowel in letterlijk zin als voor initiatieven) voor bedrijvigheid en ondernemerschap vanuit Kunstwerk!. Initiatieven stranden door belemmeringen daarin. Daarnaast ervaart Kunstwerk! hinder van operationele en functionele belemmeringen in onderhoud en huisvestingsonderdelen zoals akoestiek, licht en klimaat. Ook wordt een structurele aanpak van 'crowd-control', routing en veiligheid gemist. Initiatieven zoals bijvoorbeeld het opzetten van een (gezamenlijke) servicebalie. Het gebrek aan coördinatie en regie op het creëren van bedrijvigheid en kansen voor reuring komt bij herhaling aan de orde. Evenals coördinatie en besluitvaardigheid over de positionering van de Turmac in haar geheel.

Resume mist Kunstwerk! ruimte voor cultuur ondernemerschap en regie/coördinatie op het verder uitbouwen van het cultureel-maatschappelijke 'merk' Turmac.





C. Filmhuis Zevenaar

Stichting Filmhuis Zevenaar bestaat sinds 1979 en biedt een aantrekkelijk, uitnodigend en kwalitatief podium voor de inwoners van de Liemers. We brengen ontmoeting, ontspanning, cultuur en verdieping. Hoe? Met films van over de hele wereld, podiumoptredens, muziek, literatuur, dans en cultuurfestivals. Ons cultuuraanbod kent amusementswaarde, maar is ook van betekenis voor de persoonlijke, culturele en maatschappelijke ontwikkeling van onze bezoekers.

Het Filmhuis vertoont alle dagen van de week films vanaf 13.15 uur tot 23.30 uur, op dinsdag vanaf 09.15 uur.

Uit de inventarisatie met de partner Filmhuis Zevenaar komen de volgende bevindingen naar voren:

- Operationeel: reparaties laten lang op zich wachten, waar te melden en hoe de opvolging gaat is onduidelijk
- Operationeel: akoestiek, licht- en klimaatbeheersing kennen gebreken. Dat doet de sfeer buiten de filmzalen tekort (met name door de verlichting) en de klimaatbeheersing in de zalen.
- Functioneel: het ontbreekt aan routing voor bezoekers, service-gerichte opvang met bijvoorbeeld een servicebalie, toezicht en daarmee 'crowd-control' en veiligheid
- Functioneel: t.a.v. de openingstijden van de horeca (Grand Café HAL12) is de samenwerking bij vlagen moeizaam, ter voorbeeld: de horeca wil niet open met de Kerstdagen, tenzij het Filmhuis daarvoor betaald. Goede horecaservice is een belangrijke pijler voor een avond 'film-beleving'
- Functioneel: parkeren is lastig, fietsenrekken zijn te weinig en staan op de verkeerde plek
- Profilerings: het ontbreekt aan een gecoördineerde profilering van de Turmac
- Profilerings: de uitstraling van de Turmac aan de buitenzijde is onvoldoende uitnodigend en sluit onvoldoende aan op de functies in de Turmac
- Profilerings: er is onvoldoende ruimte voor 'ondernemen' voor het Filmhuis omdat haar beperkingen zijn opgelegd t.a.v. haar filmprogrammering (in relaas tot de andere bioscoop in Zevenaar)



Resume: Filmhuis Zevenaar. Het Filmhuis heeft dringend behoefte aan een 'aanpak' van de sfeer-elementen zoals licht, akoestiek en klimaatbeheersing. Daarnaast heeft zij een belemmering voor haar filmprogrammering opgelegd gekregen die haar verdien capaciteit beperkt. Het Filmhuis mist een gecoördineerde profilering van de Turmac waarbij meer ruimte is voor ondernemende initiatieven en meer mensen te 'trickeren' voor een bezoek aan de Turmac. Verder mist het Filmhuis op een aantal momenten het commitment met de horeca, een cruciaal onderdeel van de totaalbeleving voor de filmhuis-bezoeker.



D. RSD De Liemers

RSD De Liemers helpt inwoners van Zevenaar, Westervoort en Duiven. Bij vragen en de uitvoering van uitkeringen, steun aan ondernemers, maar ook met sociale raadslieden en vragen over geldzaken, formulieren en (jeugd)zorg. De RSD is geopend op maandag t/m vrijdag van 09.00 uur tot 16.00 uur, op vrijdag tot 12.30 uur.

Uit de inventarisatie met de partner RSD De Liemers komen de volgende bevindingen naar voren:

- Operationeel: reparaties laten lang op zich wachten, waar te melden en hoe de opvolging gaat is onduidelijk
- Operationeel: structureel onderhoud/MJOP is onduidelijk in uitvoering en budget(beheer)
- Functioneel: het ontbreekt aan routing voor bezoekers, service-gerichte opvang met bijvoorbeeld een servicebalie, toezicht en daarmee 'crowd-control' en veiligheid
- Specifiek uitvergroet op het punt hiervoor: gecoördineerde veiligheid in de Turmac
- Financieel: de RSD ervaart onduidelijkheid in afrekeningen over o.a. huisvestingskosten. In zijn algemeenheid: duidelijkheid en coördinatie (financiële) zaken ontbreekt. De overlegstructuur van en voor de partners voor de Turmac is onduidelijk.

Resume: RSD De Liemers. De RSD ervaart een gebrek aan coördinatie, met name op het gebied van veiligheid. Medewerkers van de RSD ervaren de situatie in de Turmac als onoverzichtelijke en onduidelijk. Gericht beleid op crowd-control, routing en een veilige werkomgeving creëren is zeer gewenst. Daarnaast is er enige onvrede over het oppakken van operationele (onderhoud) en financiële zaken (afrekeningen).



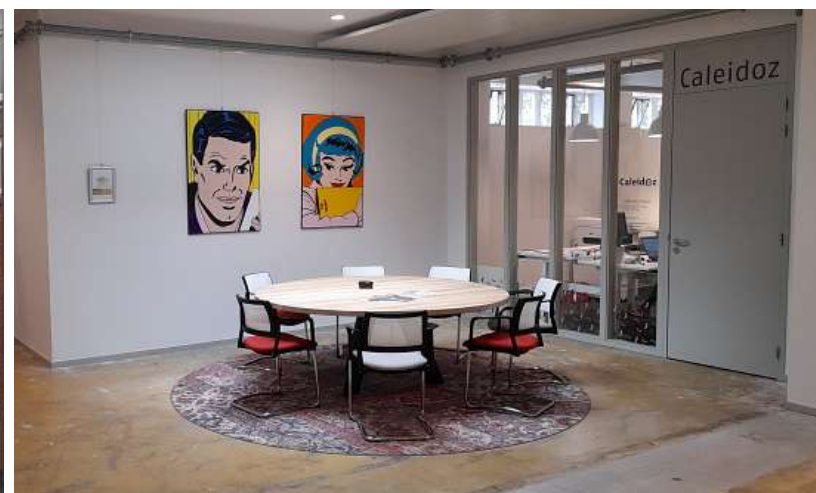
E. Caleidoz

Welzijn van iedereen. Caleidoz is dé welzijnsorganisatie in de gemeenten Zevenaar en Doesburg. Professioneel betrokken, dichtbij en voor iedereen. Je kunt onder andere bij ons terecht voor groepsbegeleiding, gezellige huiskamers, mantelzorgondersteuning of weerbaarheidstraining voor jongeren. Bij Caleidoz heb je zelf de regie en kijken we samen naar wat jij wilt en kunt. Door het organiseren van leuke en leerzame activiteiten, brengen we mensen uit de gemeenten bij elkaar. Dankzij de laagdrempelige inzet van vrijwilligers en beroepskrachten kan een doorverwijzing naar duurdere zorgaanbieders vaak worden voorkomen. Zo zorgen we voor het welzijn van iedereen.

Caleidoz is geopend van maandag t/m vrijdag van 09.00 uur tot 12.30 uur.

Uit de inventarisatie met de partner RSD De Liemers komen de volgende bevindingen naar voren:

- **Functioneel en resume:** Caleidoz mist gezamenlijke cultureel maatschappelijke initiatieven in de Turmac. Initiatieven die zowel de Turmac als Caleidoz zelf meer contactmomenten kan geven voor diverse doelgroepen. Doelgroepen die niet of minder bekend zijn met de Turmac en met laagdrempelige initiatieven geholpen zijn in het verbeteren van de dagelijkse kwaliteit van leven. De mogelijkheden en vooral ook de partners om dat te bewerkstelligen zijn er in de Turmac.





F. Grand Café HAL12

Maak kennis met Grand Café Hal12 in de Turmac Cultuurfabriek. Een inspiratieve plek waar je kan studeren, werken en vergaderen terwijl je geniet van een lunch, waar je afsprekt met je vrienden voor een kop koffie of na afloop van je werkdag samenkomt voor een borrel! Wij geloven in sociaal maatschappelijk handelen. Wij werken met stagelopers van praktijkscholen en mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Grand Café HAL12 is geopend op maandag t/m donderdag vanaf 10.00 uur. Op vrijdag tussen 10.00 uur en 17.00 uur en weer vanaf 19.00 uur. Op zaterdag en zondag tussen 13.00 uur en 17.00 uur en weer vanaf 19.00 uur. Het café serveert een lunch- en borrelkaart, waarbij de lunch in buffetvorm wordt aangeboden. Op reservering kunnen er borrel- en high-tea arrangementen worden geboekt. Daarnaast biedt het café ruimte(s) aan voor verhuur en events. Grand Café HAL12 verzorgt ook de interne catering voor de gemeente Zevenaar.

In tegenstelling tot de andere partners in HAL13 is het café een vennootschap met winstoogmerk. De exploitatie is middels een concessieovereenkomst gegund voor een periode van 5 jaar en loopt af in 2024 of 2025.

Uit de inventarisatie met de partner Grand Café HAL12 komen de volgende bevindingen naar voren:

- Operationeel: reparaties laten lang op zich wachten, waar te melden en hoe de opvolging gaat is onduidelijk
- Operationeel: akoestiek, licht- en klimaatbeheersing kennen gebreken. Dat doet de sfeer tekort
- Functioneel: het ontbreken van een terras is funest voor een financieel gezonde bedrijfsvoering
- Profilerings: er is onvoldoende ruimte voor 'ondernemen': met name het initiëren van events in de Cultuurhal. Daardoor kan de horeca (vrijwel) geen inkomsten generen uit verhuur en events, inkomsten die zij cruciaal acht voor een financieel gezonde bedrijfsvoering
- Profilerings: het ontbreekt aan gecoördineerde profilering van de Turmac om daarmee meer bedrijvigheid te creëren en omzet(mogelijkheden) voor de horeca
- Profilerings: de uitstraling van de Turmac aan de buitenzijde is onvoldoende uitnodigend en sluit onvoldoende aan op de functies in de Turmac
- Financieel: het café ervaart de financiële afspraken over huur en afdrachten uit de concessieovereenkomst als niet realistisch en haalbaar. De afdrachten zijn in lijn met de 'markt' bepaald, maar het café ervaart dat zij niet 'marktconform' kan exploiteren en vindt daarom de afdrachten niet marktconform.





- Financieel: de vaste fee als onderdeel van de concessieovereenkomst voor het verzorgen van de interne catering aan de gemeente acht zij niet reel en in lijn met de kosten die zij moet maken.

Resume: Grand Café HAL12. De partner geeft aan dat de financiële afdrachten niet haalbaar zijn. Zij ervaart een grote belemmering voor het exploiteren door het ontbreken van een terras. Daarnaast ervaart zij de beperkte beschikbaarheid, beter gezegd: de beperkingen op het mogen gebruiken van de Cultuurhal eveneens als funest voor een financieel gezonde bedrijfsvoering. De profilering en daarmee positionering van de Turmac in haar geheel ervaart zij als onvoldoende. De financiële afspraken over de interne catering wil zij herzien. Resume ziet zij de huidige (financiële) afspraken uit de concessieovereenkomst als niet haalbaar en de beperkingen op de exploitatie (geen terras, beperkte mogelijkheden Cultuurhal) als een belemmering om marktconform te kunnen exploiteren.





5. Resume inventarisatie en schema

Uit de inventarisatie met de partners van de Turmac komt een patroon naar voren.

Operationeel:

- Alle partner ervaren onduidelijkheid en een gebrek aan regie/coördinatie op dagelijkse huisvesting-‘perikelen’ zoals een kapotte kraan, een storing etc. De partners hebben behoefte aan duidelijkheid: vanaf het moment van melden, de wijze van opvolging en tenslotte de oplossing. De overleg- en communicatiestructuur die er nu is, voorziet daarin niet.
- De ‘avond’ partners, dat zijn Kunstwerk!, Filmhuis en Grand Café HAL12, missen een aantal essentiële sfeerelementen of het kunnen aanpassen van sfeerelementen. Daarbij gaat het met name om de (sfeer)verlichting in de avonden en de klimaatbeheersing in haar geheel. Akoestiek speelt overdag ook een negatieve rol. De ‘avond’ partners wensen een structurele aanpassing van de sfeerelementen, maar missen daarvoor de regie.
- Grotendeels ook aangekaart door de ‘avond’ partners: ze zichtbaarheid en signing aan de buitenkant, entree en de toegangsloop tot de Turmac. Met name in de (donkere) avonden oogt het niet uitnodigend, op sommige momenten ook desolaat en onveilig.
- Aangevuld door alle partners: het gemis van directe parkeergelegenheid en goede fietsvoorzieningen.

In de combinatie operationeel en functioneel:

- Toezicht op de publiekstromen (‘crowd control’) en daarmee niet alleen het creëren van veiligheid voor bezoekers, maar ook gastvrijheid door sturing, routing en informatievoorziening, wordt door alle partners nadrukkelijk genoemd. Zij missen hierin een centrale aanpak met een duidelijke taakstelling en regie. Daarin geven de partners ook aan niet alleen een plan van aanpak te missen, maar ook de fysieke aanwezigheid voor crowd control, bijvoorbeeld met een algehele servicebalie of aanspreekpunt. Aanwezigheid die de Turmac in haar geheel overziet en niet allen voor 1 of vanuit 1 partner.

Functioneel: Functioneel: het ontbreekt aan routing voor bezoekers, service-gerichte opvang met bijvoorbeeld een servicebalie, toezicht en daarmee ‘crowd-control’ en veiligheid.





Functioneel:

- Beperkingen/belemmeringen voor bedrijvigheid en (cultureel-maatschappelijk) ondernemen.
- Specifieke belemmeringen/beklemmingen per partner: filmprogrammering Filmhuis Zevenaar, terras Grand Café HAL12, gebruik ruimtes en dan met name de Cultuurhal (Kunstwerk! en Grand Café HAL12)

Profilering:

- Het ontbreekt aan gecoördineerde profilering van de Turmac in haar geheel
- Er is onvoldoende ruimte voor 'ondernemen', zoals het initiëren van events en publieke activiteiten in bijvoorbeeld de Cultuurhal. Idem voor het aangaan van initiatieven in ondernemerschap met externe partijen (bedrijven) uit Zevenaar e.o.

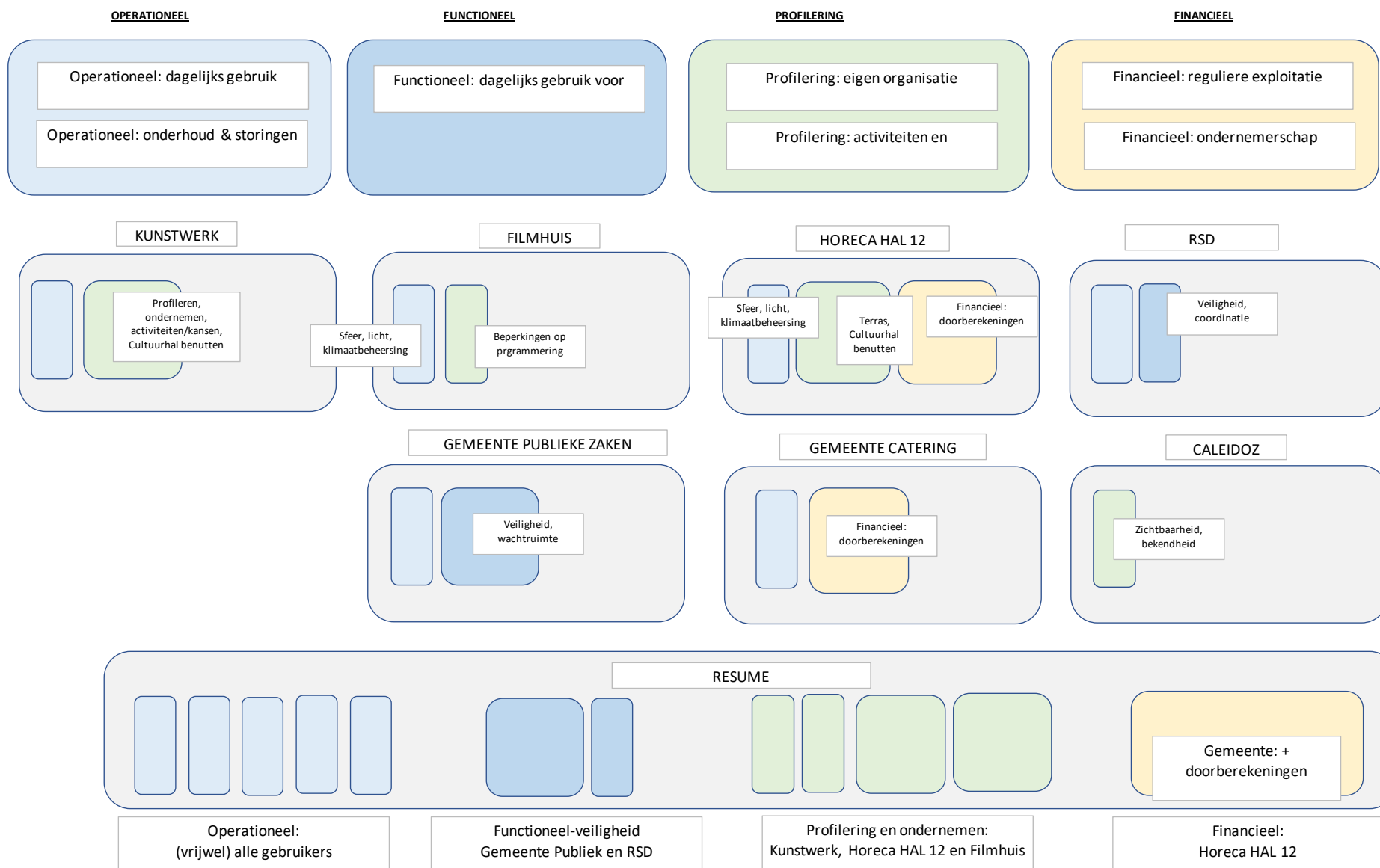
Financieel:

- Afspraken over de afdrachten en fee inzake de interne catering, evenals de berekening van de kostprijs
- Totale financiële constructie voor Grand Café HAL12

Om het patroon vervolgens te vangen in een aantal kernzinnen:

- Regie op **communicatie** en vervolgens **coördinatie** op het uitvoeren van operationele zaken en functionele wensen van de partners (wachtruimte, sfeer)
- **Veiligheid, service** en crowd control vragen om een plan van aanpak waarin **regie** en de uitvoering worden gewaarborgd
- De Turmac in haar geheel mist een gezamenlijk aanpak voor het profileren en acquireren van de mogelijkheden, regie op het verder uitbouwen van het '**merk**' Turmac
- Opheffen of aanpassen van de beperkingen op een terras, het gebruik van de Cultuurhal en de filmprogrammering
- Schematisch wordt het patroon als volgt zichtbaar: volgende pagina







6. Doorkijk naar Rapport II

De bevindingen in Rapport I vanuit de inventarisatie met de partners wordt gebruikt om met concrete aanbevelingen te komen in Rapport II. De werkwijze voor het opstellen van Rapport II is als volgt:

Rangschikken

- Rangschikken en beoordelen van de inventarisatie uit Rapport I. Welke punten dienen terecht aangepakt cq. benoemd te worden en vragen om een integrale aanpak. Welke specifieke punten kunnen ook terugverwezen worden naar de partners omdat die in eigen beheer en/of op eigen kracht op te lossen zijn
- Welke punten uit de inventarisatie zijn niet steekhoudend, belangrijk of wellicht niet oplosbaar ('voldongen feit')

Concrete aanbevelingen

- Operationeel in beheer: huisvesting, onderhoud, aanpassingen/MJOP
- Strategisch: positioneren van Turmac, aanzwengelen van reuring, bouwen aan het 'merk' Turmac
- Tactisch: communicatie en coördinatie, welke lijnen/organigram, waar liggen welke verantwoordelijkheden en wie zijn de taakhouders. Doel de operationele en strategische bedrijfsvoering optimaliseren

Disclaimer

In dit rapport wordt een weergave gegeven van de bevindingen van de Turmac-partners. Er is veel besproken en benoemd. Wij (Moerkerk Advies) hebben vervolgens een keuze moeten maken in de vastlegging. Welke bevindingen zijn relevant en met name: welke verbindingen wegen zwaar voor de partners. Daar zit een element van 'weging' in voor ons en daarmee voor discussie vatbaar. Een aantal bevindingen zijn zeer uitgesproken. Daarom geven wij regelmatig aan '*in de beleving van*'. Daarmee gezegd hebbende dat het wellicht ook de feitelijke situatie is, maar dat wij in Rapport II daar op terug zullen komen. In Rapport II gaan wij nl rangschikken en beoordelen en van daaruit ons advies onderbouwen. Daarover is uiteraard zeker discussie mogelijk en wellicht ook juist nodig.

CM – Moerkerk Advies 22 oktober 2023

