

cijfers

portcijfer te geven voor dit wijkcentrum. U geeft vreden bent, een 1 als u zeer ontevreden bent.

DAT U BEZOECT

CIJFER

onder verschillend
We vragen u per onder

ONDERDEEL VAN DE DIENSTVERLENING

Medewerkers zijn vriendelijk en gastvrij

De sfeer in het wijkcentrum is schoon en hygiënisch is.

De bereikbaarheid van het wijkcentrum is goed

De veiligheid in de buurt

De veiligheid in de wijk

Gebruik onderdelen van de wijkcentrum

te lichten:

ONDERZOEK

Tevredenheid Bezoekers Tilburgse wijkcentra



December 2023, uitgevoerd door Strooks
in opdracht van ContourdeTwern

Ruimtes voor activiteiten of overleg

Wijkcentrum is ook een plek waar u ruimtes kunt huren voor een vergadering of voor een vergadering met uw bestuur of vereniging. We vragen u graag in welke mate u het met onderstaande uitspraken eens bent.

UITSpraak

Het wijkcentrum beschikt over prima ruimtes.

Het wijkcentrum beschikt over voldoende ruimtes.

Ik ben tevreden over de kwaliteit van de ruimte(s) die ik gebruik.

5

Informatie of hulp

U kunt u informatie of hulp krijgen als u met een vraag benieuwd naar uw ervaringen op dit punt.

6

Wat vindt u vooral belangrijk in

We vragen u van ieder onderdeel van onze dienstverlening te laten weten hoe u het vindt. Het kan heel belangrijk, belangrijk, neutraal of niet belangrijk zijn.

ONDERDEEL VAN DE DIENSTVERLENING

Medewerkers zijn vriendelijk en gastvrij

De sfeer in het wijkcentrum.

Dat ik me hier welkom en thuis voel.

Dat het wijkcentrum schoon en hygiënisch is.

Dat het wijkcentrum goed bereikbaar is.

Dat ik me hier veilig voel.

Dat er goede ruimtes te huur zijn voor activiteiten

Dat ik hier informatie en hulp vind als ik met een vraag

Dat ik hier gemakkelijk nieuwe mensen leer kennen

vrienden kan maken.

Dat ik hier nieuwe dingen kan leren.

Dat er veel 'clupkes' zijn waar ik me bij aan kan

Dat er veel activiteiten zijn waar ik aan deel kan

Dat ik het gevoel heb dat ik er helemaal bij hoor

Dat ik hier helemaal mezelf kan zijn.

Veel mensen, zeker ook in onze regio, hebben v
wijkcentrum haar deuren moest sluiten. Vindt u
 ja nee neutraal / geen mening

u in de periode dat het wijkcentrum

LEESWIJZER.

Onderstaande rapportage bestaat uit de volgende hoofdstukken:

1. Inleiding	3
2. Verantwoording respons	4
INTERVIEW: Cees Bakker (wijkcentrum Jeruzalem)	6
3. Algemene tevredenheid	8
4. Een veilige plek, laagdrempelig en nabij	9
INTERVIEW: Anneke Galle (wijkcentrum Driehoek)	12
5. Meedoen en erbij horen	14
6. Informatie of hulp vinden	20
INTERVIEW: Kevin Krooswijk (wijkcentra Heyhoef, Ypelaer en Symfonie)	22
7. Ruimtes voor activiteiten of overleg	25
INTERVIEW: Twan van Dijck (wijkcentrum Nieuwe Stede)	27
8. Relevantie van alle aspecten	30
9. Algemene conclusies	31

1. INLEIDING

ContourdeTwern laat sinds 2011 om de twee jaar een tevredenheidsonderzoek uitvoeren onder bezoekers van de Tilburgse wijkcentra. Het onderzoek maakt deel uit van de contractuele afspraken met de gemeente Tilburg. Nadat de gemeente Tilburg in 2021 de overstap maakte naar impactgerichte subsidiëring, is de opzet van het onderzoek en met name de vraagstelling nadrukkelijk gericht op het naar boven halen van wat de uiteindelijke impact is van het werk van ContourdeTwern. Die impact omschreef ContourdeTwern in haar subsidieaanvraag aan de gemeente als volgt:

*Inwoners hebben een fijne en veilige plek in de buurt,
waar ze tot hun recht komen, zich verbonden voelen met anderen, kunnen leren
en floreren en toegankelijke hulp en ondersteuning kunnen ontvangen.*

Voor de opzet en uitvoering van het onderzoek schakelde ContourdeTwern communicatie-bureau Strooks in. Omdat de wijkcentra niet beschikken over NAWT-bestanden van bezoekers is opnieuw gekozen voor een persoonlijke benadering van bezoekers in het wijkcentrum. Het veldwerk voor het onderzoek vond plaats in de maand november.

Uit oogpunt van representativiteit bezocht een enquêteteam van Strooks ieder wijkcentrum op tenminste drie verschillende dagdelen. In de groep respondenten treffen we bezoekers aan die kwamen voor uiteenlopende activiteiten als: koffie drinken, taalles, koersbal, dansen, naailes, ontbijt, kerkdienst, computercursus, yoga, geheugenfitness, bingo, biljarten, hobbyclub, knutselclub, Pub quiz, senioren gym, tekenles, dagbesteding GGZ, wijkrestaurant, kaarten, Nederlandse les, uitgifte Voedselbank, line dance en vergadering.

De aanwezige bezoekers werden persoonlijk aangesproken en uitgenodigd om op dat moment een vragenlijst in te vullen. Aan het eind van ieder bezoek nam het enquêteteam alle ingevulde vragenlijsten mee. Verwerking en rapportage van de antwoorden gebeurde 100% anoniem.

We kunnen de resultaten vergelijken met die van 2021. Omdat het doel van het onderzoek vooral is het zichtbaar maken van de echte impact van het werk van ContourdeTwern heeft Strooks naast de kwantitatieve resultaten ook een vijftal bezoekers van verschillende wijkcentra gedurende langere tijd gevolgd. In deze rapportage zijn ook hun persoonlijke verhalen opgenomen.

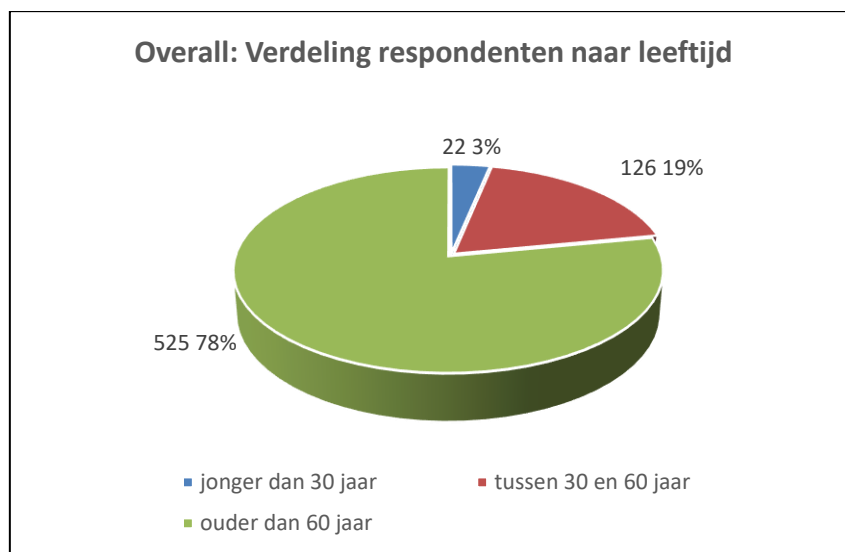
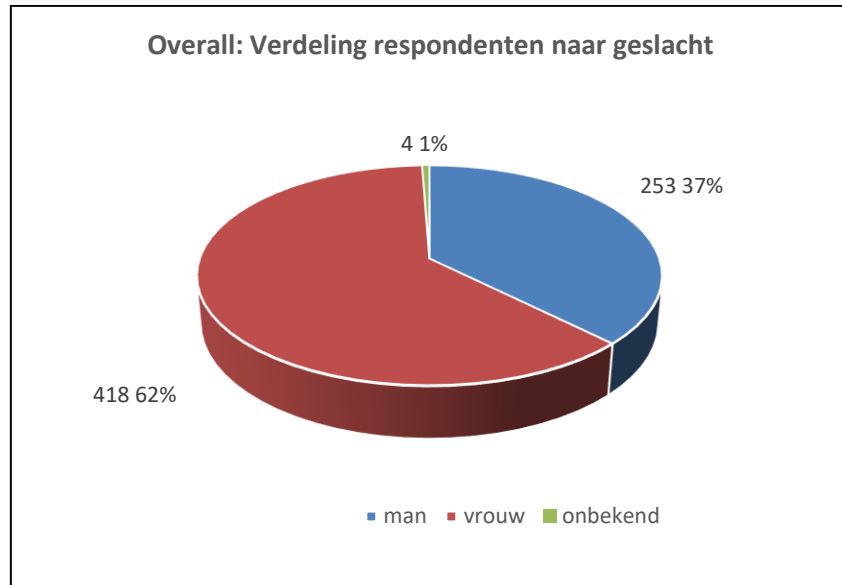
2. VERANTWOORDING RESPONS

In totaal vulden 696 bezoekers de vragenlijst in. In onderstaande tabel de verdeling over de 14 wijkcentra. Zij gaven hun wijkcentrum gemiddeld een rapportcijfer 8,22.

Wijkcentrum	Aantal respondenten	Rapportcijfer
Baselaer	55	7,82
Driehoek	27	8,00
Het Spoor	55	8,10
Heyhoef	48	8,02
Koningshaven	44	8,17
Kruispunt	56	8,16
Nieuwe Stede	46	8,10
Jeruzalem	36	8,35
Poorten	40	8,28
Spijkerbeemden	48	8,64
Spoor	33	7,90
Symfonie	47	8,38
't Sant	78	8,41
Ypelaer	53	8,16
Zuiderkwartier	60	8,45
TOTAAL	696	8,22

De hoogste scores zijn voor Spijkerbeemden (8,64), Zuiderkwartier (8,45) en 't Sant (8,41). De laagste scores is voor Baselaer (7,82).

Onderstaande taartdiagrammen tonen de verdeling van de groep respondenten naar geslacht en leeftijd.



We vroegen respondenten ook in welke 'rol' zij het wijkcentrum bezoeken. Ze kruisten de volgende rollen aan, waarbij aangetekend dat sommige respondenten meerdere rollen aankruisten:

Bezoeker	394 (59%)
Vrijwilliger	105 (15,7%)
Organisator van een activiteit	38 (5,7%)
Huurder van een ruimte	79 (11,8%)

INTERVIEW: Cees Bakker (80), vrijwilliger in wijkcentrum Jeruzalem

“Ik ga ook na mijn 80^e gewoon door!”



Cees Bakker maakte zo'n 20 jaar geleden kennis met wijkcentrum Jeruzalem. Hij ging er regelmatig een kopje koffie drinken. Maar na het overlijden van zijn vrouw werd het een soort extra thuisbasis. Eind 2023 werd Cees 80. Hij gaf eerder met grote stelligheid aan op dat moment te willen stoppen met al zijn vrijwilligerswerk. Ter geruststelling: Cees gaat door! Hij vindt het allemaal nog veel te leuk en is nog steeds bijna iedere dag ruim voor 8 uur in Jeruzalem om de bar en de keuken klaar te maken voor de ochtenddienst.

Maar enkele maanden geleden leek het er toch echt op dat Cees wél zou gaan stoppen. De reden is, zo vertelt Cees, dat hij eind vorig jaar een bijzondere pijnlijke aanvaring had met een andere vrijwilliger. Cees wil niet op de details ingaan. Uiteraard is dat zijn goed recht. Cees: “Ik heb hier 21 jaar lang zo'n 20 uur per week van alles gedaan en dan voelt het ineens alsof iemand een dolk in je rug steekt. Je mag gerust weten dat ik er echt slapeloze nachten van heb gehad en als een aangeslagen bokser in de touwen hing.”

Mede door wat bezinningstijd is de kou inmiddels uit de lucht. Cees: “Ik heb

een aantal goede gesprekken gevoerd met centrum coördinator Peter, met Lisette (manager) en Miranda (beheerder), mijn vaste maatje achter de bar. In feite hebben ze me een spiegel voorgehouden. Iedereen hier is zeker te spreken over mijn energie en de initiatieven die ik neem. Ik ben iemand die, als ik iets zie, het ook meteen aanpak. Zo heb ik geleidelijk aan wel heel veel op mijn bordje genomen. Voor mij geen probleem, maar blijkbaar wel voor anderen die vinden dat je wel heel erg haantje de voorste speelt. Mét Amanda en Miranda ben ik tot de conclusie gekomen dat ik de komende jaren beter wat gas terug kan nemen. Het inwerken van nieuwe vrijwilligers heb ik meteen maar losgelaten. Ik ben ook wat minder uren gaan werken en zeg wat vaker nee. Ik ben door de hele kwestie best een tijdje wat zuur geweest, maar inmiddels vind ik het werk weer ouderwets leuk.”

Nieuwe activiteiten, nieuwe energie

Duidelijk is dat Cees ook na zijn 80^e verjaardag ‘gewoon’ doorgaat in Jeruzalem. Waar hij vooral veel plezier aan beleeft is dat het centrum weer bruist. Cees: “Er gebeurt hier echt van alles. Zowel buurtbewoners als passanten weten ons te vinden. Veel wandelaars op weg naar de Oisterwijkse vennen of Abdij Koningshoeven komen hier koffie drinken. De Opstapbus komt iedere week langs met oudere mensen die hier

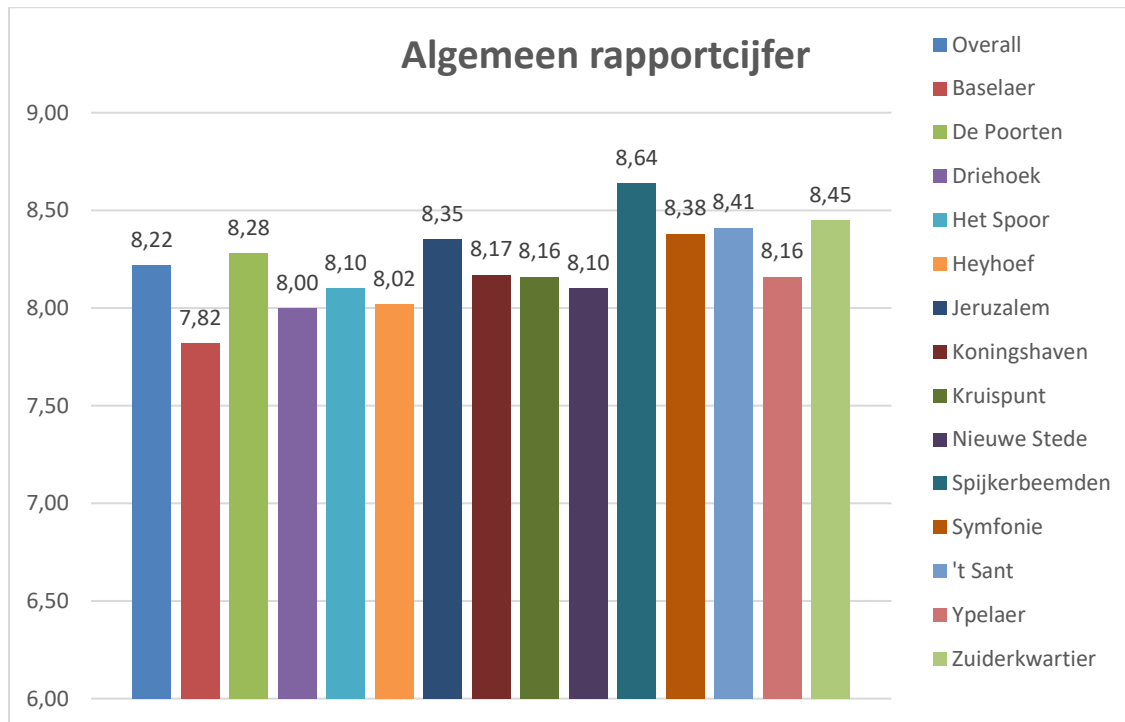
even binnen komen. We hebben veel vergaderingen en ook veel biljarters. Van al die nieuwe mensen en nieuwe activiteiten krijg ik zelf ook nieuwe energie. Een keer per maand organiseren we een lunch voor buurtbewoners. Een kop soep, brood en beleg en koffie voor € 4,50! Daar nemen altijd zo’n 30 mensen aan deel. Elke woensdag is er verse soep voor € 1,00. Ook daar komen altijd zo’n 20 mensen op af. Waar ik helemaal enthousiast van word, is een nieuw initiatief van Kurt, een nieuwe wijkbewoner. Kurt is docent op het Koning Willem I College in Den Bosch. Toen hij een keer hier een kopje koffie kwam drinken, was hij zeer onder de indruk van onze keuken. ‘*Daar zou ik iets mee willen doen*’. Nu komt Kurt hier elke laatste woensdag van de maand samen met Anne en Harrie een driegangendiner voorbereiden en serveren. Ze doen zelf ook de boodschappen. Onze gasten betalen € 6,50. Voor een driegangendiner!”

Een man van de structuur

Nieuwe activiteiten, nieuwe mensen, het zorgt dat Cees voelt dat er muziek in ‘zijn’ Jeruzalem zit. Cees: “Dat heb ik ook nodig. Op deze manier ga ik met veel plezier verder. Nog steeds sta ik iedere ochtend om half 7 op. En om 9 uur stipt ga ik bij Jeruzalem naar binnen. Ja, je mag best zeggen dat ik een beetje van de structuur ben.”

3. ALGEMENE TEVREDENHEID

We vroegen respondenten één algemeen rapportcijfer te geven voor het wijkcentrum dat zij bezoeken. Het gemiddelde rapportcijfer komt uit op 8,22. Ter vergelijking; in 2021 was het gemiddelde rapportcijfer iets lager; 8,08. Hieronder zien we de cijfers per wijkcentrum. De bandbreedte loopt uiteen van 7,82 (Baselaer) tot 8,64 (Spijkerbeemden).

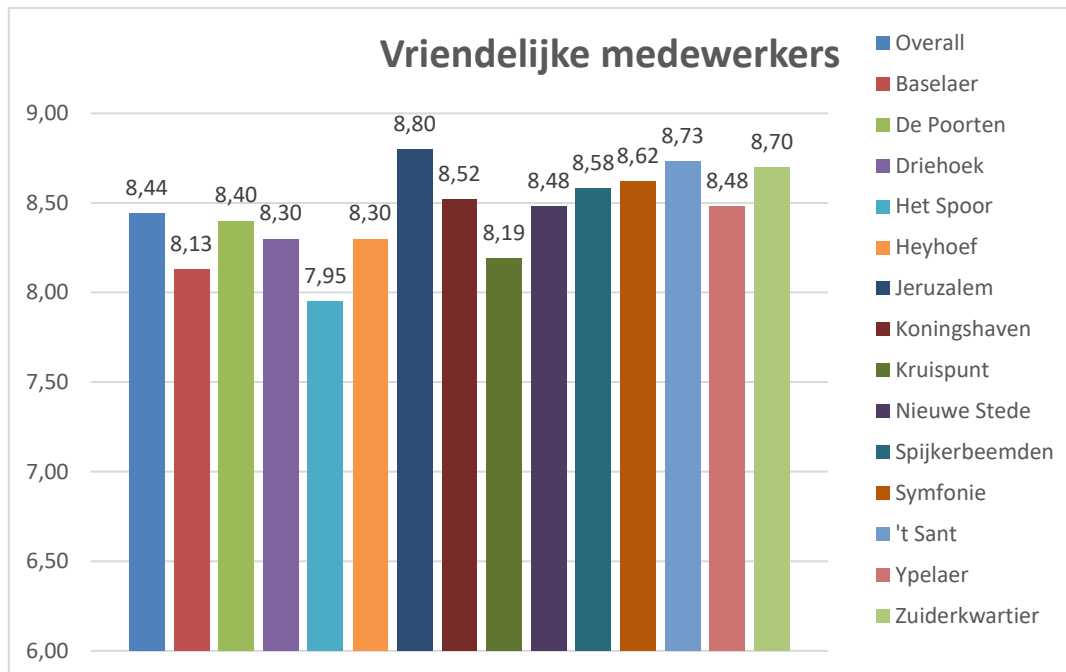


In onderstaande tabel zien we dat er qua gemiddelde rapportcijfers naar geslacht of leeftijd geen significante verschillen zijn.

Geslacht	Rapportcijfer
- man	8,11
- vrouw	8,29
Leeftijd	
- < 30 jaar	8,41
- 30 - 60 jaar	8,18
- > 60 jaar	8,22

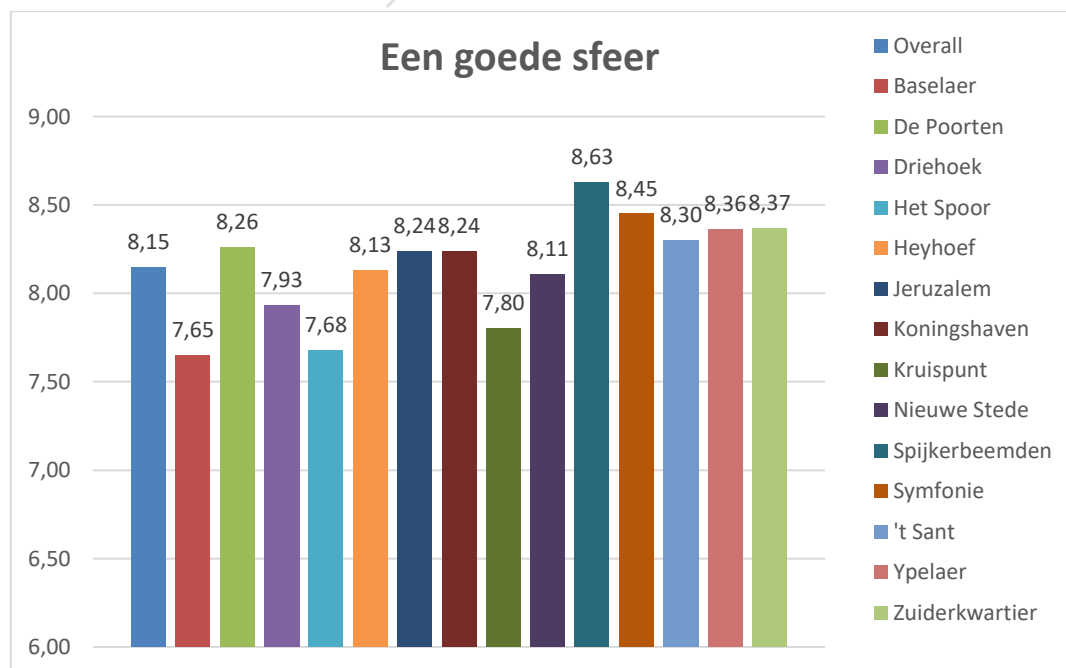
4. EEN VEILIGE PLEK, LAAGDREMPELIG EN NABIJ

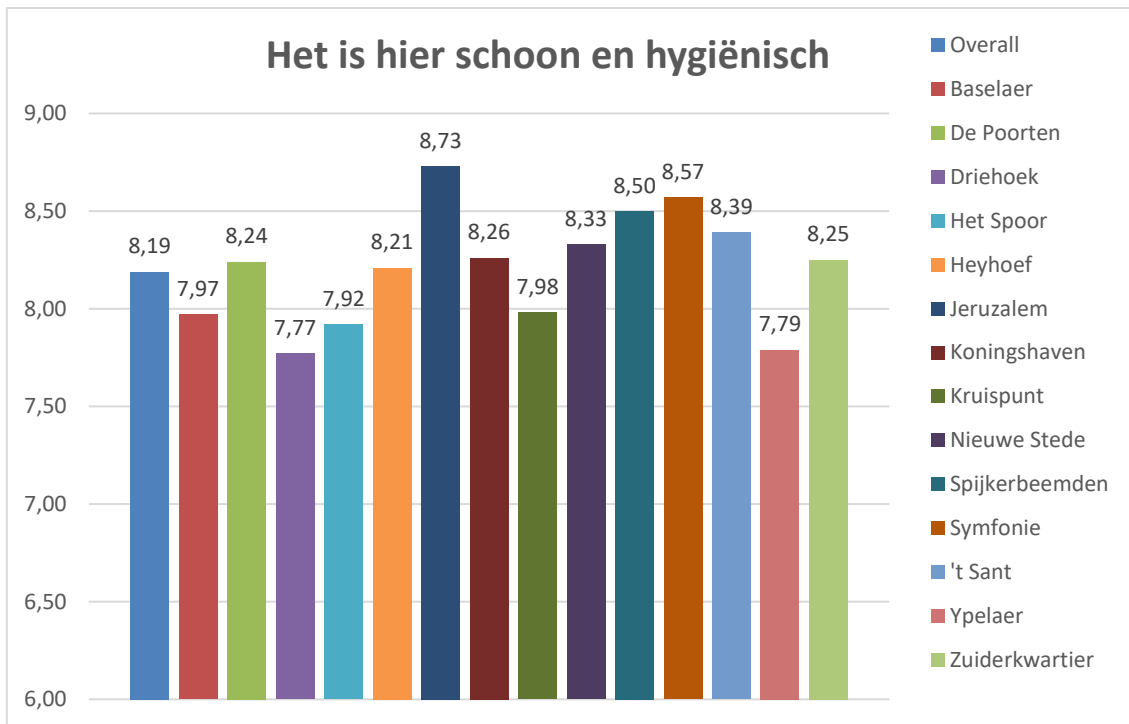
Wijkcentra willen voor wijkbewoners een nabije en laagdrempelige plek zijn. We vroegen respondenten een rapportcijfer te geven voor zes aspecten die hierop betrekking hebben.



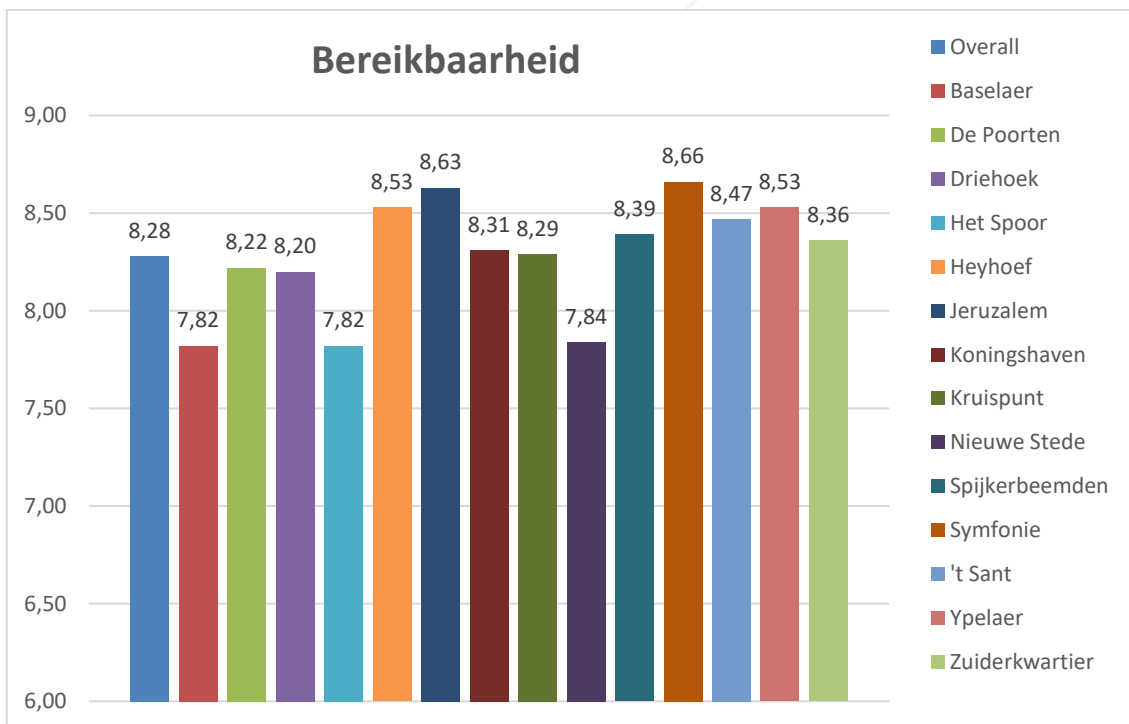
Maar liefst 13 wijkcentra scoren hoger dan 8. Jeruzalem (8,8) en 't Sant (8,73) halen de hoogste scores. De laagste scores is voor het Spoor (7,95).

Op het aspect sfeer is de hoogste score voor Spijkerbeemden; 8,63. Baselaer (7,65) en het Spoor (7,68) krijgen de laagste scores.

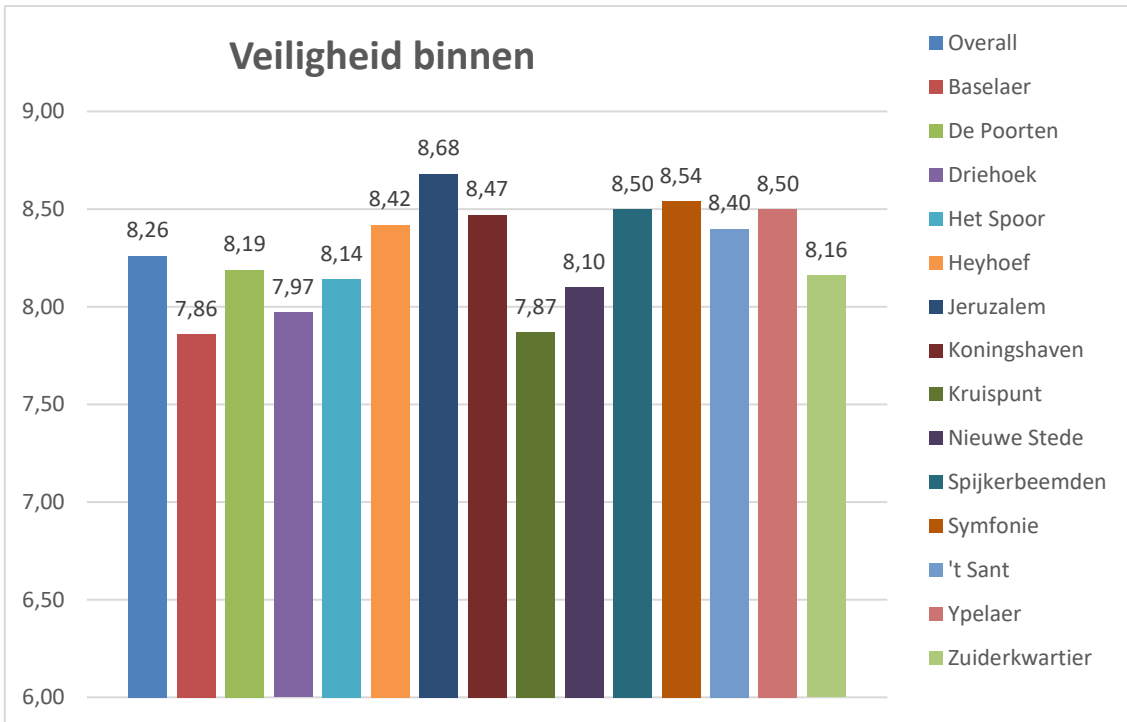




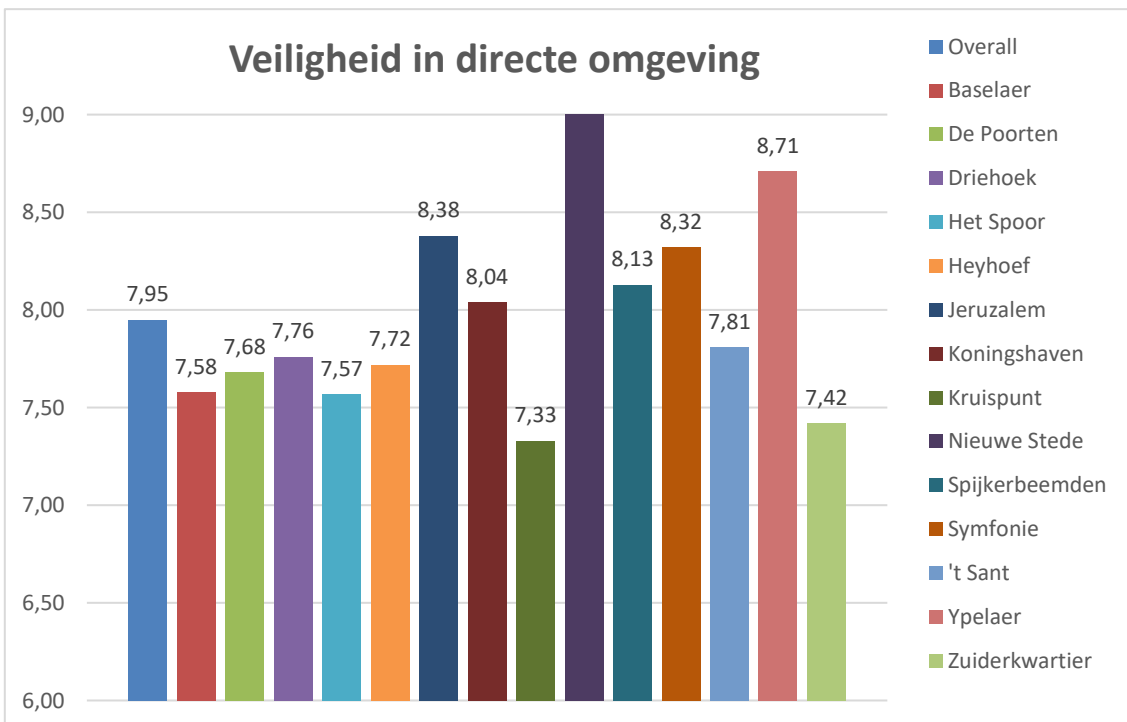
Op het aspect hygiëne scoren alle wijkcentra ruim voldoende. Jeruzalem krijgt met 8,73 de hoogste score. Driehoek (7,77) en Ypelaer (7,79) krijgen de laagste scores.



Bezoekers van Symfonie (8,66) en Jeruzalem (8,763) zijn het meest te spreken over de bereikbaarheid van hun wijkcentrum. Baselaer, het Spoor en Nieuwe Stede krijgen hiervoor de laagste scores.



Over de hele linie scoort de veiligheid in het wijkcentrum hoog. Liefst 11 wijkcentra scoren hoger dan 8. Baselaer, Driehoek en Kruispunt blijven daar net iets onder.



De scores voor de veiligheid in de directe omgeving liggen iets lager. Nieuwe Stede scoort met 9,34 het hoogst. Kruispunt (7,33) en Zuiderkwartier (7,42) krijgen de laagste scores.

INTERVIEW: Anneke Galle (82), komt vrijwel dagelijks in wijkcentrum Driehoek

‘Ik hou van drukte en van mensen om me heen’



Foto: Guido Koppes

82 is ze inmiddels, Anneke Galle. Wijzend naar haar bovenkamer zegt ze ‘*zolang ik hier nog scherp ben, is het goed!*’. En scherp van geest is Anneke zeker. Al kent ze door COPD en hartproblemen wat beperkingen, ze probeert iedere dag zoveel mogelijk te genieten van het leven.

Heel belangrijk voor Anneke zijn haar kinderen, haar 11 kleinkinderen en 9 achterkleinkinderen. Bijna allemaal wonen ze in de buurt. Iedere dag wandelt wel iemand even bij Anneke binnen om een praatje te maken of even te helpen met de boodschappen. Anneke: “Ik ben heel dankbaar dat onze band zo goed is. Mijn man is in 2005 overleden. Eerder verloren we

onze jongste dochter aan een hersenbloeding. Haar nog zo jonge kindjes waren tot hun 16^e iedere dag bij ons in huis. We zijn heel hecht en doen alles voor elkaar!”

Ik wil mensen zien

Ook buiten het familieleven houdt Anneke van drukte en aanspraak. “Ik handwerk en puzzel graag, kijk TV en ben dol op muziek. Maar nog meer dan dat wil ik mensen zien, even een kopje koffie drinken of een gezellig praatje maken. Anders is het zo stil en daar kan ik niet tegen.”

Misschien wel het meest dol is Anneke op spelletjes. Anneke: “Daar ben ik echt verslaafd aan. Maar het wordt op onze leeftijd wel steeds lastiger

omdat er steeds mensen wegvallen. We hebben jaren iedere donderdagmiddag in de Driehoek het spel hoogjassen gespeeld. Heel gezellig met Ton, Ton en Jan. Allemaal mannen, ik was de enige vrouw in het gezelschap. Jongen, jongen, wat was dat altijd gezellig. De ellende is wel dat op onze leeftijd veel mensen ineens overlijden of iets beginnen te mankeren zodat ze niet meer van huis kunnen. Iedere keer moeten we weer nieuwe spelers vinden, maar het houdt een keer op. Dat is heel vervelend, want wat moet je dan? Ik snap niet dat niet meer vrouwen uit de wijk naar de Driehoek komen. Het is toch veel gezelliger om hier wat mensen te ontmoeten dan alleen thuis te zitten?”

Soms best een worsteling

Voor Anneke is het soms best een worsteling. Dat je zo graag kaart, maar dat er steeds minder mensen zijn waarmee je dat kunt doen. Anneke: “Op zich is er in de Driehoek best veel te doen. Op maandagmiddag is er koersbal, op dinsdag kaarten, woensdagmorgen is de hobbyclub, vrijdag dansen, een Pubquiz en elke tweede dinsdag van de maand is er een goed verzorgde wijkklunch. Inmiddels is er ook twee keer per week bridge, maar dat is echt geen spel voor mij. De meeste bridgers willen dat het heel stil is. Maar bij een spel als rikken of hoogjassen moet je bieden, dat kan niet zonder geluid. Bovendien gaat het er ons vooral om het gezellig met elkaar kunnen praten en lachen.”

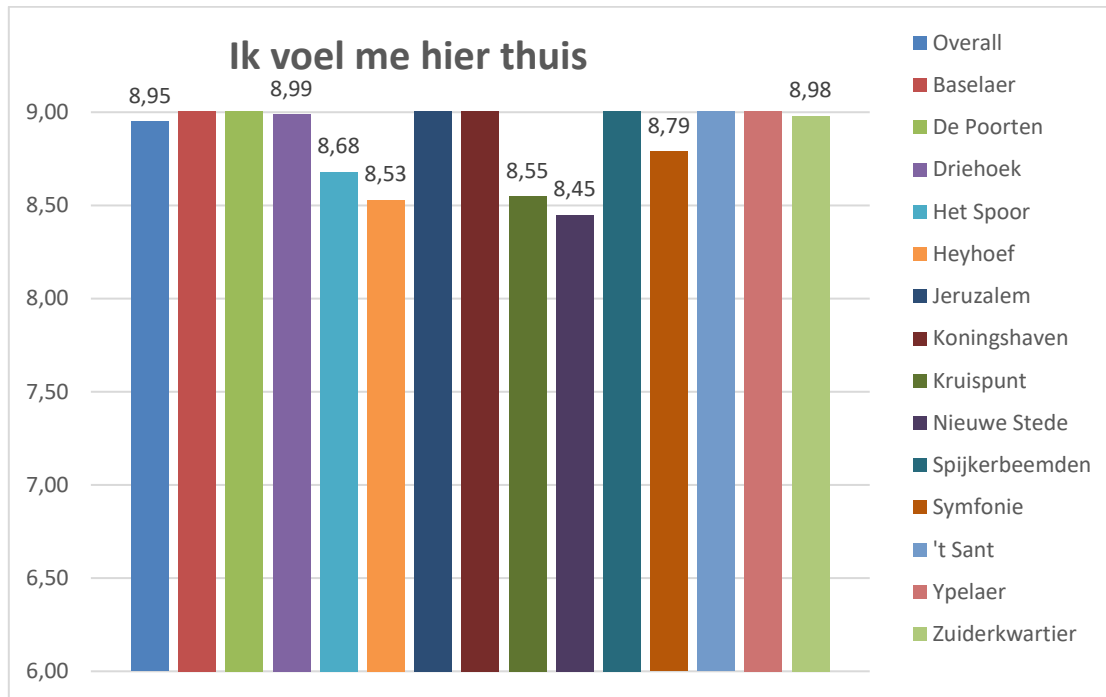
Als Anneke aan haar clubje hoogjassers terugdenkt, heeft ze het lastig. “Ik heb er zulke mooie vriendschappen opgebouwd en dan is het jammer dat die mannen er allemaal niet meer zijn. Neem Marcel, een supergast. Marcel was al langere tijd ziek en gehandicapt, maar hij haalde én bracht zoveel lol in ons clubje. We begrepen elkaar altijd. Ik mis Marcel en die andere mannen enorm. Bij zijn afscheidsdienst kwam zijn vrouw speciaal naar mij toe. Ze gaf me Marcel’s bakje met al zijn losse kaartcentjes. In geld zo weinig, maar in gevoel zegt het zo veel.”

In beweging blijven

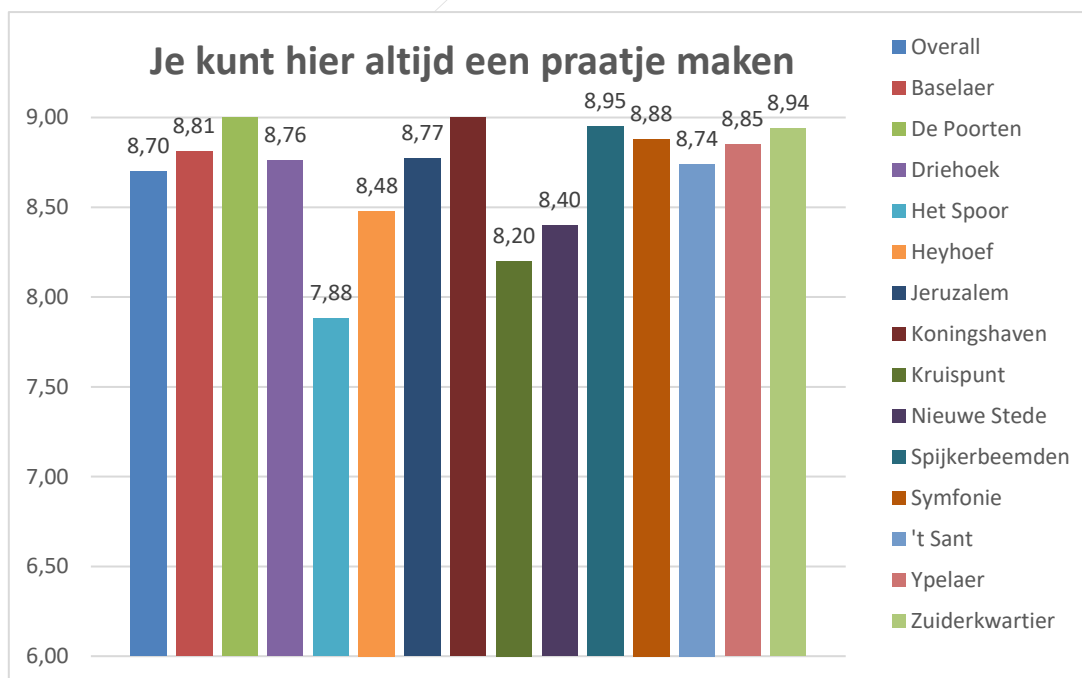
Regelmatig heeft Anneke een periode dat het met de gezondheid duidelijk minder gaat. Ze doet er veel aan om haar conditie op peil te houden. “Ik wandel zoveel mogelijk. Buiten pak ik altijd de rollator of, als ik verder moet, mijn elektrische rolstoel. Op mijn leeftijd is het allemaal zo kwetsbaar. Corona heeft er bij ons oudjes echt ingehakt. Je kon nergens naartoe en mocht niemand ontvangen. Ik word daar helemaal gek van. Eenzaamheid vind ik iets heel akeligs. Mensen zeggen dan ‘*maar Anneke, jij hebt zoveel kinderen en kleinkinderen in de buurt?*’. Ja, dat is ook zo. Maar als ze de deur uitgaan, ben je toch weer alleen. Je moet beseffen dat feestdagen en weekenddagen voor ons veel lastiger zijn. Juist op die dagen zou de Driehoek ook open moeten zijn. Al is het maar een uurtje, maar dat breekt dan wel de dag.”

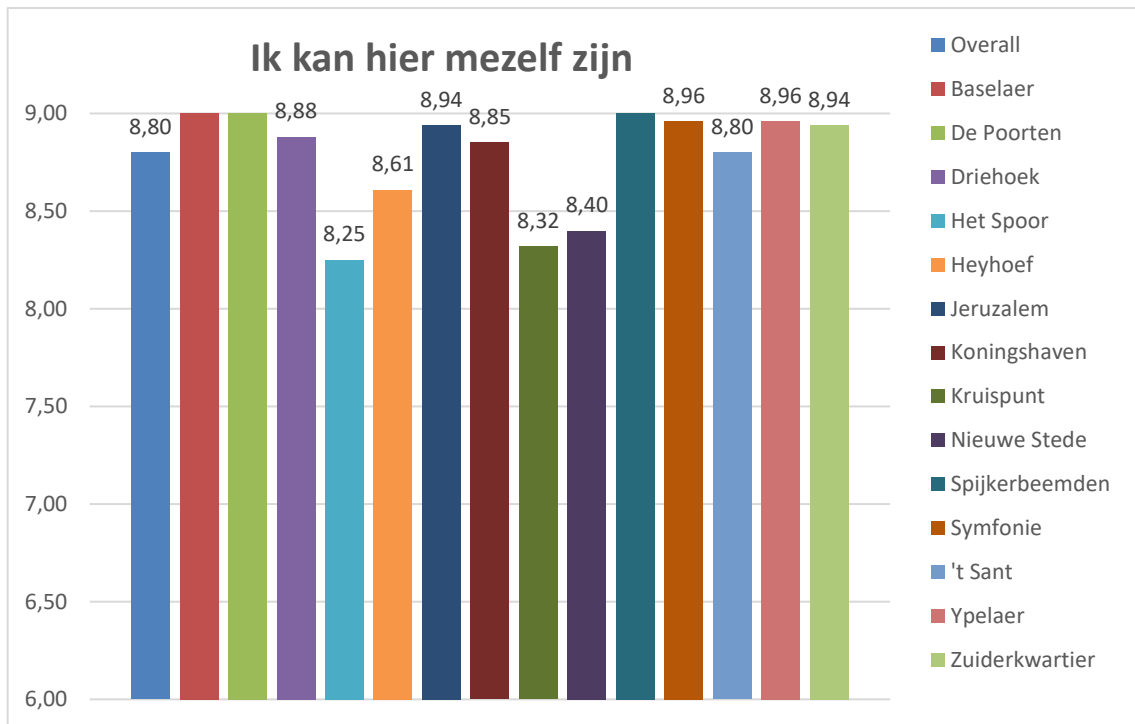
4. MEEDOEN EN ERBIJ HOREN

De wijkcentra willen ook een plek zijn waar je kunt meedoen, waar je gemakkelijk vrienden maakt en bij een vereniging of 'clubke' kunt horen.

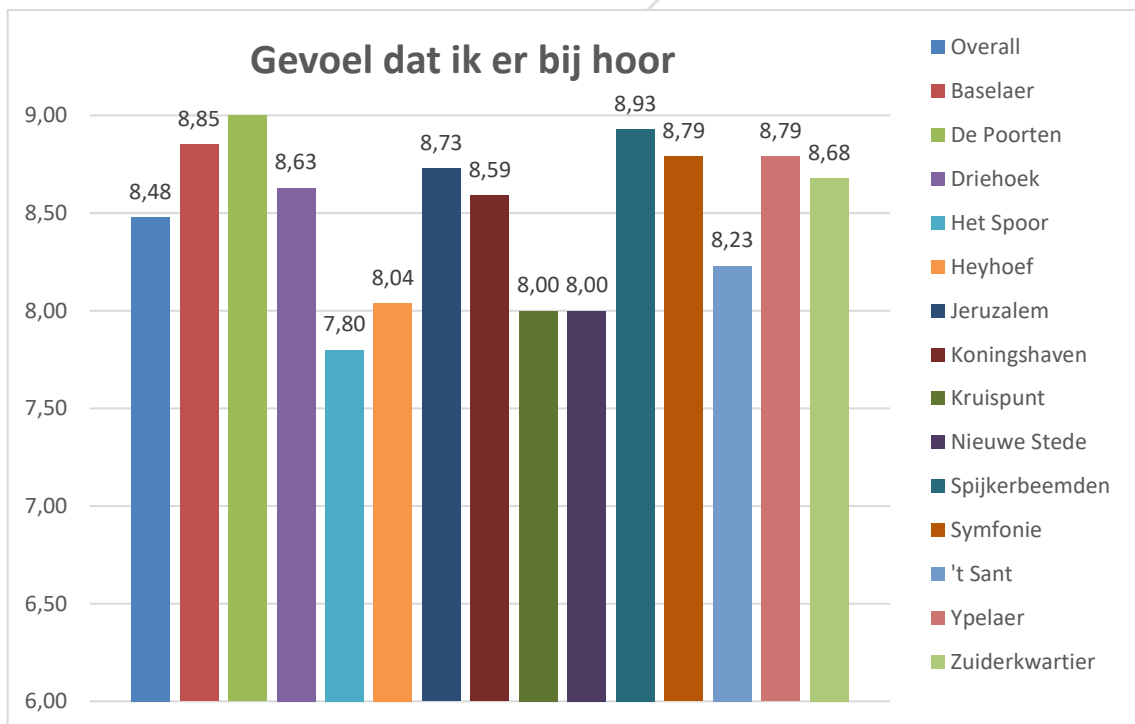


Mensen voelen zich thuis in 'hun' wijkcentrum. Alle wijkcentra scoren ruim boven de 8. Ook hebben bezoekers het gevoel dat ze in hun wijkcentrum gemakkelijk een praatje kunnen maken. Alle wijkcentra scoren een ruime 8. Het Spoor blijft als enige net onder de 8.



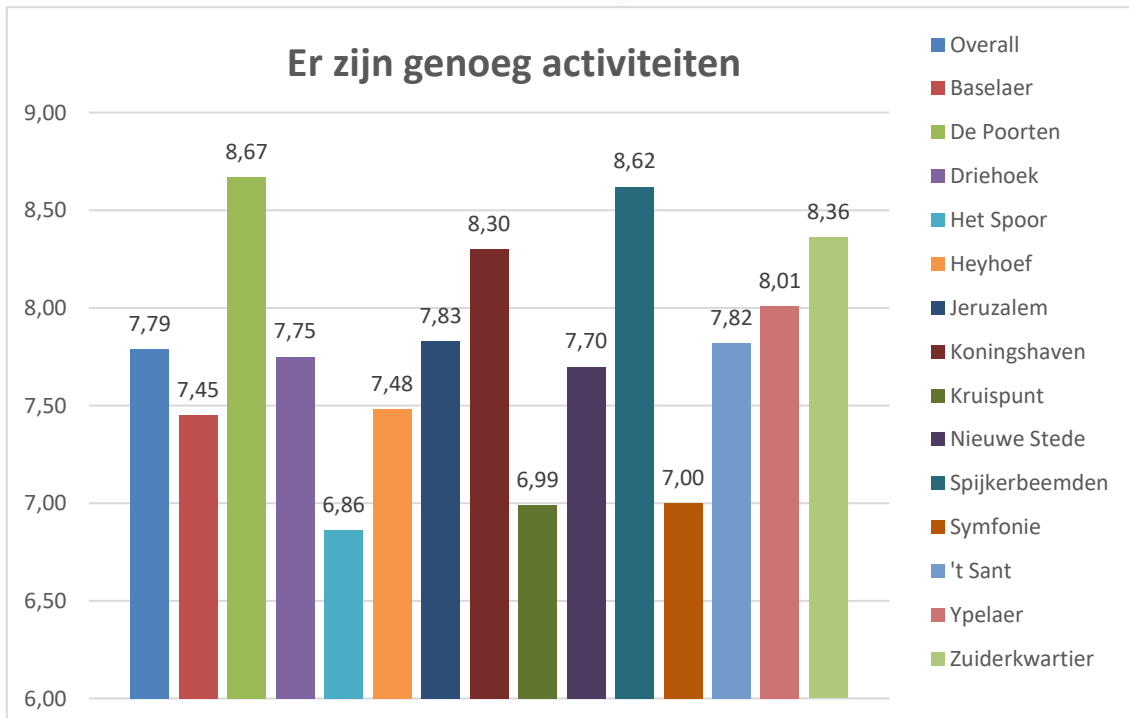
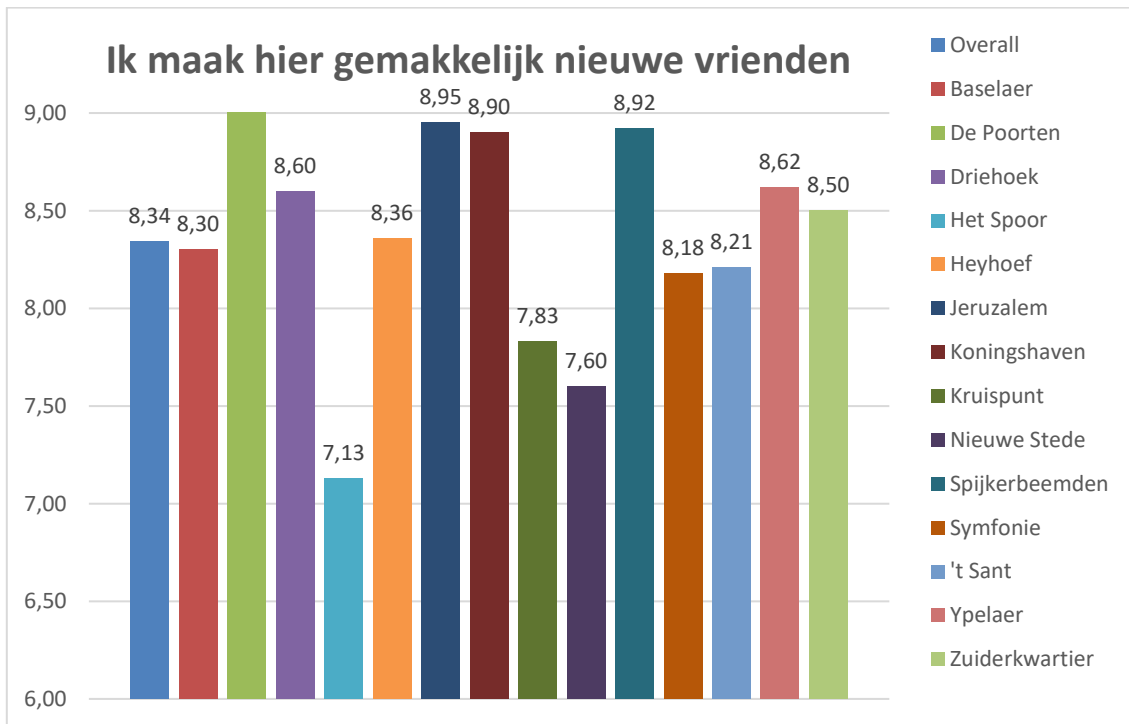


Bezoekers kunnen zichzelf zijn in het wijkcentrum. Alle wijkcentra scoren ruim boven de 8.

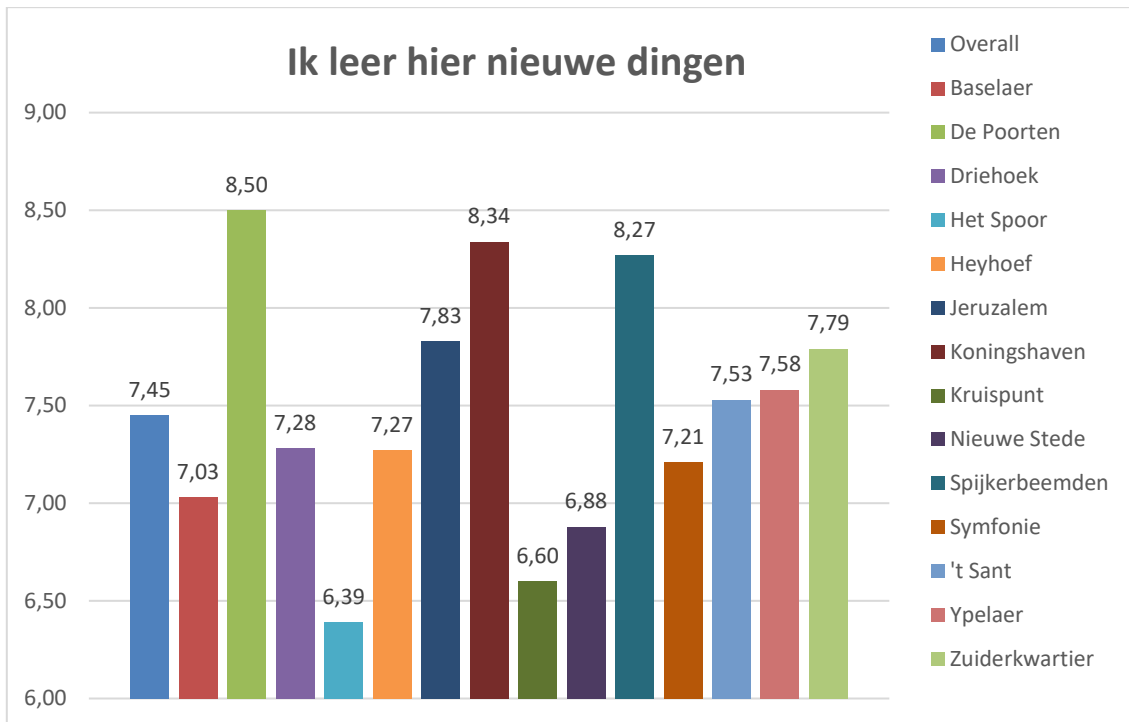


Bezoekers hebben in hun wijkcentrum het gevoel dat ze er bij horen. Het Spoor (7,80) blijft als enige wijkcentrum net onder de 8.

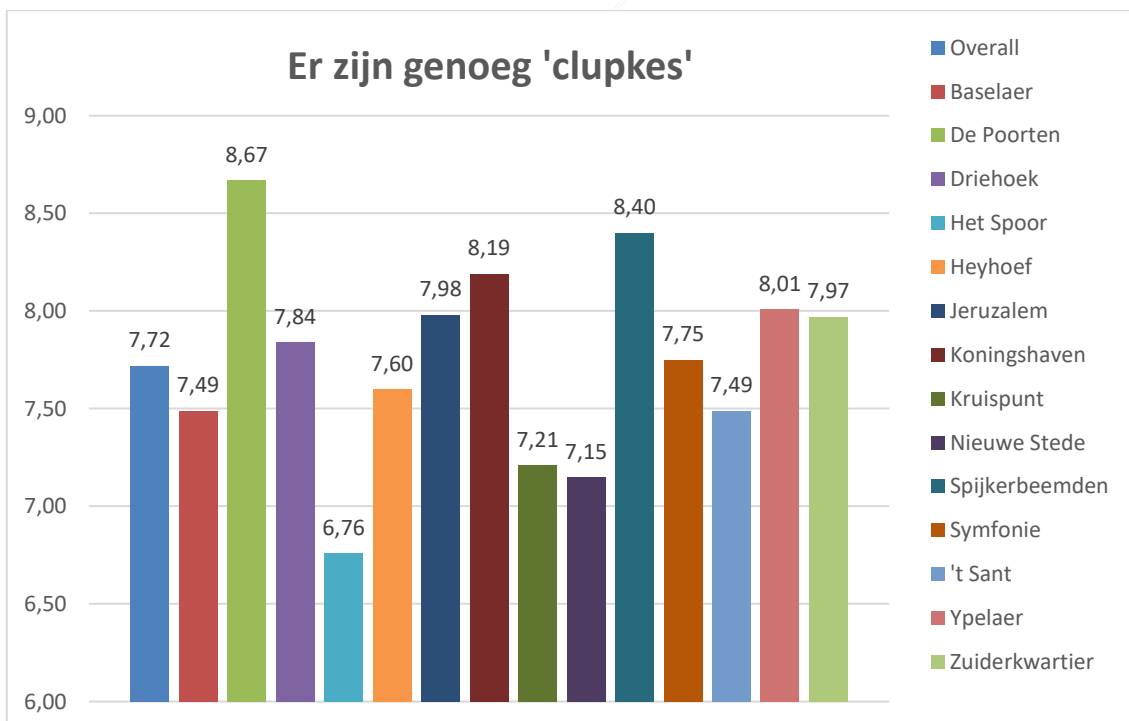
Bezoekers maken gemakkelijk nieuwe vrienden in het wijkcentrum. De meeste wijkcentra scoren ruim boven de 8. Het Spoor (7,13), Kruispunt (7,83) en Nieuwe Stede (7,60) scoren hier lager.



Minder hoge scores op de vraag of er genoeg activiteiten zijn om aan mee te doen. De Poorten (8,67) en Spijkerbeemden (8,62) krijgen hier de hoogste scores. De laagste scores zijn voor het Spoor (6,86), Kruispunt (6,99) en Symfonie (7,00).

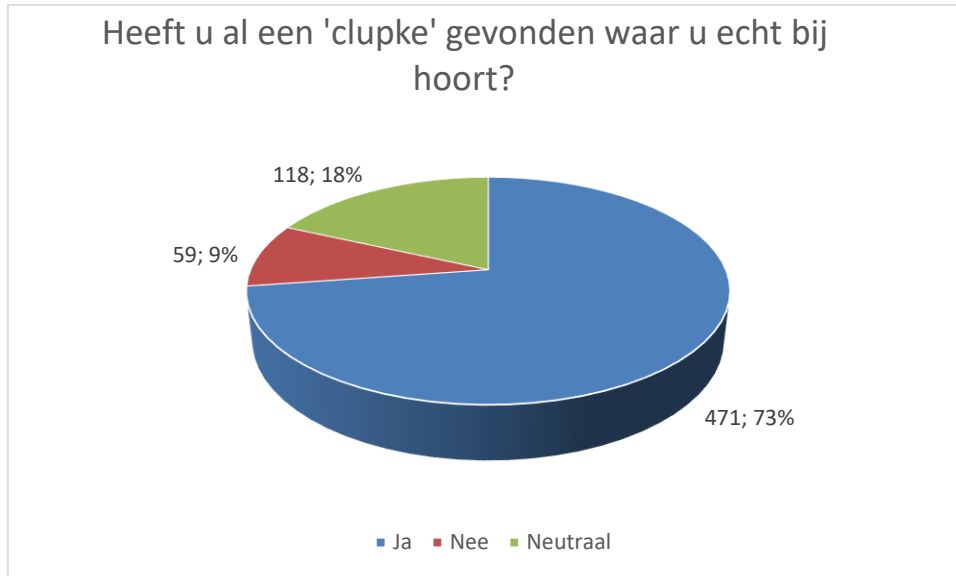


Op het aspect 'nieuwe dingen leren' zien we grote verschillen tussen de wijkcentra. Het Spoor scoort met 6,39 het laagst. De Poorten (8,50), Koningshaven (8,34) en Spijkerbeemden (8,27) scoren het hoogst.

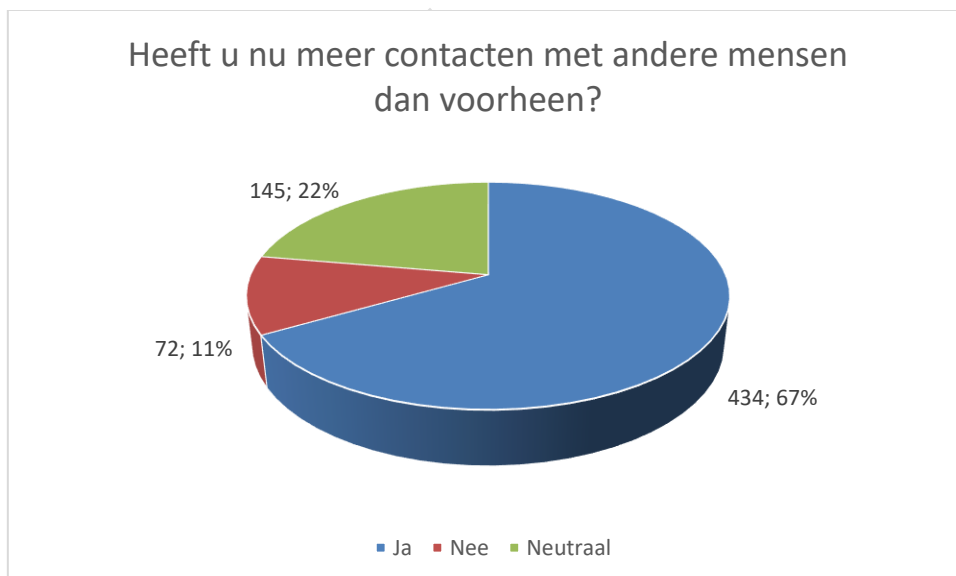


Ook bij dit aspect zien we grote verschillen tussen de scores. Met name de score van Het Spoor blijft met 6,76 achter bij die van de andere wijkcentra. De Poorten (8,67) en Spijkerbeemden (8,40) halen de hoogste score.

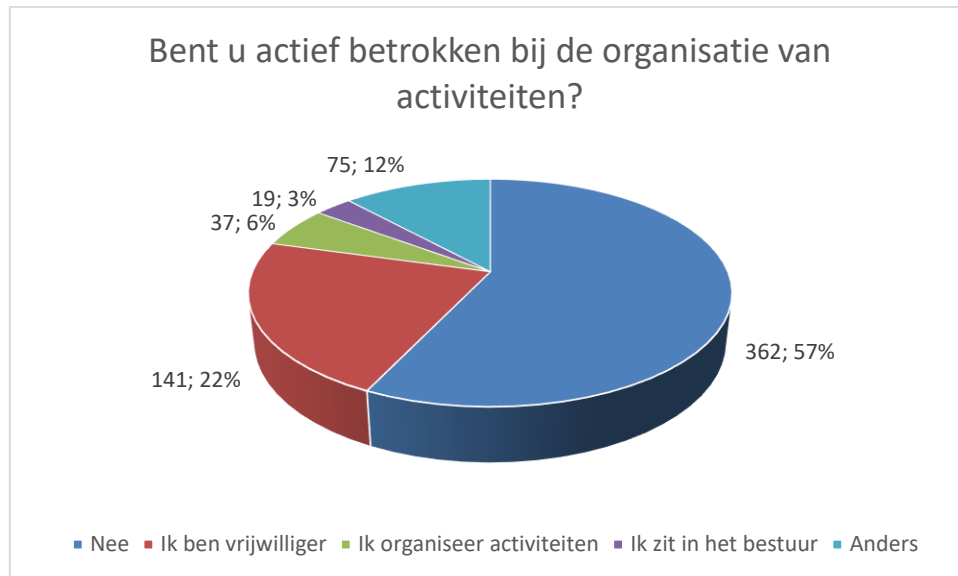
Aanvullend vroegen we respondenten of ze al een 'clupke' hebben gevonden waar ze écht bij horen? 73% antwoordt positief op die vraag. 9% zegt nog geen clupke te hebben gevonden.



Ook vroegen we mensen of ze nu meer contacten met andere mensen hebben dan in de tijd dat ze nog niet in het wijkcentrum kwamen. 67% geeft aan nu meer contacten te hebben. Dit percentage was 2 jaar geleden nog 56%. 11% zegt dat dat niet het geval is.



Ook belangrijk is of bezoekers van de wijkcentra zelf actief zijn geworden bij de organisatie of uitvoering van activiteiten. 43% zegt inderdaad actief te zijn geworden, als vrijwilliger of op het gebied van organisatie of bestuurslid. 57% geeft aan dat dat niet het geval is. In 2021 was dat 64%.



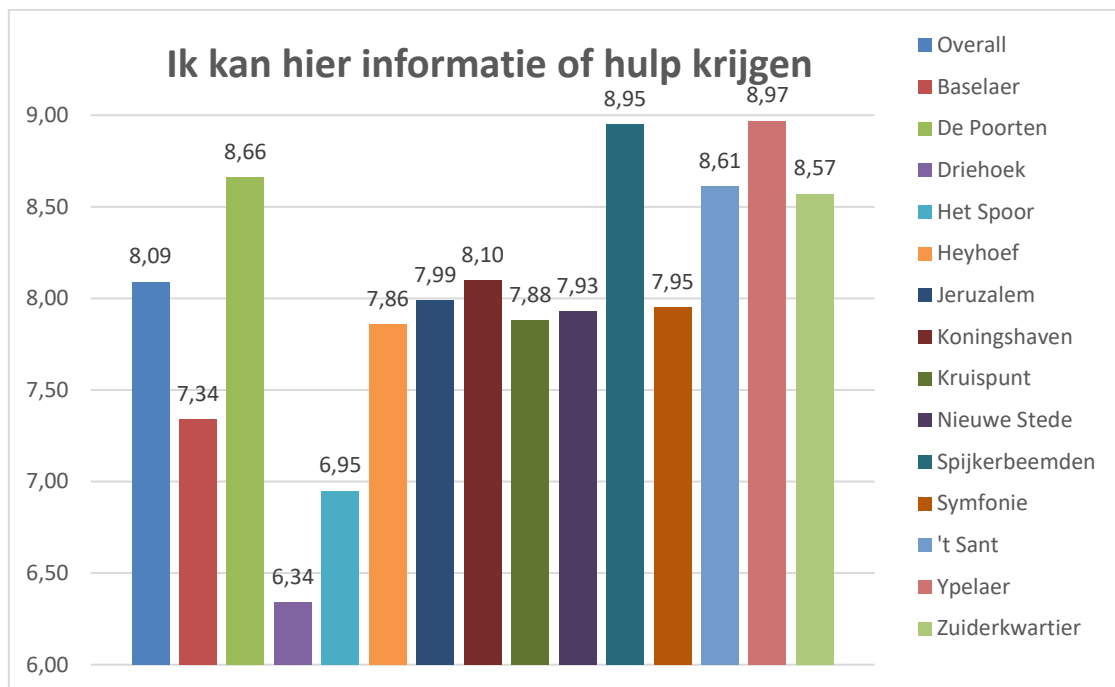
Aan de mensen die actief betrokken zijn bij activiteiten vroegen we of hun inzet en inbreng ook gewaardeerd wordt.



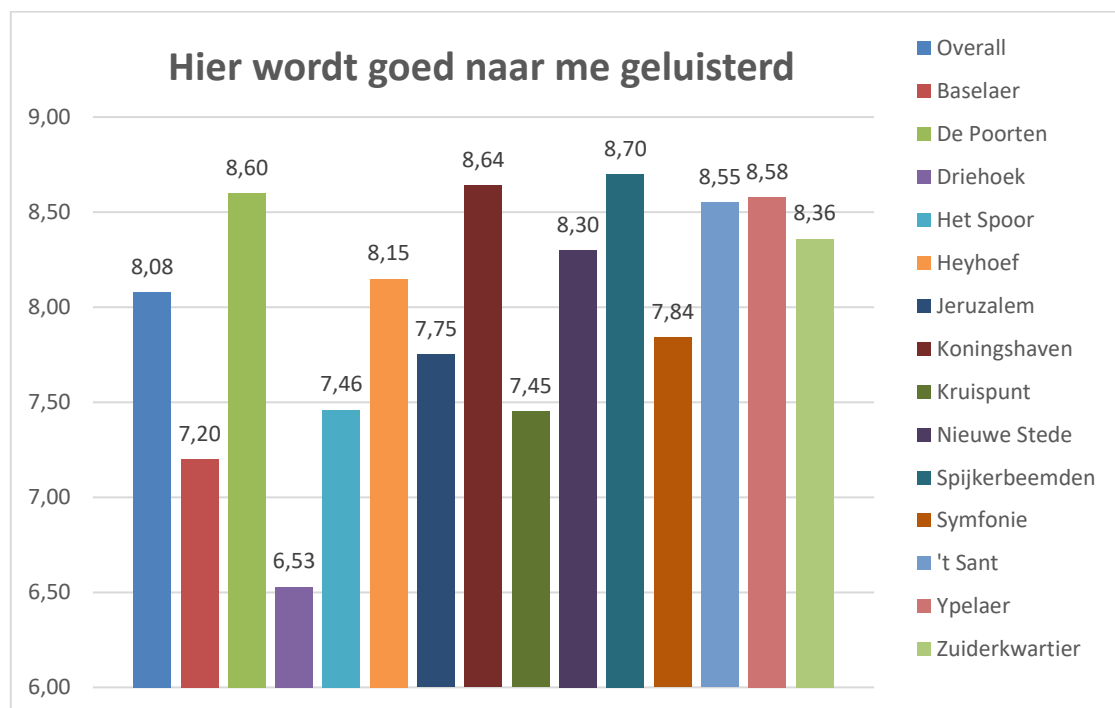
We vroegen respondenten ook of ze zelf actief zijn op social media, bijvoorbeeld Facebook. Slechts 70 mensen gaven antwoord. 30 mensen zijn wel actief op social media, 40 mensen niet. Op de vraag of men het zou toejuichen als ContourdeTwern hen helpt ook online meer mensen in de wijk te leren kennen, antwoordt slechts 26% met ja.

6. INFORMATIE OF HULP VINDEN

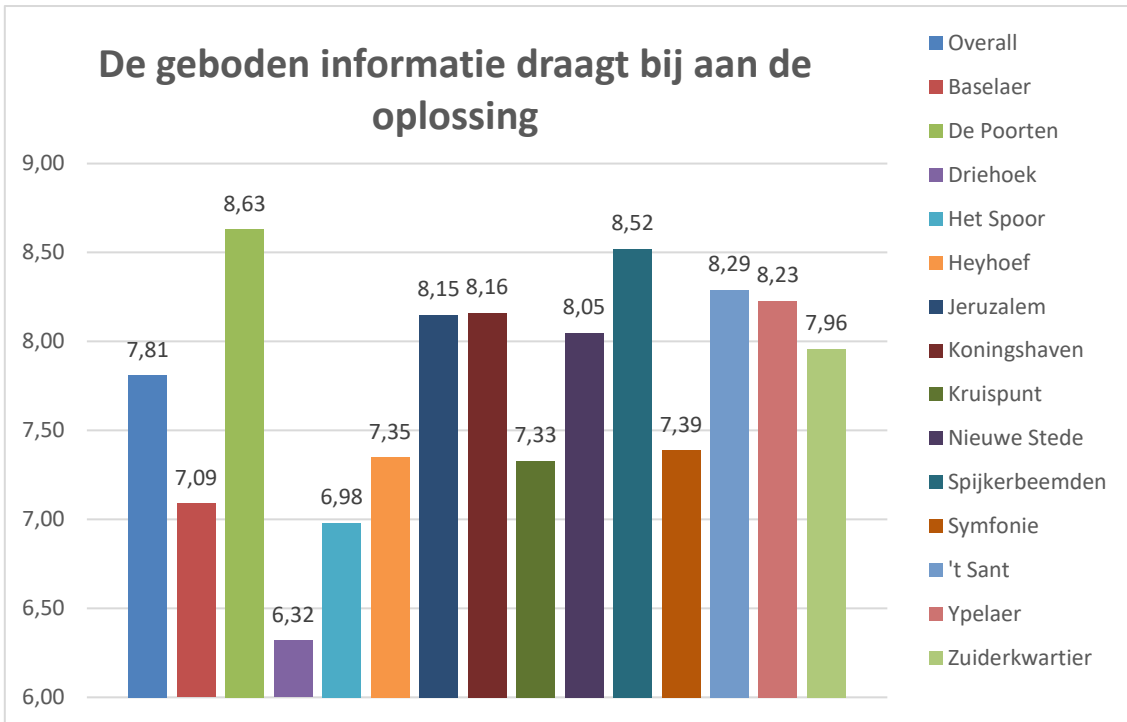
Wijkcentra willen voor wijkbewoners een plek zijn waar ze met hun problemen en/of vragen terecht kunnen voor informatie of hulp.



Op dit aspect zien we behoorlijke verschillen tussen de wijkcentra. Ypelaer en Spijkerbeemden scoren het hoogst. Driehoek krijgt met 6,34 de laagste score.

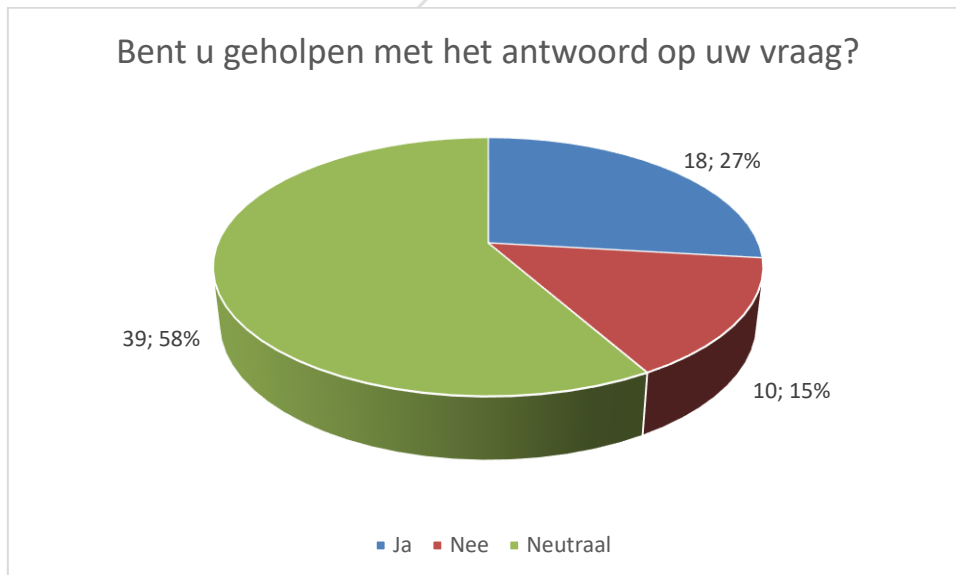


Ook op dit aspect zien we grote verschillen. Spijkerbeemden haalt met 8,70 de hoogste score. Driehoek scoort met 6,53 het laagst.



Op dit aspect scoort De Poorten met 8,63 het hoogst. Driehoek krijgt met 6,32 de laagste score.

We vroegen respondenten of zij recent in het wijkcentrum een vraag hebben gesteld over een probleem waar men mee zat. Slechts 11 mensen geven aan een vraag gesteld te hebben. Wonderlijk genoeg geven wel 67 respondenten antwoord op de vraag of zij met het antwoord op hun vraag geholpen zijn.



Mogelijk is de vraagstelling op deze manier voor respondenten onduidelijk of te complex geweest.

Kevin Krooswijk (29), op carrièrereis binnen ContourdeTwern

‘Zie me hier nu staan!’



Foto: Guido Koppes

In 2018 begon Kevin Krooswijk als vrijwilliger bij ContourdeTwern. Bepaald geen glorieus begin, want na een naar eigen zeggen ‘vreselijk domme actie’ kreeg hij van Justitie een taakstraf van 20 uur opgelegd. Inmiddels is hij vijf jaren verder en een hoop wijzer. Kevin: “Na mijn taakstraf werd ik vrijwilliger, daarna assistent-beheerder en inmiddels ben ik voor een aantal uren per week zelfs beheerder. Ik heb in verschillende wijkcentra gewerkt: Heyhoef, Ypelaer, De Poorten en Symfonie.”

Niet slecht voor een moeilijke jongen. Kevin: “Moeilijk was ik zeker. Ik kwam altijd en overal te laat, luisterde niet, gooide er met de spreekwoordelijke pet naar. Ook mijn collega’s van

ContourdeTwern heb ik echt alle kansen gegeven me buiten te gooien. Gelukkig is dat niet wat er gebeurd is. Tot mijn verbazing was er altijd wel iemand die naar me luisterde, die mijn geschiedenis kende en me vragen stelde. *Wat wil je, Kevin? Welke stap ga je nemen?*”

Heel jong in een pleeggezin

Over de geschiedenis van Kevin wil hij liever niet heel lang uitweiden. “Als ik

het heel kort moet samenvatten. Mijn moeder bleek niet in staat om haar kinderen op te voeden. Als baby van nog geen tien maanden werd ik ondergebracht bij pleegouders. Die hadden de beste bedoelingen, maar ik niet! En dus kwam ik terecht in jeugdinstellingen. Scholen, werk, ik verknalde het allemaal. Het is echt aan die taakstraf van 20 uur te danken dat er eindelijk iets bij mij in gang werd gezet.”

Afspraken als basis

Een belangrijk element in die verandering was een ontwikkeltraject met een coach. Kevin: “Die coach kwam meteen met één voorwaarde. *‘Ik ga pas met jou aan de slag als er met jou ook afspraken zijn te maken’*. Ok, gaan we zo beginnen? Maar als ik iets de afgelopen jaren heb geleerd is het afspraken te maken én na te komen. Voor het eerst in mijn leven had ik ook het gevoel dat ik iets zou kunnen bereiken.”

Inmiddels is Kevin vijf jaar verder. Een periode in zijn leven waarin hij stapje voor stapje vooruit kwam. Kevin: “Na mijn taakstraf in de Heyhoef ging ik daar door als vrijwilliger. Je kunt je niet voorstellen hoe blij ik was toen ik voor 8 uur per week aan de slag kon als ondersteuner sociaal werk. Betaald worden voor je werk, ik kon het gewoon niet geloven. Ik hielp met allerlei activiteiten zoals een modeshow, een soepmiddag of een wijklunch. Heel veel afwisseling en ik ontmoette heel veel verschillende mensen. In de zomer van 2019 kon ik in

Tilburg-Noord voor 24 uur aan de slag als assistent-beheerder in de wijkcentra Ypelaer en Symfonie. Niet alleen meer salaris maar ook een vaste baan. Het was meer dan ik ooit had durven dromen. Het werk hield in dat ik alle mogelijke klussen moest oppakken, zoals onderhoud, koffie rondbrengen en sleutels beheren.”

De Beursvloer

Over de volle breedte maakte Kevin zijn stappen. Topper op zijn CV is zijn bijdrage aan de organisatie van de Beursvloer. Kevin: “De Beursvloer is het grootste event dat ContourdeTwern organiseert. Verenigingen en clubs kunnen hier vragen stellen aan bedrijven. Vragen om kennis, om diensten of soms om producten. Voor die hulp doen de clubs dan ook weer wat terug. Een bedrijf geeft bijvoorbeeld een paar laptops aan een koor, dat koor komt als tegenprestatie een keer optreden.”



Nog een toppertje was de ‘Vrijmarkt van de Schans’ in het Atrium van wijkcentrum Symfonie. Kevin: “Het is een soort rommelmarkt waar mensen hun gebruikte spulletjes aanbieden. Die markt bestaat al 20 jaar en werd altijd perfect georganiseerd door een enthousiaste wijkbewoner Frans van

Hoof. Toen Frans ziek werd, zakte het een beetje in. Ik heb die markt nu weer helemaal opgezet. Dit jaar hadden we 45 kramen en meer dan 250 bezoekers. Het moet vooral een leuke, gezellige dag zijn met genoeg kraampjes, soep, broodjes kroket en een biertje. Qua organisatie is het best een klus. Je moet heel veel mensen bellen en mailen, plattegronden maken, een reglement samenstellen. Maar eind van de dag is het dan wel kicken als alles super goed verlopen is.”

Steviger, maar ook kwetsbaar

Kevin geniet zichtbaar als hij over zijn carrière vertelt. Kevin: “Ik wil echt niet zielig doen, maar ik heb van heel ver moeten komen. Zeker, ik voel me op momenten heel sterk staan. Maar tegelijk weet ik en voel ik dat ik ook een kwetsbare kant heb. Als het minder met me gaat, of als ik met lastige groepen te maken heb, heb ik wel eens het gevoel dat je niet geaccepteerd wordt zoals je bent. Of dat je al het moois dat je hebt opgebouwd zo weer kunt verliezen. Binnen ContourdeTwern heb ik gelukkig hele fijne collega’s die me kennen en me op tijd feedback geven. Collega’s weten ook wel dat ik de typische energie van een ADHD’er heb. Ingrid Mutsaerts, de coördinator van Symfonie, noemt me ‘een fladderaar’. We moeten daar allebei erg om lachen. Ook thuis heb ik het goed, met mijn

vriend Jessie en onze twee katten. We doen leuke dingen samen zoals onze vakanties op een blokhutboot in de Biesbosch. Heel vaak ga ik met Jessie en vrienden naar de Efteling. We hebben het goed samen, ook financieel. Zo goed dat we ook naar een nieuwe woning gaan.

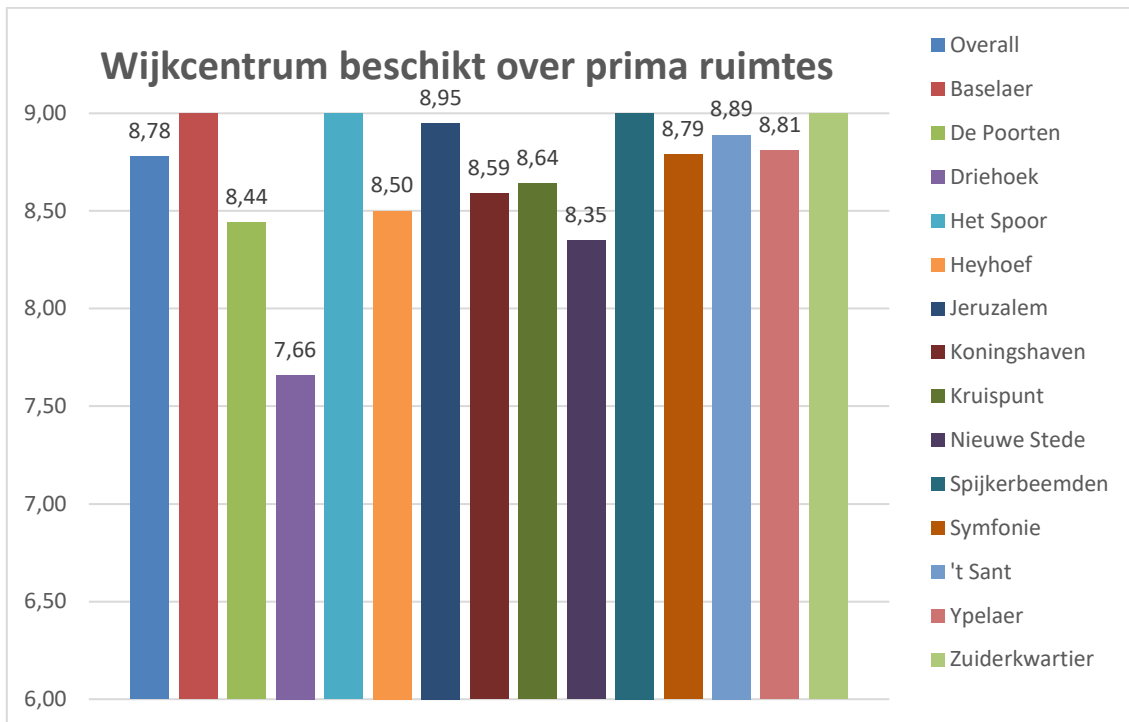
Dat ik wat steviger in mijn schoenen sta, bleek afgelopen jaar toen mijn oma overleed. Ze is altijd heel belangrijk voor mij geweest. Ze was 78, niet heel oud, maar ik kon er vrede mee hebben. Het was heel anders dan bij mijn moeder. Die overleed na een ontzettend roerig leven, veel te jong.”

Dat kan toch eigenlijk niet?

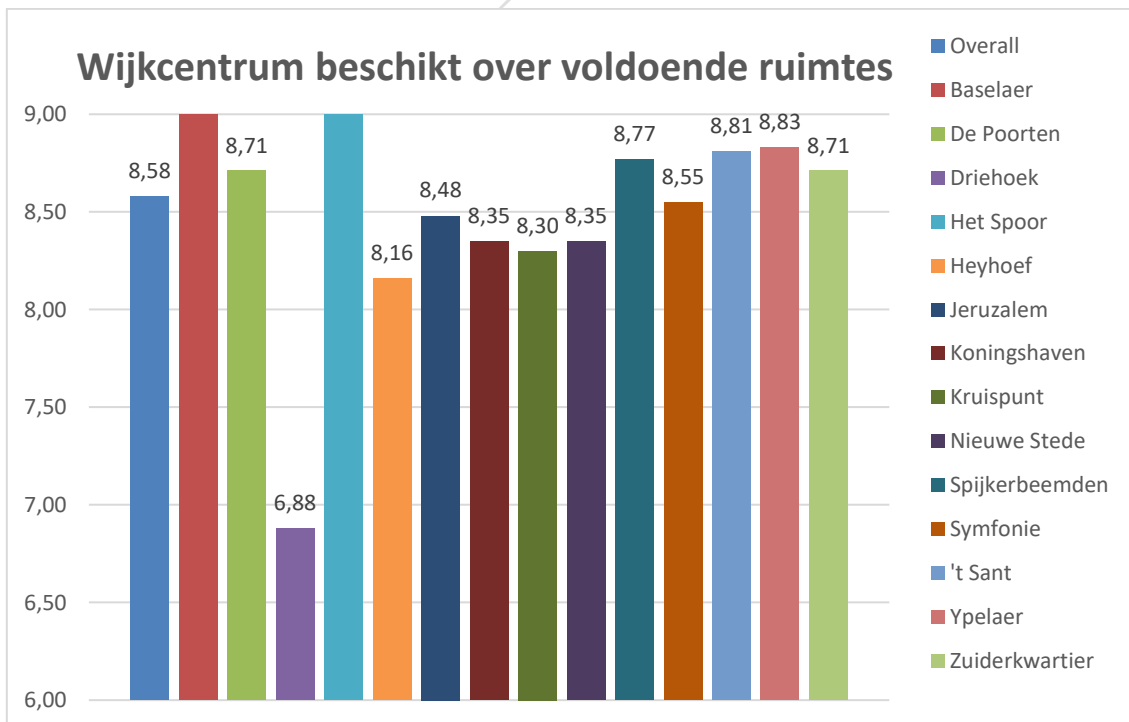
De carrière van Kevin kreeg eind 2023 een nieuwe impuls toen hij voor 6 uur per week als beheerder aan de slag kon in De Poorten. Kevin: “Op donderdagavond draai ik het wijkcentrum helemaal zelfstandig. Best spannend, maar het gaat goed. Ik merkte al langer dat ik minder hoef te vragen aan collega’s en dat ik veel meer dingen zelfstandig doe. Nu mag ik het laten zien in De Poorten. Ik wil me helemaal niet op de borst kloppen, maar toch is het heel bijzonder. Die jongen die niet wilde leren en niets van iemand aannam. Die op zijn 18^e een Wajong uitkering kreeg. En die inmiddels een betaalde baan heeft voor 34 uur per week. En die binnenkort mag beginnen aan de MBO Leergang Interne Jobcoach. Dat kan toch eigenlijk niet?”

7. RUIMTES VOOR ACTIVITEITEN OF OVERLEG

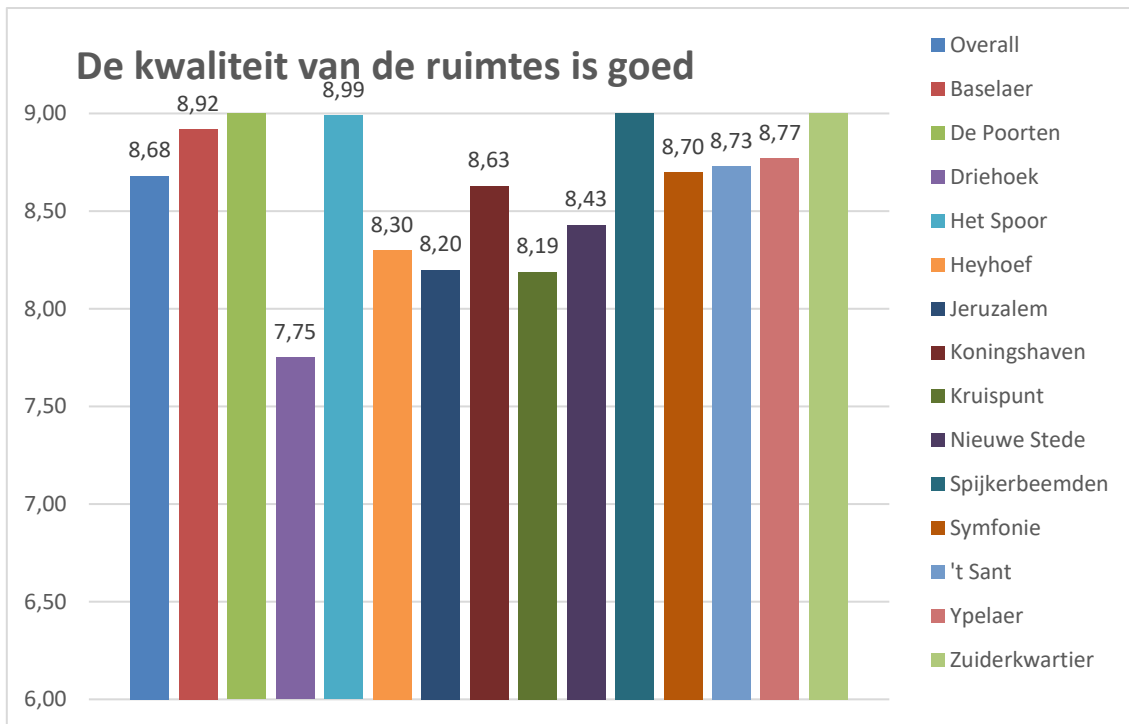
Een wijkcentrum moet aan wijkbewoners goede ruimtes bieden voor bijvoorbeeld het organiseren van een activiteit of voor het houden van vergaderingen.



Vrijwel alle wijkcentra scoren op dit aspect ruim boven de 8. Driehoek blijft met 7,66 als enige wijkcentrum onder de 8.



Ook hier hoge scores boven de 8. Alleen Driehoek blijft daar met 6,88 onder.



Op dit aspect scoren alle wijkcentra ruim boven de 7. Baselaer, het Spoor, Spijkerbeemden en Zuiderkwartier zitten dicht tegen of boven de 9. Driehoek krijgt met 7,75 de laagste score.

Twan van Dijck (73), bezoeker én vrijwilliger in wijkcentrum Nieuwe Stede

'Ik heb nu meer rust in mijn lijf'



Foto: Guido Koppes

Bij binnenkomst in De Nieuwe Stede staat Twan van Dijck me met een grote grijns op zijn gezicht op te wachten. In de hal van het wijkcentrum wijst de gepensioneerde huisschilder naar de fotogalerij van vrijwilligers die ineens ook zijn foto bevat. *Is dat een goed teken?* Twan: "Ja, dat is een heel goed teken."

Jarenlang had Twan nergens tijd en rust voor. Twan: "Als beginvijftiger verbrijzelde ik mijn voet waardoor ik mijn vak, huisschilder, niet meer kon uitoefenen. Maar veel erger is dat mijn vrouw Jeanne heel jong Alzheimer kreeg. Ze was pas 60, dat is niet voor te stellen. Het ging zo snel achteruit dat ik haar in 2006 naar een verpleeghuis heb moeten brengen. Het voelde alsof je je eigen vrouw

dumpte. In de 13 jaar dat ze ziek is geweest, heb ik haar iedere dag twee keer verzorgd. Uiteindelijk is ze in 2021 overleden aan corona. We hebben een geweldig huwelijk gehad, met twee fijne kinderen en kleinkinderen. 32 jaar lang hadden we een vaste staplek op de camping. We hadden altijd zo gehoopt dat we daar na ons pensioen van konden blijven genieten."

Afhaken was geen optie

13 jaar zorgen voor je zieke vrouw, voor Twan was afhaken nooit een optie. Twan: "No way. We hielden zoveel van elkaar. Jeanne zou precies hetzelfde voor mij hebben gedaan. Wat zo'n lange periode van zorg extra zwaar maakt, is dat je niet meer

toekomst aan jezelf. Ik heb een tijdje behoorlijk zwaar in de put gezeten. Mijn kinderen die allebei in Rotterdam wonen, wilde ik niet lastigvallen. Via de huisarts en een paar gesprekken met een psycholoog ben ik op een gegeven moment een keer in De Nieuwe Stede gaan kijken. Jongens, wat was dat een verademing. Ik kon hier rustig een kopje koffie drinken en met andere gasten een praatje maken. Het is voor mij inmiddels een vast ritueel. Iedere ochtend om 9 uur drink ik hier aan de stamtafel koffie. Ik blader door de krant en bespreek met andere gasten wat hen bezighoudt. Jaren heb ik mijn verhaal kwijt gekund, nu luister ik naar andermans verhalen. En daarna ga ik aan de slag!”

Aan de slag

Twan barst van de energie. Twan: “Ja, ik ben altijd een druk baasje geweest. Sinds kort vorm ik samen met Stan de klusjesdienst. Je kunt het zo gek niet verzinnen of wij maken het. Verlichting, een wasbak die niet doorloopt, gordijnen ophangen, een kapotte plint. Omdat ik vrijwel iedere dag hier ben, is er altijd wel iemand die even een klusje voor je heeft. Het enige wat ik liever niet doe, is schilderen. Ik heb 50 jaar die kwast in mijn handen gehad, dat mogen anderen nu doen.”

Als de dagelijkse lijst met klussen afgewerkt is, is het nog niet gedaan met de actie. Twan: “’s-Middags ga ik vaak biljarten. Heerlijk vanwege het spelletje zelf, maar ook door de gezelligheid met elkaar. Gewoon samen kunnen lachen, soms om helemaal niks. Verder doe ik mee aan tal van activiteiten, zoals Bingo, bowling op de Wii, muziekmiddagen én de maandelijkse dansavond. Dat is pure ontspanning voor mij! En op

woensdag eet ik hier een lekkere warme maaltijd, samen met een groep van zo’n 40 mensen. Door gewoon aan te schuiven, ontmoet je snel nieuwe mensen. Zo heb ik ook Annie ontmoet, een dametje van inmiddels 89 waar ik heel veel mee optrek. Ze is echt mijn soulmate met wie ik alles kan bespreken.”

Een tweede thuis

Twan is vrijwel dagelijks in de Nieuwe Stede te vinden. Niemand beter dan zichzelf weet hoe belangrijk dit voor hem is. Twan: “Als jongste uit een gezin van 13 kinderen ben ik drukte om me heen gewend. Thuis voel ik het gemis van Jeanne. Ik kan enorm gaan zitten piekeren en dat is niet goed voor me. In De Nieuwe Stede heb ik alles: fijne mensen, de klusjesdienst en leuke activiteiten. Als ik hier zit besef ik soms ook hoe zwaar de afgelopen jaren voor me zijn geweest. De zorg voor mijn vrouw maar ook alle ellende van corona. De begrafenis van Jeanne waar we maar 30 mensen mochten uitnodigen. Wat ik nooit zal vergeten is dat mijn kinderen en de broer van mijn vrouw daar applaus voor me vroegen vanwege alles wat ik voor Jeanne heb gedaan. Als ik er aan denk, schiet ik er nog vol van.

In dezelfde periode overleden mijn broers Piet, Marcel en Rien én mijn zwager Ad, waar we altijd veel mee optrokken. Het is niet normaal hoeveel klappen ik gekregen heb. Het ene was nog niet afgewerkt of de volgende ellende diende zich weer aan. Ik heb er echt emotioneel zwaar doorheen gezeten. Daarna nog mijn dochter die een borstoperatie moest ondergaan. Iets wat ook Jeanne ooit had gehad. Het doet zoveel pijn dat ze haar moeder moet missen en niet met haar kan delen hoe het gaat. Met mijn zoon heb ik goede gesprekken

gehad. Hij vond het altijd heel moeilijk om met de ziekte van zijn moeder om te gaan. Jeanne zit voor altijd in ons hart. Mijn dochter heeft van de as van Jeanne een prachtig halssieraad laten maken met een vingerafdruk. In de woonkamer heb ik een hele hoek voor haar ingericht, waar ik iedere week een verse bos rozen neerzet. En.. elke avond geef ik haar een knuffel. Ze blijft de liefde van mijn leven.”

Steeds meer lukt het Twan om ook zijn ontspanning te vinden. De woensdag noemt hij zijn 'uitgaansavond'. Twan: “Ja, we koken dan samen voor een groep van 22 man. En we doen met zijn achten spelletjes op de Wii. Ondertussen drink ik een lekker pilske of een Schrobblerske. Maak je geen zorgen, ik ga altijd op de fiets. Als het even kan, sluit ik ook mee af.”

8. RELEVANTIE VAN ALLE ASPECTEN

We vroegen respondenten voor ieder aspect aan te geven in welke mate dat voor hen belangrijk is: heel belangrijk - belangrijk +/- neutraal - niet belangrijk -- helemaal niet belangrijk).

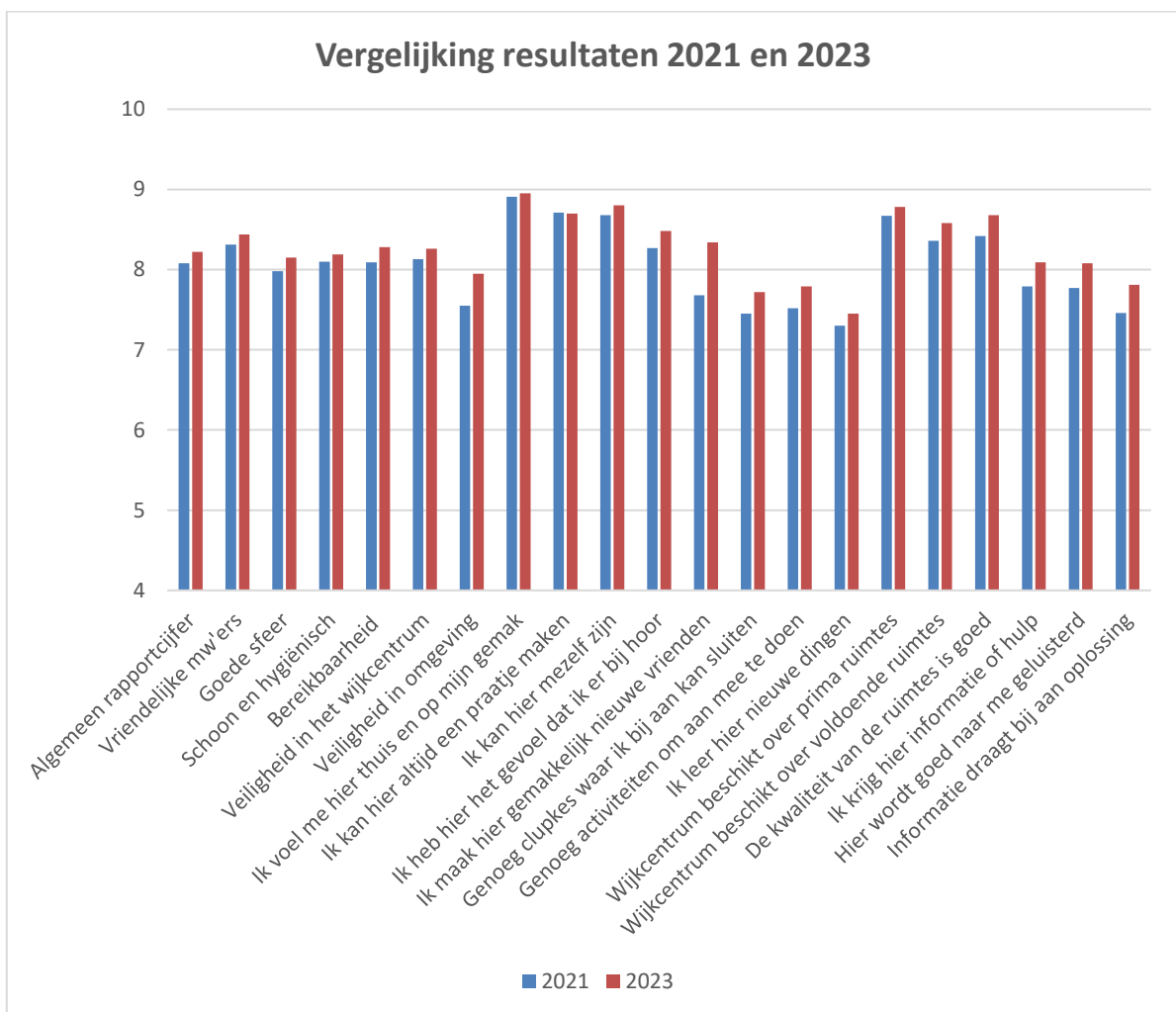
De antwoorden op deze 5-puntschaal hebben we vervolgens omgezet naar een 10-puntschaal. We zetten in onderstaande tabel alle aspecten op een rij, van hoog naar laag scorend op relevantie.

ASPECT	RELEVANTIE
Medewerkers zijn vriendelijk en gastvrij	9,37
Sfeer	9,27
Het is hier schoon en hygiënisch	9,21
Ik voel me hier welkom en thuis	9,13
Ik voel me hier veilig	9,09
Het wijkcentrum is goed bereikbaar	9,00
Er zijn goede ruimtes te huur	8,71
Een plek waar je helemaal jezelf kunt zijn	8,66
Ik kan hier mezelf zijn	8,64
Ik vind hier informatie en hulp	8,54
Een plek waar je er helemaal bij hoort	8,51
Ik leer hier nieuwe mensen kennen	8,48
Ik heb het gevoel dat ik er helemaal bij hoor	8,27
Ik kan hier nieuwe dingen leren	8,25
Er zijn veel activiteiten waar ik aan deel kan nemen	8,16
Er zijn veel 'clupkes' waar ik bij aan kan sluiten	8,05

9. CONCLUSIES ONDERZOEK 2023

Onderzoek onder 696 bezoekers van de Tilburgse wijkcentra leert dat zij hun wijkcentrum gemiddeld een rapportcijfer 8,22 geven. Dat is hoger dan de 8,08 in 2021. Een vergelijking van de rapportcijfers naar geslacht en leeftijd laat geen significante afwijkingen zien. Wel zijn er uiteraard verschillen in de waardering die bezoekers in de vorm van een algemeen rapportcijfers uitspreken over ‘hun’ wijkcentrum. De bandbreedte loopt uiteen van 7,82 (Baselaer) tot 8,64 (Spijkerbeemden).

Leggen we de resultaten van 2023 naast die van 2021 dan zien we dat alle scores net iets hoger liggen.



IMPACT

In het onderzoek is qua vraagstelling ingespeeld op de impactclaim die ContourdeTwern in haar subsidieaanvraag richting gemeente Tilburg als volgt heeft gedefiniëerd:

Inwoners hebben een fijne en veilige plek in de buurt, waar ze tot hun recht komen, zich verbonden voelen met anderen, kunnen leren en floreren en toegankelijke hulp en ondersteuning kunnen ontvangen.

Hieronder koppelen we elementen van deze impactclaim steeds aan een aantal concrete vragen en resultaten.

9.1. Nabij en laagdrempelig werken.

Een wijkcentrum moet voor wijkbewoners een fijne en veilige plek zijn in de buurt, nabij en laagdrempelig. Dit deel van de claim zien we terug in de volgende vragen en resultaten.

CONCRETE VRAAG	SCORE
Medewerkers zijn vriendelijk en gastvrij	8,44
Het wijkcentrum is voor mij goed bereikbaar	8,28
Ik voel me veilig in het wijkcentrum	8,26
Het is hier schoon en hygiënisch	8,19
Sfeer in het wijkcentrum	8,15
Ik voel me veilig in de directe omgeving van het wijkcentrum	7,95

Alle scores liggen boven de 7,95. Alle scores zijn ook hoger dan in 2021. Over de hele linie scoren alle wijkcentra op deze aspecten minimaal ruim boven de 7. Op het belangrijkste aspect, vriendelijke en gastvrije medewerkers scoren, op Het Spoor na, alle wijkcentra ruim hoger dan 8. De conclusie lijkt gerechtvaardigd dat de wijkcentra in Tilburg in de ogen van bezoekers een veilige en laagdrempelige plek zijn.

9.2. Verbindend en versterkend werken.

Een wijkcentrum moet voor wijkbewoners een plek zijn waar ze andere mensen kunnen ontmoeten en aan activiteiten kunnen deelnemen zodat ze er écht bij horen. Dit deel van de claim zien we terug in de volgende vragen en resultaten.

CONCRETE VRAAG	SCORE
Ik voel me hier thuis en op mijn gemak	8,95
Ik kan hier mezelf zijn	8,80
Ik kan hier altijd een praatje maken	8,70
Ik heb hier het gevoel dat ik er bij hoor	8,48
Ik maak hier gemakkelijk nieuwe vrienden	8,34
Er zijn genoeg activiteiten om aan mee te doen	7,79
Er zijn genoeg clupkes waar ik bij aan kan sluiten	7,72
Ik leer hier nieuwe dingen	7,45

Op de bovenste drie aspecten scoren alle wijkcentra ruim boven de 8. Bezoekers voelen zich duidelijk thuis en op hun gemak in het wijkcentrum. Zeven wijkcentra scoren zelfs hoger dan 9. Bezoekers kunnen hier ook zichzelf zijn; gemiddeld 8,80 waarbij alle wijkcentra ruim boven de 8 scoren. Een prima score want voor bezoekers zijn dit twee van de belangrijkste aspecten.

In de overige scores zien we dat het gemiddelde cijfer iets lager ligt. Ook zien we hier meer variatie tussen de verschillende wijkcentra.

Belangrijk is ook wat de impact is van het bezoeken van het wijkcentrum. Van de respondenten geeft 73% aan een clupke gevonden te hebben waar ze écht bij horen. 67% van de respondenten geeft aan nu meer contacten te hebben dan in de tijd dat ze nog niet in het wijkcentrum kwamen. 43% geeft aan zelf ook actief te zijn geworden bij de organisatie of uitvoering van activiteiten. De conclusie lijkt gerechtvaardigd dat bezoekers in het wijkcentrum een basis vinden voor contact en meedoen.

9.3. Informatie en hulp vinden.

In hun wijkcentrum moeten wijkbewoners een vraag of probleem kunnen neerleggen. Dit deel van de claim zien we terug in de volgende vragen en resultaten.

CONCRETE VRAAG	SCORE
Ik kan in het wijkcentrum informatie of hulp krijgen als ik met een probleem of vraag zit.	8,09
In het wijkcentrum wordt goed naar me geluisterd.	8,08
De geboden informatie en hulp dragen bij aan de oplossing van mijn probleem.	7,81

Op alle aspecten ligt de score iets hoger dan in 2021. Wel zijn er grotere verschillen tussen de wijkcentra. Met name Driehoek, Het Spoor en Baselaer scoren lager dan de andere wijkcentra. We vroegen respondenten ook of zij recent in het wijkcentrum een vraag hebben gesteld over een probleem waar men mee zat. Slechts 11 mensen geven aan een vraag gesteld te hebben.

De conclusie lijkt gerechtvaardigd dat bezoekers van de meeste wijkcentra hun centrum zien als een plek waar ze informatie en hulp kunnen vinden. Voor enkele wijkcentra lijkt er reden voor een verbeterslag op dit punt.

9.4. Goede ruimtes voor activiteiten of overleg.

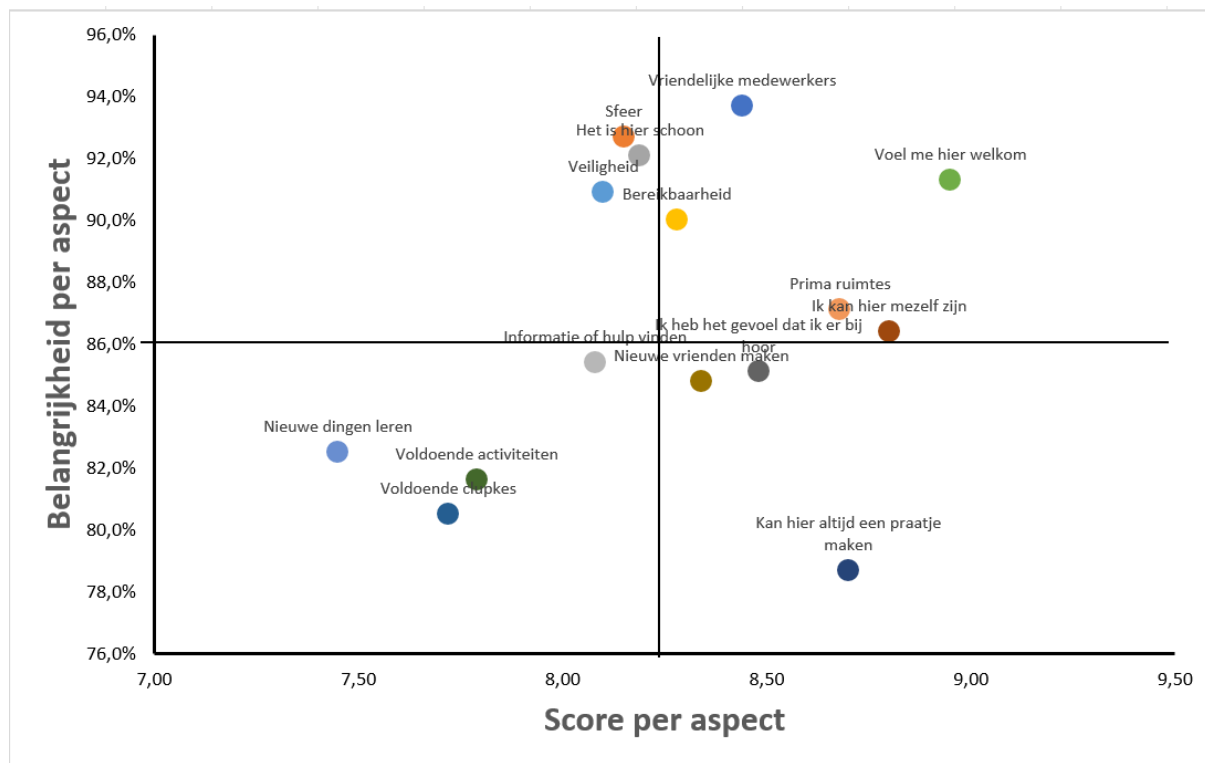
Een wijkcentrum moet voor wijkbewoners goede plekken hebben om bijvoorbeeld een activiteit te organiseren of om een vergadering te houden. Dit deel van de claim zien we terug in de volgende vragen en resultaten.

CONCRETE VRAAG	SCORE
Het wijkcentrum beschikt over prima ruimtes	8,78
Het wijkcentrum beschikt over voldoende ruimtes.	8,68
De kwaliteit van de ruimtes is goed.	8,58

Ook hier liggen alle scores iets hoger dan in 2021. In de ogen van bezoekers beschikken de wijkcentra over prima ruimtes en ook voldoende ruimtes. Vrijwel alle scores op beide aspecten liggen ruim boven de 8. Alleen Driehoek blijft daarbij achter. De conclusie lijkt gerechtvaardigd dat de meeste bezoekers hun wijkcentrum zien als een plek waar ze gebruik kunnen maken van goede ruimtes voor activiteiten of overleg.

9.5. Relevantie in combinatie met waardering

We vroegen respondenten ook aan te geven in welke mate ieder aspect voor hen relevant is. In onderstaande graphic zetten we op de X-as de waardering van respondenten voor de verschillende aspecten. Op de Y-as zetten we de mate waarin die aspecten voor bezoekers van de wijkcentra belangrijk zijn.



In het kwadrant rechtsboven vinden we de aspecten die én belangrijk zijn, én goed scoren. Voor deze aspecten is het zaak ze te onderhouden en te borgen. Wijkcentra die minder goed scoren zouden kunnen benchmarken bij de wijkcentra die hier hoog scoren. De echte verbeterpunten liggen in het kwadrant linksboven; aspecten die belangrijk gevonden worden maar die iets minder scoren. Benchmarking tussen wijkcentra kan hier helpen, maar zeker ook training én dialoog met bezoekers over wat er in hun ogen kan dan wel moet gebeuren. Zeker ook gezien de verschillen tussen wijkcentra zou ContourdeTwern hier ook beleid op kunnen maken. Bijvoorbeeld door vooraf te bepalen welk cijfer een wijkcentrum minimaal zou moeten scoren op de aspecten die bezoekers het belangrijkste vinden.