

ONDERZOEK

Tevredenheid Bezoekers Tilburgse wijkcentra

December 2025, uitgevoerd door Strooks
in opdracht van ContourdeTwern

Ruimtes voor activiteiten of overleg

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

UITSPPRAAK

	++	+	+/-	-	--
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

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:
++ heel belangrijk + belangrijk +/- neutraal

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	
Dat ik hier gemakkelijk nieuwe mensen leer ken	
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 ho	
Dat ik hier helemaal mezelf kan zijn.	

Veel mensen, zeker ook in onze regio, hebben wijkcentrum haar deuren moest sluiten. Vindt u in de periode dat het wijkce

☐ ja ☐ nee ☐ neutraal / geen

Onderstaande rapportage bestaat uit de volgende hoofdstukken:

1. Inleiding	3
2. Verantwoording respons	4
3. Algemene tevredenheid	6
INTERVIEW: Cees Bakker (wijkcentrum Jeruzalem)	7
4. Een veilige plek, laagdrempelig en nabij	9
5. Meedoen en erbij horen	13
6. Informatie of hulp vinden	19
INTERVIEW: Kevin Krooswijk (wijkcentrum De Poorten)	20
7. Ruimtes voor activiteiten of overleg	23
INTERVIEW: Twan van Dijck (wijkcentrum De Nieuwe Stede)	24
8. Relevantie van alle aspecten	26
9. Algemene conclusies	27

1. INLEIDING

ContourdeTwern laat 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. Vanaf dat 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 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 krijgen.*

Voor de opzet en uitvoering van het onderzoek schakelde ContourdeTwern communicatie-bureau Strooks in. Uit oogpunt van onafhankelijkheid en omdat de buurthuizen niet beschikken over NAWT-bestanden van bezoekers is gekozen voor een persoonlijke benadering van bezoekers in het dorpshuis. Een enquête-team van Strooks bezocht in de periode oktober-november ieder buurthuis op tenminste drie verschillende dagdelen. 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 enquête-team alle ingevulde vragenlijsten mee. Verwerking en rapportage van de antwoorden gebeurde 100% anoniem. De resultaten van 2025 kunnen we in deze rapportage vergelijken met die van 2023.

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. Helaas is in 2025 een van hen overleden, een ander heeft te kampen met een ernstige ziekte. In deze rapportage zijn daarom de persoonlijke verhalen van drie bezoekers opgenomen.

2. VERANTWOORDING RESPONS

In totaal vulden 804 bezoekers de vragenlijst in. Zij kwamen voor uiteenlopende activiteiten als: koffie drinken, taalles, koersbal, dansen, naailes, ontbijt, kerkdienst, computercursus, zingen in een koor, schaken, yoga, geheugenfitness, bingo, biljarten, hobbyclub, knutselclub, Pub quiz, senioren gym, tekenles, Spaanse les, dagbesteding GGZ, wijkrestaurant, kaarten, Nederlandse les, gezamenlijke lunch, line dance en vergadering.

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:

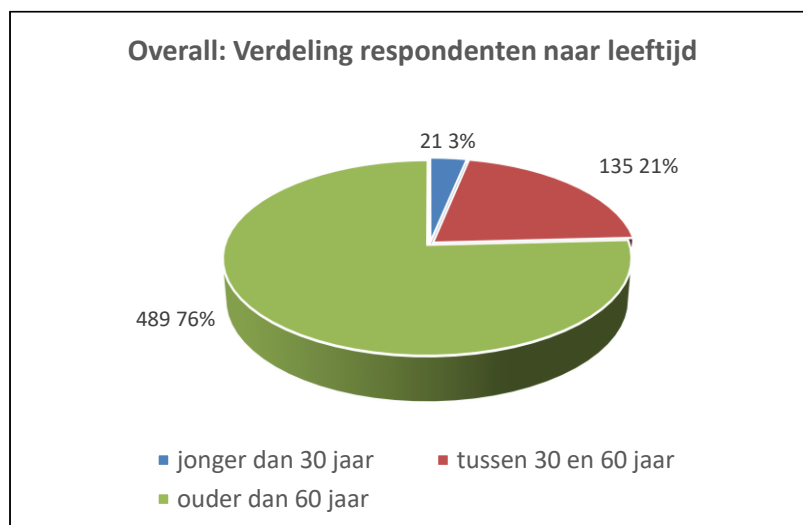
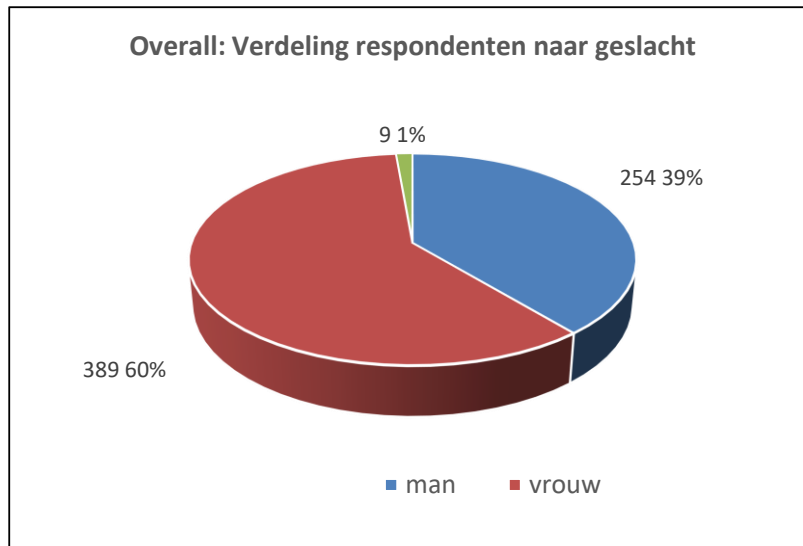
Bezoeker	507 (77,8%)
Vrijwilliger	118 (18,1%)
Organisator van een activiteit	38 (5,8%)
Huurder van een ruimte	47 (7,2%)

De respondenten gaven hun wijkcentrum gemiddeld een rapportcijfer 8,35 (in 2023 8,22). In onderstaande tabel de verdeling over de 15 wijkcentra.

Wijkcentrum	Aantal respondenten	Rapportcijfer
Baselaer	57	8,24
Driehoek	46	8,04
Het Spoor	44	8,62
Heyhoef	62	8,45
Koningshaven	47	8,72
Kruispunt	40	8,39
De Nieuwe Stede	36	8,46
Jeruzalem	36	8,31
De Poorten	39	7,61
Spijkerbeemden	57	8,82
Symfonie	43	8,55
‘t Sant	54	8,14
Ypelaer	40	7,85
De Wissel	18	8,63
Zuiderkwartier	33	8,52
TOTAAL	652	8,35

De hoogste scores zijn voor Spijkerbeemden (8,82) en Koningshaven (8,72). De laagste scores zijn voor De Poorten (7,61) en Ypelaer (7,85).

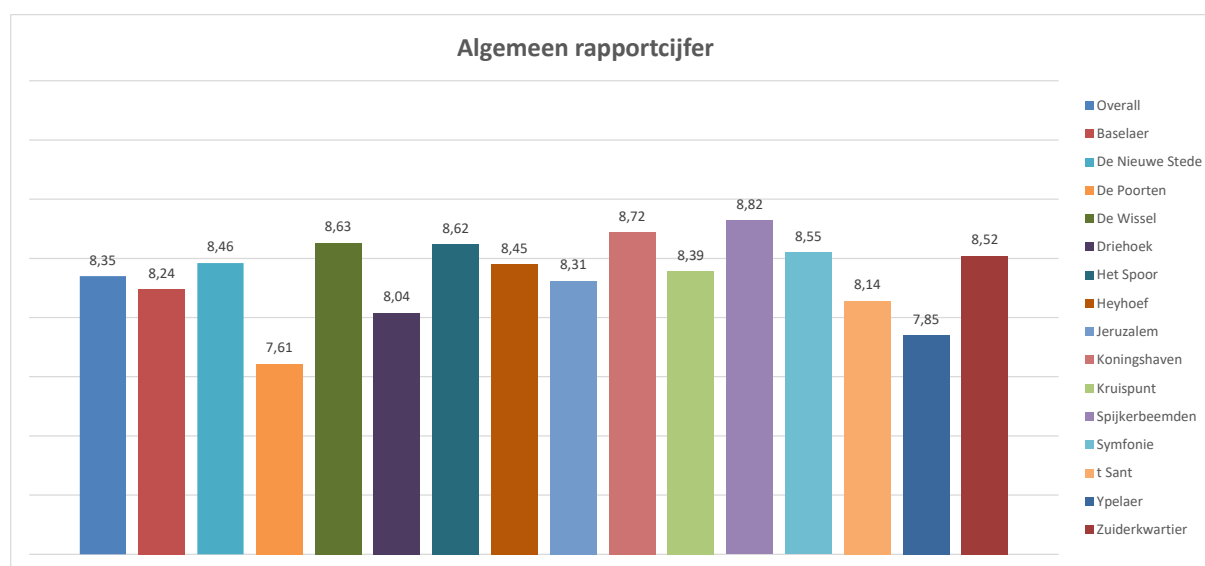
Onderstaande taartdiagrammen tonen de verdeling van de groep respondenten naar geslacht en leeftijd.



3. ALGEMENE TEVREDENHEID

We vroegen respondenten één algemeen rapportcijfer te geven voor het wijkcentrum dat zij bezoeken. Het gemiddelde rapportcijfer komt uit op 8,35. Ter vergelijking; in 2023 was het gemiddelde rapportcijfer iets lager; 8,22.

Hieronder zien we de cijfers per wijkcentrum. De bandbreedte loopt uiteen van 7,61 (De Poorten) tot 8,82 (Spijkerbeemden).



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

Geslacht	Rapportcijfer
- man	8,28
- vrouw	8,40
Leeftijd	
- < 30 jaar	8,00
- 30 - 60 jaar	8,42
- > 60 jaar	8,35

Cees Bakker (82), vrijwilliger in wijkcentrum Jeruzalem

'Ik ga door tot mijn 85!'



(foto Kaz van Kessel)

Zo'n 25 jaar geleden begon Cees Bakker als vrijwilliger in wijkcentrum Jeruzalem. Hij is er niet weg te slaan. Ooit riep hij met stelligheid *'ik ga door tot mijn 75^e, dan is het mooi geweest'*. Maar *'mooi geweest'* is het nog steeds niet. Cees gaat door. Cees kan het niet missen. Én, het allerbelangrijkste, Cees kan het allemaal nog.

Vorig jaar zag het er ineens een stuk minder rooskleurig uit voor Cees. Hij kreeg een gigantische tumor op de huid van zijn voorhoofd. Cees: *"Een ronde plak ter grootte van een ouderwetse rijksdaalder. De dokter denkt dat het komt door de zon. Hoe dan ook, het ding moest wel weg. In het ziekenhuis is de slechte plek er uit gesneden, waardoor ik een enorm gat in mijn huid had. De wond heb ik 8 weken lang zelf verzorgd, zonder de hulp van thuiszorg. Daarna ben ik nog 8 keer bestraald. Het was volgens de dokter kantje boord. Elders heb ik nog een*

paar kleine plekje, daarvoor heb ik chemozalf gehad."

Altijd hard gewerkt

Cees beseft heel goed dat hij mazzel heeft gehad. Cees: *"Zeker. Gelukkig ben ik zelf altijd heel optimistisch. Maar als je een tijdje zo dicht langs het randje loopt, ga je wel meer nadenken over het leven. Ik heb een goed leven gehad. Ondanks dat ik twee keer een partner heb verloren, ben ik altijd optimistisch gebleven. Ik heb altijd heel hard gewerkt, maar heb nooit een burn-out gehad. Natuurlijk,*

ook ik kan wel eens chagrijnig zijn. Als ik kwaad ben, dan ben ik ook echt niet te genieten. Dan pak ik de fiets en ga bij de HEMA een bakje koffie doen. Ik ontmoet er weer eens andere mensen. Dat is heel belangrijk voor mij.”

lets moet recht hangen en niet scheef

Een andere ‘ontmoetingsplek’ voor Cees is buurthuis Jeruzalem. “Hier ben ik naar toe gegaan nadat twintig jaar geleden mijn 2^e vrouw overleed. Hier ben ik thuis. Ik weet eigenlijk niet goed waarom dat zo is. Misschien komt het wel omdat ik heel graag structuur in mijn leven heb. Hier open ik drie dagen per week om half 8 de tent. Ik zet de container aan de straat, ik maak een grote kan koffie, ik ruim wat op, ik begroet de eerste gasten en maak een praatje. De hele ochtend ben ik aan één stuk door lekker bezig. Om 12 uur zit mijn dienst er weer op. Buiten die vaste ochtenden ben ik ook graag bij allerlei losse activiteiten aanwezig. Zoals de rommelmarkt, het maandelijkse diner voor wijkbewoners, de bingo. Ook dan ben ik vooral achter de bar en in de keuken te vinden. Met aan aantal vaste vrijwilligers zoals Kurt, onze kok, Miranda, Angelique en Marscha.”

Cees is ‘still going strong’. Toch is hij door zijn tumor meer gaan nadenken

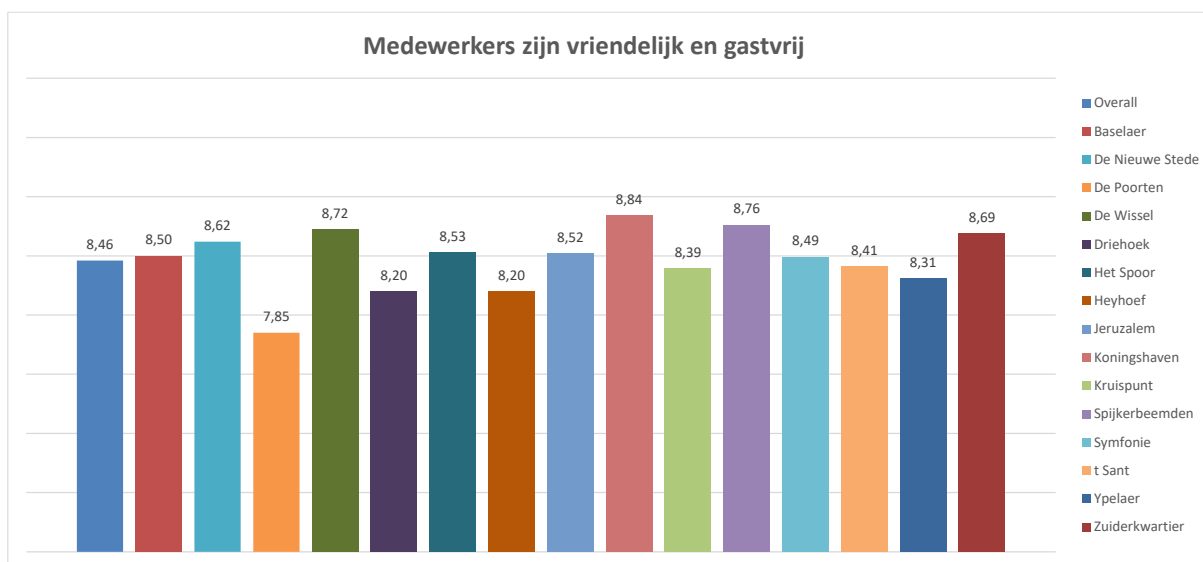
over het leven en over zichzelf. “In mijn leven loop ik steeds weer tegen een paar dingen aan. Op de eerste plaats is dat mijn rechtlijnige karakter. Structuur en regels zijn heel belangrijk voor mij. Ik ben heel precies in de dingen die ik doe, dat zal wel komen doordat ik 40 jaar werkte als stoffeerder. Iets moet recht hangen en niet scheef! Daar krijg je dan wel eens discussies over. In de regel blijf ik aardig, maar mensen maken met mij zeker de kachel niet aan. Ik kan ook echt een rotzak zijn. Dat rechtlijnige heeft me veel gebracht, maar soms denk ik wel eens ‘kan het niet eens een beetje minder?’.

Een tweede punt dat me bezighoudt, is dat ik altijd heel goed met vrouwen heb op kunnen schieten, beter dan met mannen. Snel nadat ik in 1943 ben geboren, ging mijn vader bij ons weg. Ik wilde het altijd heel graag goed doen voor mijn moeder. En nog steeds wil ik het voor alle vrouwen hier in Jeruzalem goed doen. Ik weet niet of het er iets mee te maken heeft, maar de laatste tijd ben ik op zoek gegaan naar mijn jeugdvriend John. Hij is jong bij de marine gegaan en is overal op de wereld geweest. Ik ben benieuwd hoe het met hem is gegaan. Het zou heel mooi zijn om weer eens samen iets af te spreken!”

4. EEN VEILIGE PLEK, LAAGDREMPELIG EN NABIJ

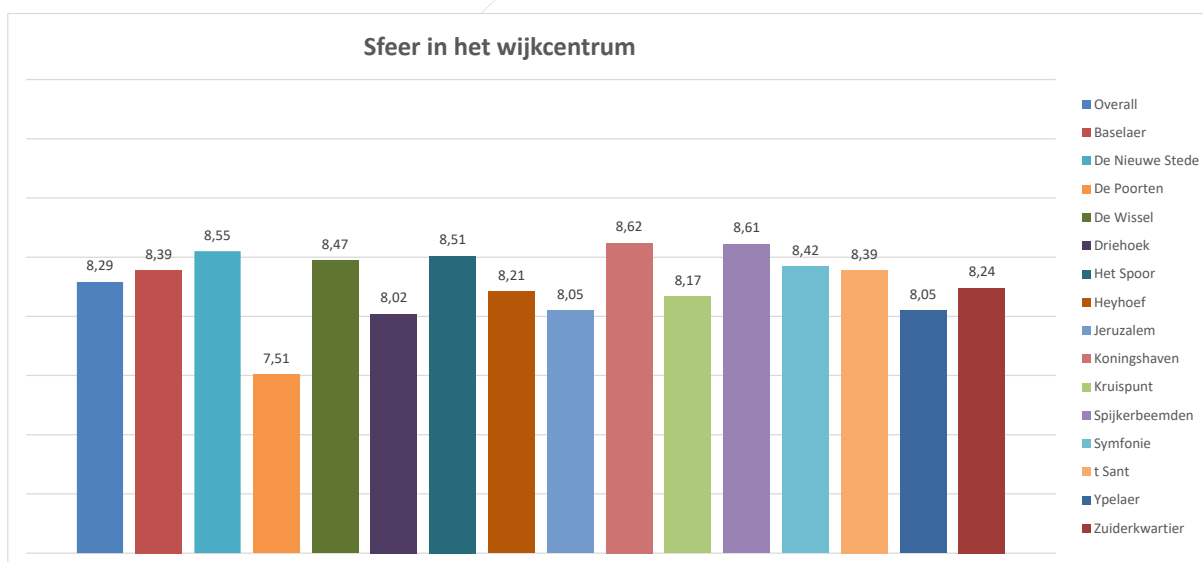
Wijkcentra willen voor wijkbewoners een nabije en laagdrempelige plek zijn. We vroegen respondenten een rapportcijfer te geven voor zeven aspecten die hierop betrekking hebben.

4.1. Sfeer en gastvrijheid

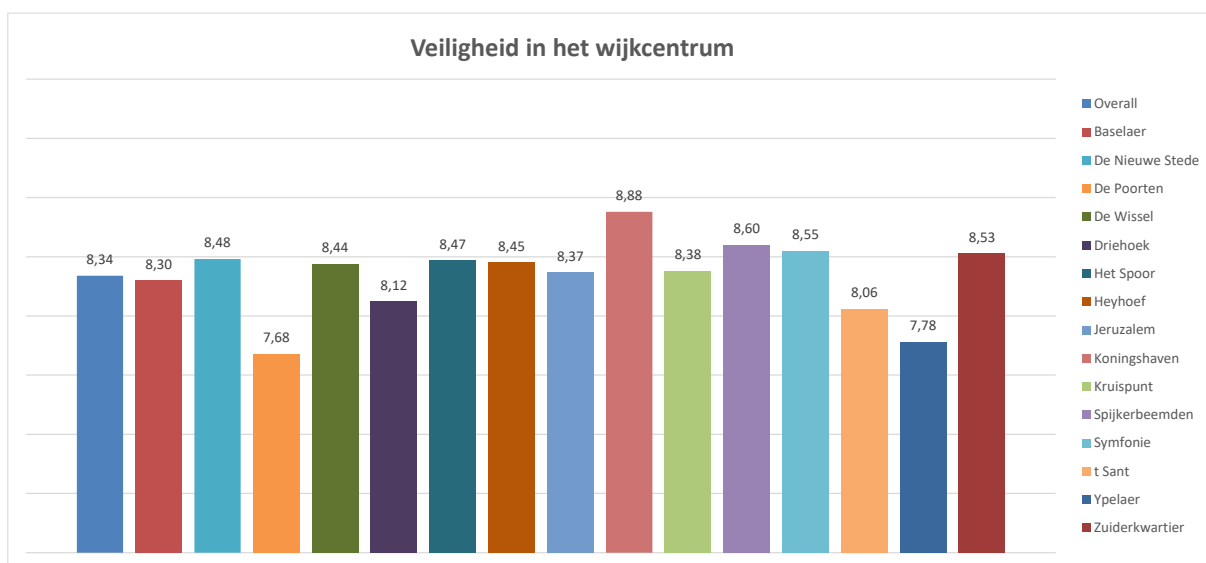


Maar liefst 14 wijkcentra scoren hoger dan 8. Als enige blijft De Poorten daar iets onder (7,85).

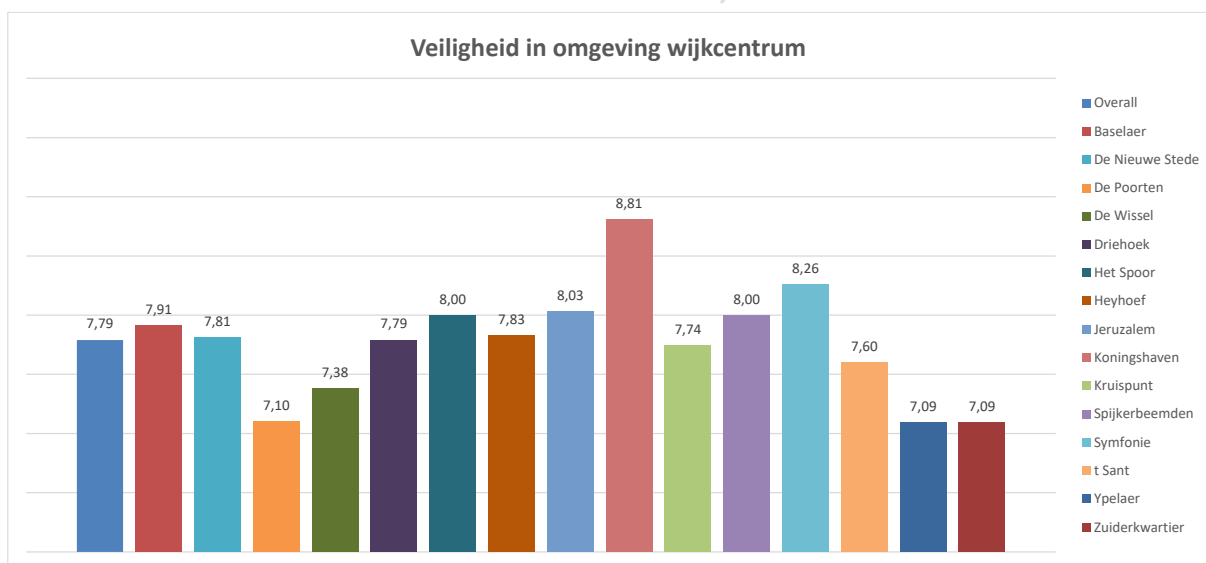
Ook op het aspect sfeer scoren 14 wijkcentra boven de 8. Alleen De Poorten blijft daar met 7,51 iets bij achter.



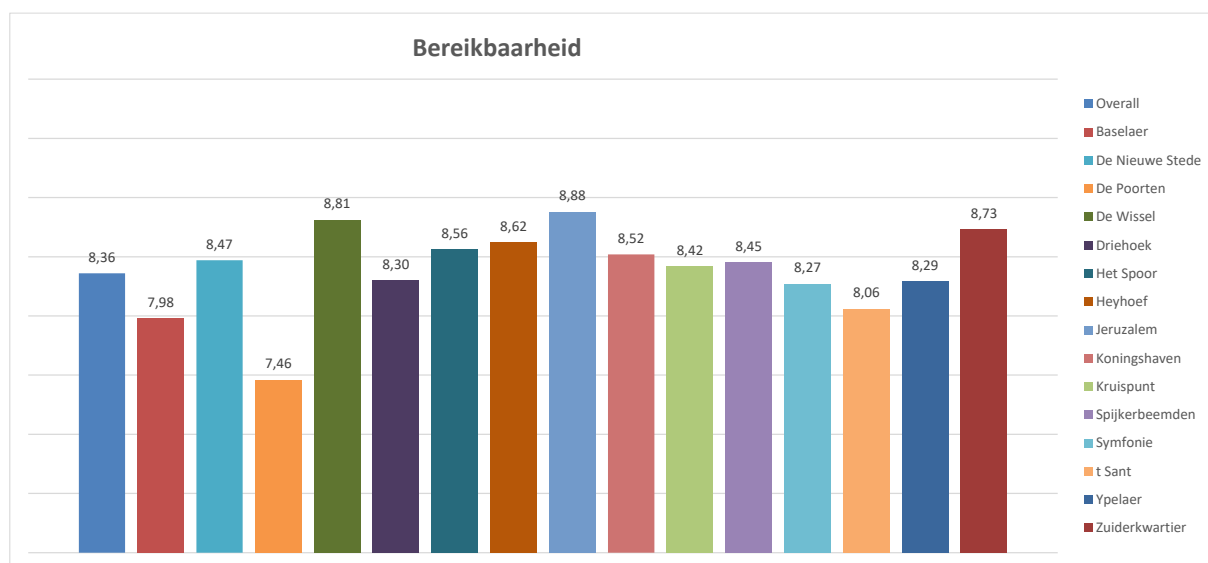
4.2 Beleving van veiligheid



Bezoekers voelen zich veilig in het wijkcentrum. De bandbreedte loopt van 7,68 (De Poorten) tot 8,88 (Spijkerbeemden). In de directe omgeving van het wijkcentrum is de beleving van veiligheid een stukje lager. Met name bezoekers van De Poorten, Ypelaer en Zuiderkwartier brengen dat in hun score tot uitdrukking.

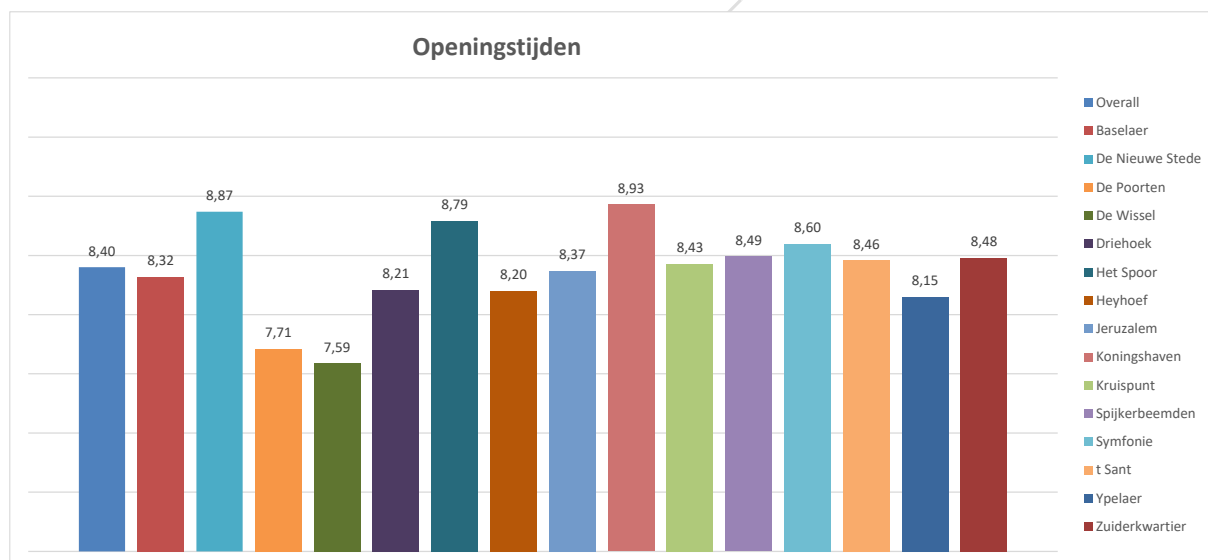


4.3 Toegankelijkheid

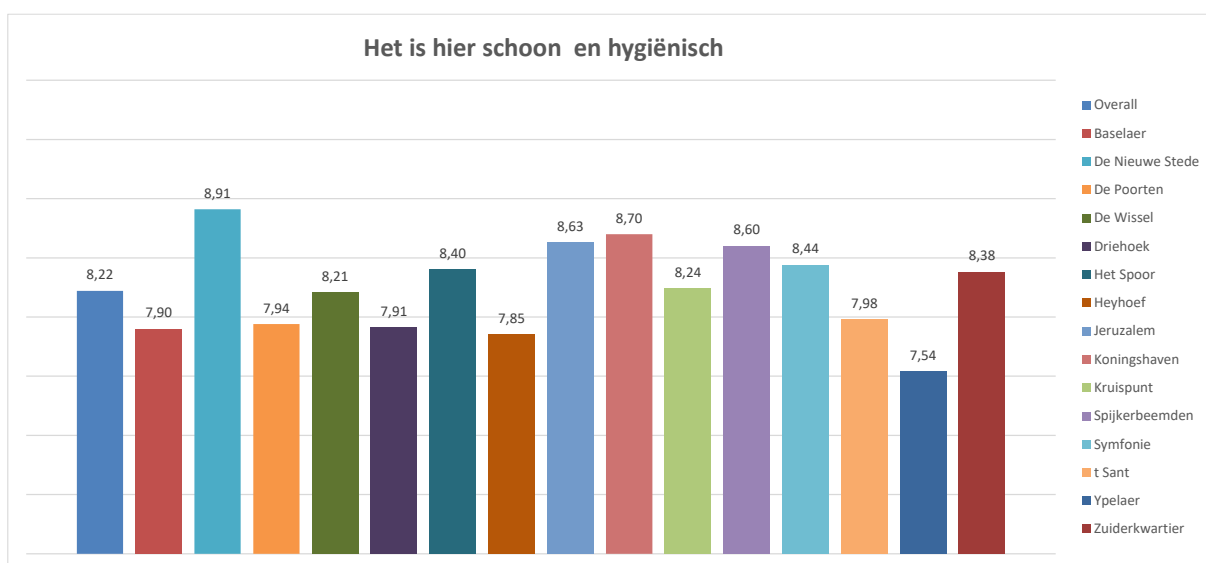


Vooraf bezoekers van De Wissel, Jeruzalem en Zuiderkwartier zijn tevreden over de bereikbaarheid van hun wijkcentrum. De Poorten blijft daar met 7,46 iets bij achter.

Over de openingstijden zijn bezoekers over het algemeen erg tevreden. Bezoekers van De Wissel geven hiervoor het laagste cijfer, 7,59.



4.4 Schoon en hygiënisch

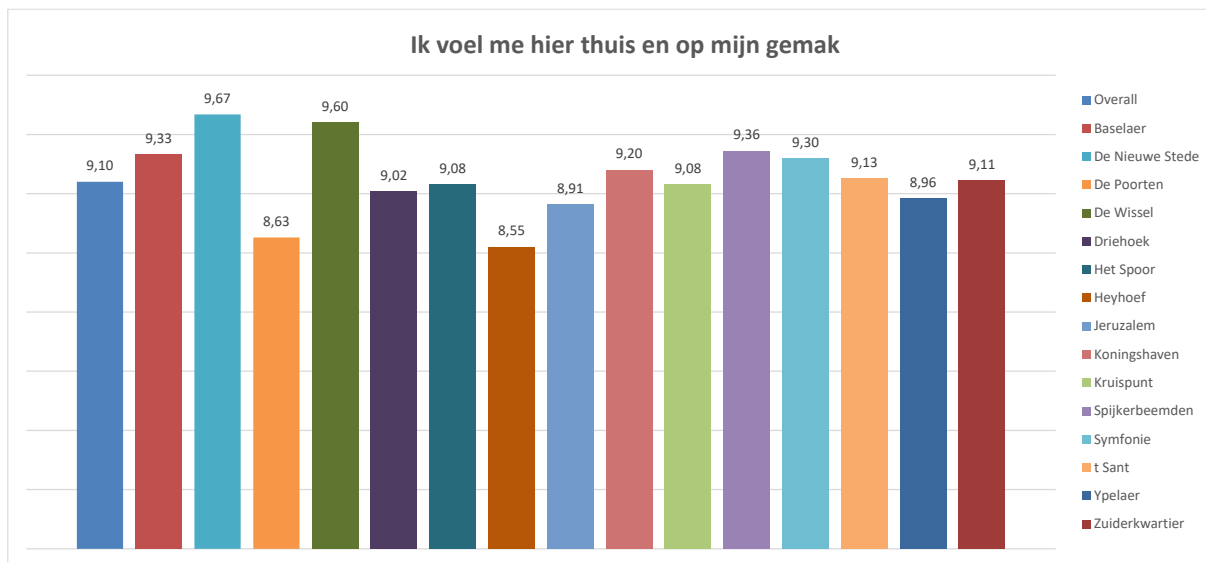


Overall geven bezoekers een hoog cijfer voor de mate waarin hun wijkcentrum schoon is. Opvallend hoog is de 8,91 voor De Nieuwe Stede. Ypelaer scoort met 7,54 het laagst.

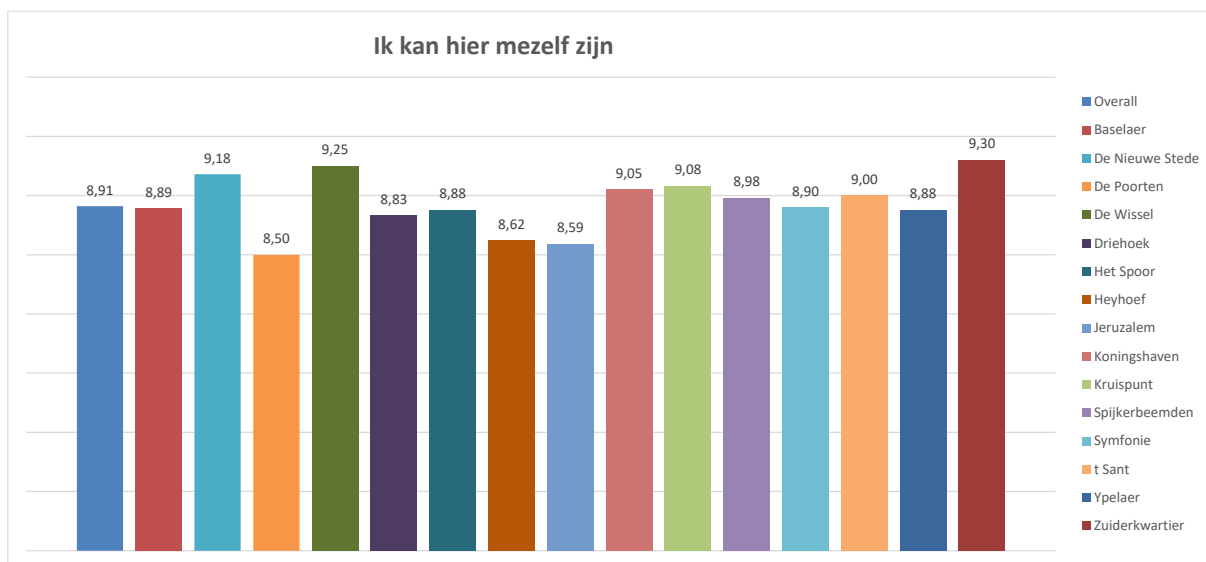
5. MEEDOEN EN ERBIJ HOREN

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

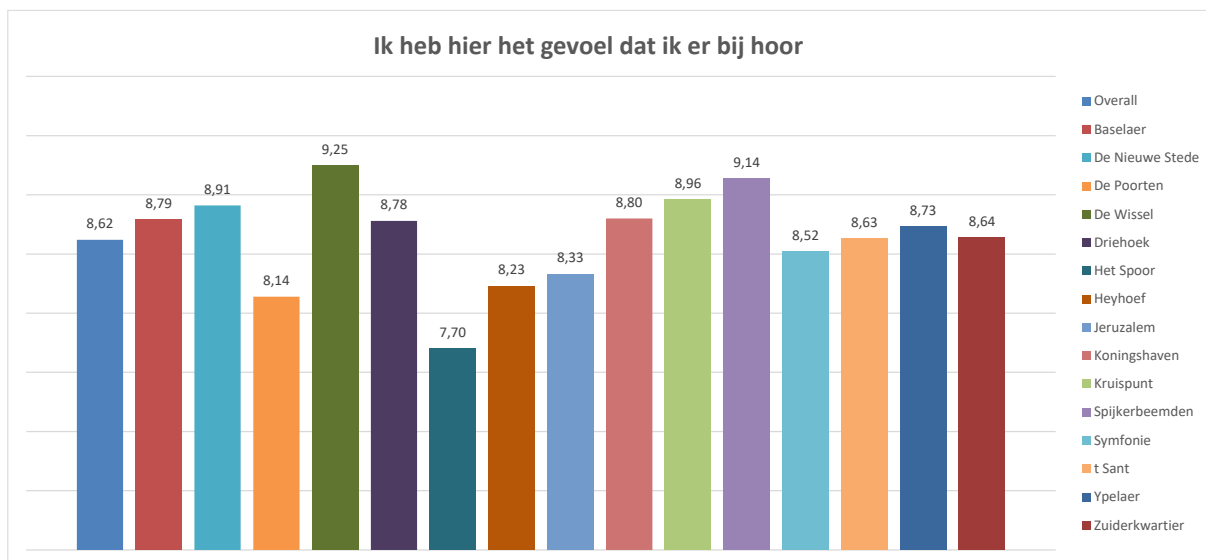
5.1 Je thuis voelen



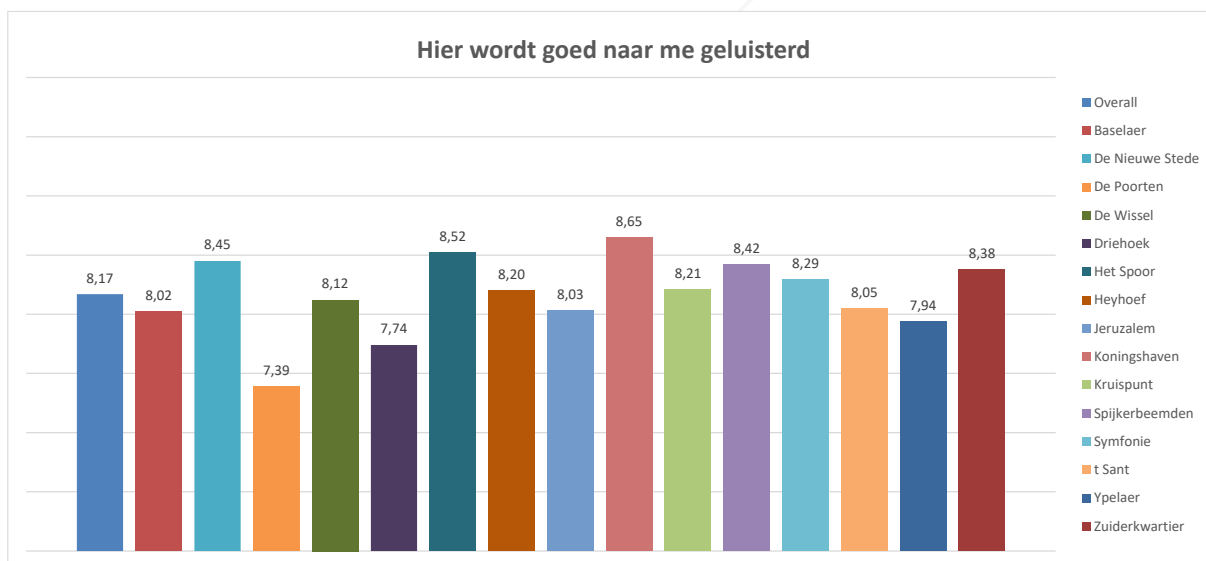
Bezoekers voelen zich zeer thuis in 'hun' wijkcentrum. Ze kunnen er 'gewoon' zichzelf zijn. Alle wijkcentra scoren op deze aspecten ruim boven de 8.



Bezoekers hebben over de hele linie ook het gevoel dat ze er bij horen. Alleen bezoekers van De Wissel geven hier een cijfer onder de 8 voor.

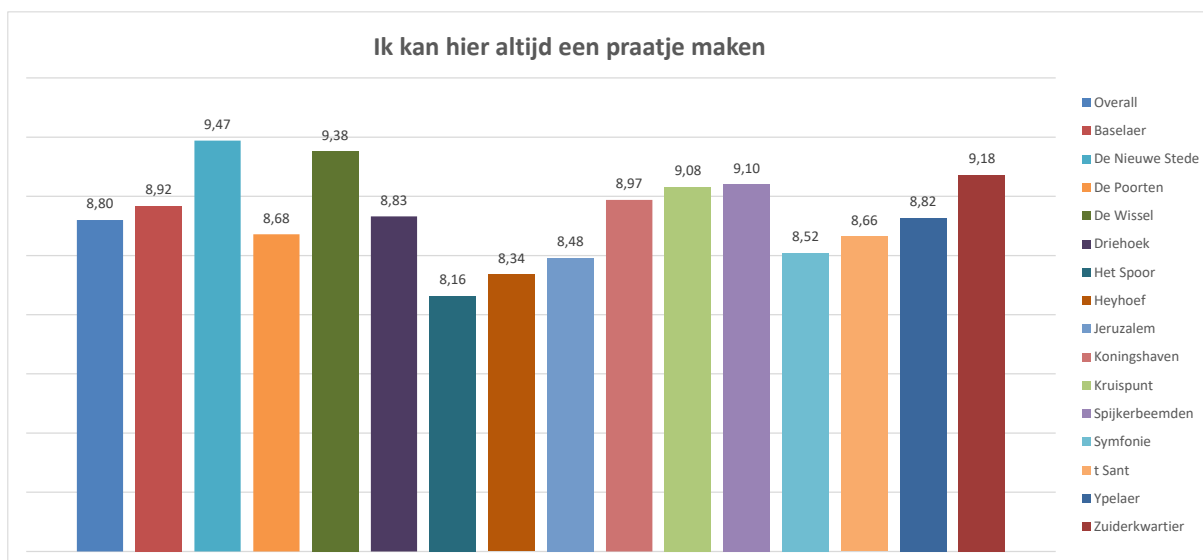


Respondenten hebben over de hele linie het gevoel dat er goed naar hen geluisterd wordt. Koningshaven haalt hier met 8,65 de hoogste score. De Poorten (7,39) en Driehoek (7,74) blijven onder de 8.

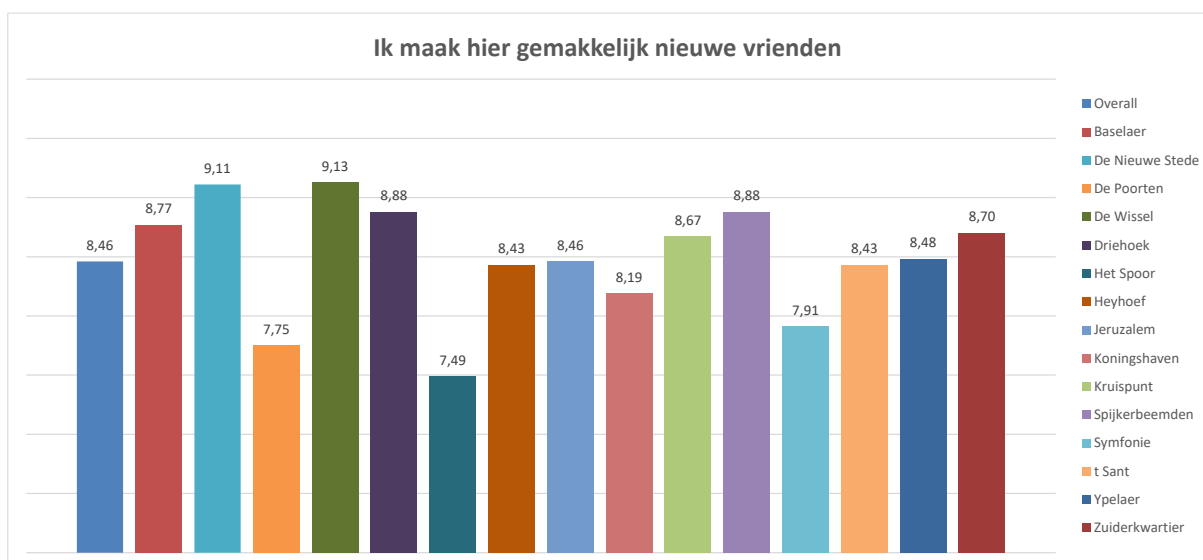


5.2 Mensen ontmoeten

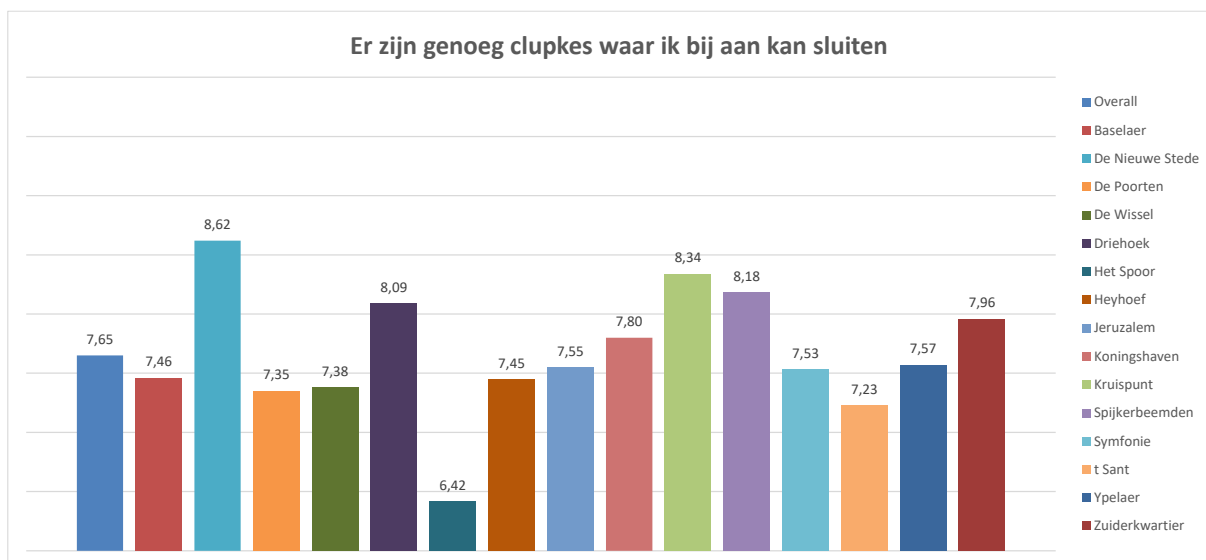
Een volgende stap is dat je ook mensen ontmoet waarmee je een praatje kunt maken en koffie kunt drinken. Bezoekers van alle wijkcentra geven hier een ruime 8 voor.



Bezoekers vinden over de hele linie ook dat ze in het nieuwe wijkcentrum nieuwe vrienden maken. Bezoekers van De Wissel en De Nieuwe Stede geven daar zelfs een 9,13 , respectievelijk 9,11 voor. Bezoekers van de Driehoek zijn hierover met 7,49 iets minder tevreden.

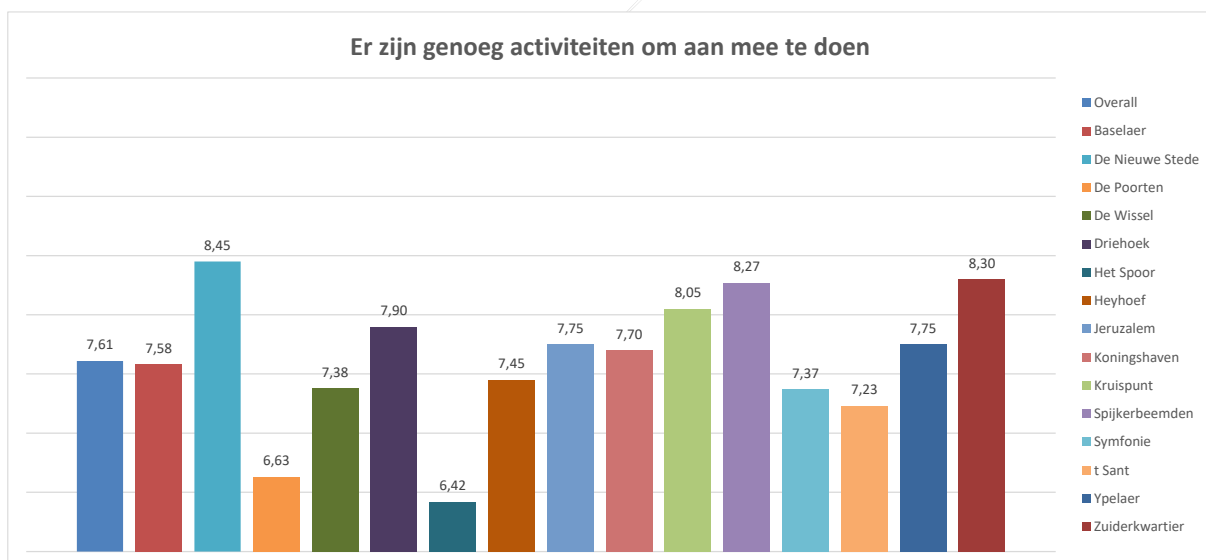


5.3 Nieuwe dingen doen en leren

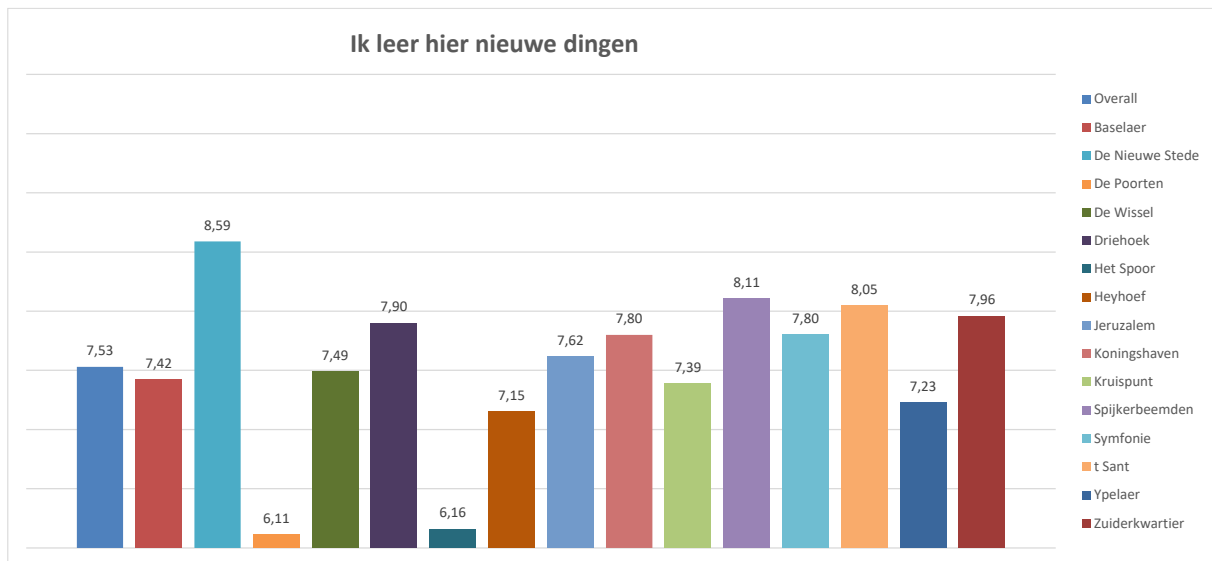


Bezoekers van De Nieuwe Stede en Kruispunt zijn met 8,62 en 8,34 het meest van oordeel dat er in hun wijkcentrum genoeg clupkes zijn om bij aan te sluiten. Bezoekers van Het Spoor geven het laagste cijfer, 6,42.

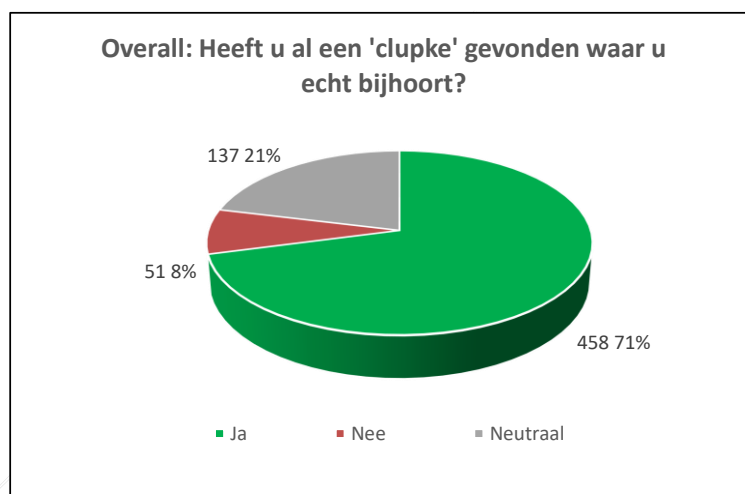
De bezoekers van De Nieuwe Stede geven ook het hoogste cijfer voor het aspect 'genoeg activiteiten'. Het Spoor (6,42) en De Poorten (6,63) blijven als enigen onder de 7.



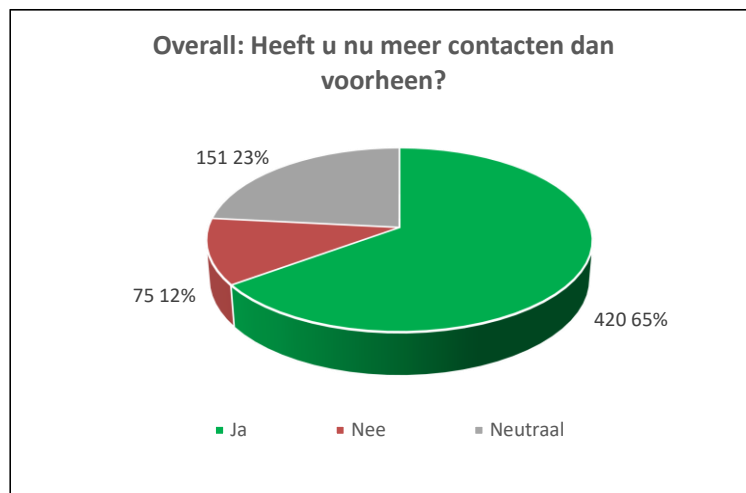
Iets lagere cijfers zien we op het aspect 'nieuwe dingen leren'. Ook hier scoren De Poorten (6,11) en Het Spoor (6,16) het laagst.



Aanvullend vroegen we respondenten of ze al een 'clupke' hebben gevonden waar ze écht bij horen? 71% antwoordt positief op die vraag. 8% 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. 65% geeft aan nu meer contacten te hebben. 12% zegt dat dat niet het geval is.

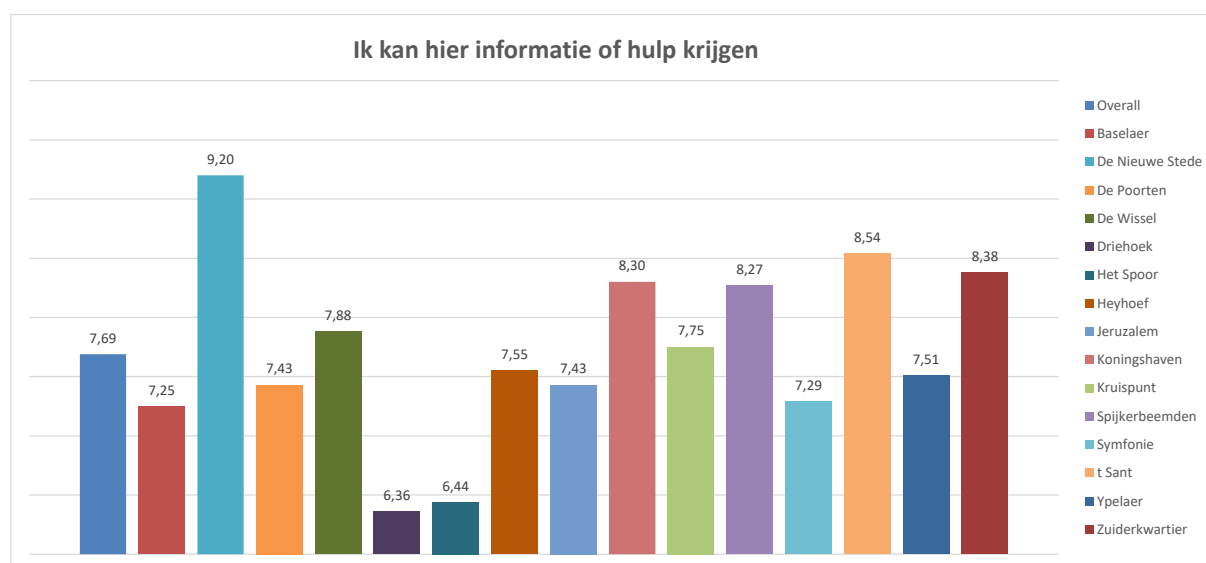


Tot slot vroegen we bezoekers of ze zelf actief zijn geworden bij de organisatie of uitvoering van activiteiten. 203 van de 652 respondenten (31,1%) zegt inderdaad actief te zijn geworden, als vrijwilliger of op het gebied van organisatie of bestuurslid. De meesten, 145, zijn dat als vrijwilliger. 414 respondenten, (63,5%), geven aan dat ze (nog) niet actief zijn geworden.

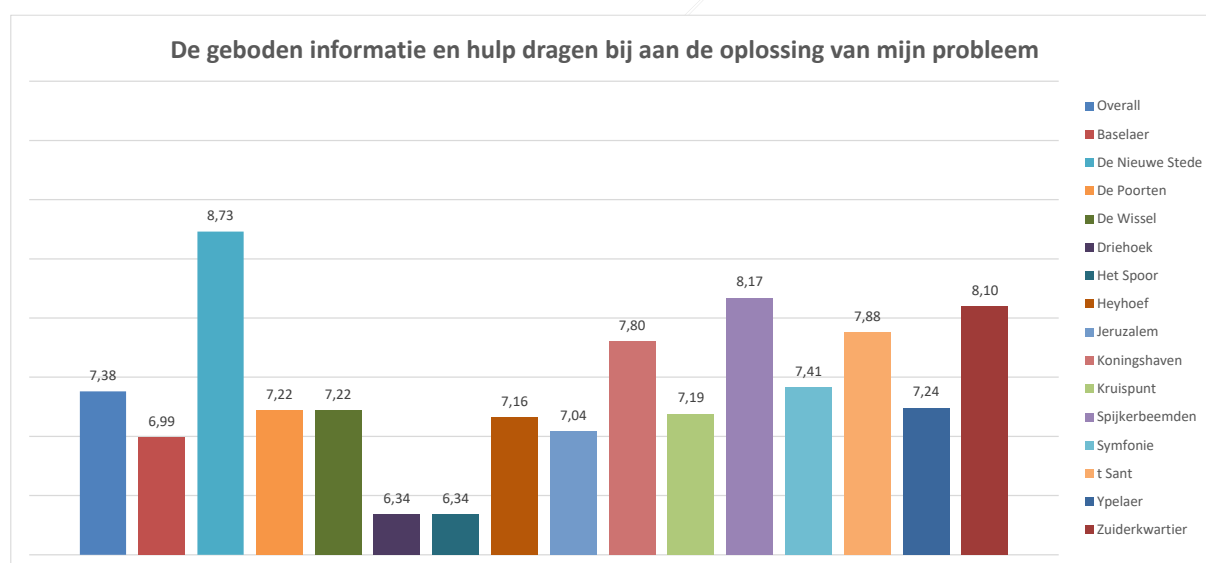
Aan de mensen die actief betrokken zijn bij activiteiten vroegen we of hun inzet en inbreng ook gewaardeerd wordt. 159 respondenten geven aan ja (78,3%). 6 geven aan nee, 36 respondenten vullen in neutraal.

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.



Een zeer hoge score voor De Nieuwe Stede (9,20). De laagste scores zijn voor Driehoek (6,36) en Het Spoor (6,44). Eenzelfde beeld bij de vraag of de geboden informatie bijdraagt aan de oplossing van een vraag of probleem.



We vroegen respondenten of zij recent in het wijkcentrum een vraag hebben gesteld over een probleem waar men mee zat. 137 respondenten geven aan een vraag gesteld te hebben (21,01%). 113 respondenten (82,48%) geven aan met het antwoord geholpen te zijn. 470 respondenten geven aan geen vraag gesteld te hebben (72,09%).

Kevin Krooswijk (30), Beheerder in wijkcentrum De Poorten

‘Het werd tijd dat ik met mijn verhaal kwam!’



(foto Kaz van Kessel)

Voor Kevin Krooswijk was het afgelopen jaar meer dan een rollercoaster. In zijn werk maakte hij de overstap van wijkcentrum Heyhoef naar De Poorten, waar hij nu 30 uur per week werkt als Beheerder. Hij trouwde met zijn vriend Jessie, met wie hij al meer dan 10 jaar samen is. En, hij werkte een jaar lang vastberaden aan zijn boek ‘Jullie Jokkebrokken!’. Het boek ligt binnenkort in de winkel.

Dat Kevin op 30-jarige leeftijd zijn levensverhaal op papier wilde zetten, heeft alles te maken met zijn traumatisch verlopen eerste levensjaar. Kevin was vier maanden oud toen totaal onverwachts zijn oudere broertje Nicky overleed. Vijf maanden later werd zijn moeder gearresteerd op verdenking van betrokkenheid bij de dood van het 3-jarige buurmeisje Robin dat bij haar pannenkoeken was komen eten. Pas na maandenlange verhoren bekende Kevin's moeder dat ze Robin door verstikking om het leven heeft gebracht. Die bekentenis trok ze later weer in, maar de rechtbank zag voldoende bewijs om haar tot 7 jaar gevangenisstraf te veroordelen. Bij de strafmaat liet de

rechter meewegen dat ze ten tijde van de moord in een diepe depressie zat vanwege de dood van Nicky. Na de arrestatie van zijn moeder, werd Kevin ondergebracht bij zijn oma. Nooit meer zou hij bij een van zijn ouders wonen! Het gezag over hem lag vanaf dan bij Jeugdzorg. Kevin: *“Mijn oma had het liefst heel haar leven voor mij gezorgd, maar door omstandigheden koos Jeugdzorg na 6 weken voor plaatsing in een pleeggezin. Van mijn pleegmoeders, mama Ans en mama Anny, heb ik een strenge maar goede opvoeding gehad met duidelijke regels. Van hen heb ik de liefde voor dieren en plantjes, van hen heb ik geleerd alles, werkelijk alles, bespreekbaar te maken. Ze*

hebben alles voor mij gedaan. Ieder weekend en iedere vakantie gingen we naar camping De Flaasbloem waar ik dan de hele dag op klompen wat rondsjouwde. Weer of geen weer. Ik was het liefst buiten. Het was misschien wel de meest onbezorgde tijd uit mijn leven.”

Mijn eerste diagnose

Tegen de tijd dat Kevin naar school ging, was het over met die onbezorgdheid. Kevin: “Het was al snel duidelijk dat ik als kind ‘anders’ was. Ik luisterde niet naar de juf, pakte speelgoed af van andere kinderen en maakte regelmatig iets kapot. Toen ik nog geen 4 was had ik mijn eerste diagnose al te pakken: ADHD. Later werd ook vastgesteld dat ik hechtingsproblemen had én een oppositioneel-opstandige gedragsstoornis. Ook bij mijn pleegmoeders thuis werd mijn gedrag steeds minder goed te handelen. Tot hun grote spijt moesten ze uiteindelijk de keuze maken om mij uit huis te plaatsen. Op mijn 6^e ging ik naar een medisch kindertehuis. Tot mijn 18^e zou ik in maar liefst 13 instellingen verblijven, de laatste jaren zelfs in een gesloten setting. Steeds wisten de professionals precies wat ik mankeerde, maar het lukte ze niet om bij mij op de juiste knoppen te drukken. Op een enkeling na die me wel wist te ‘raken’. Die mensen noem ik ook in mijn boek, want ik ben ze ongelooflijk dankbaar dat er toch nog iets van mij is terecht gekomen.”

Jullie Jokkebrokken!

De moord en de rechtszaak werden door zijn familie jarenlang bij Kevin ‘weggehouden’. Zijn moeder sprak er nooit over en zou haar hele leven blijven ontkennen. Kevin: “Het heeft mij in een bijzonder pijnlijke spagaat gebracht. Al in de kleuterklas kwamen andere kinderen naar me toe

met teksten als ‘jouw mama heeft een kindje ontvoerd’. ‘Dat is helemaal niet waar’ zei ik dan. Op bezoek in de gevangenis vroeg ik aan mijn moeder ‘mama, is het waar dat jij een kindje hebt vermoord?’. Nee, zei mijn moeder dan, natuurlijk niet. Op maandag kon ik dan niet wachten om tegen diezelfde kindjes te zeggen ‘jullie jokkebrokken, wat jullie zeggen is helemaal niet waar’. Waarna die kindjes me voortaan links lieten liggen. Zij wisten wel hoe het zat. Ik niet.”

Een zoektocht naar de waarheid

Wonderlijk genoeg bleef Kevin geloven in de onschuld van zijn moeder. Kevin: “Mijn zoektocht begon ik in feite uit een soort loyaliteit naar haar toe. Ik wilde haar onschuld bewijzen, dat werd alleen maar sterker nadat ze in 2019 overleed, een dag voor haar 50^e verjaardag. Om eindelijk eens te weten hoe het echt zit, vroeg ik bij de rechtbank en bij Jeugdzorg alle dossiers op. Toen ik alles binnen had, lag hier een meters-hoge stapel: rechtbankverslagen, krantenknipsels, indicatiebesluiten en psychologische rapporten. Samen met een professionele schrijver nam ik alle documenten grondig door. Ik kon geen andere conclusie trekken dan dat mijn moeder wel degelijk schuldig is. De feiten spreken tegen haar. En ook al haar leugens en valse beschuldigingen tegen andere mensen, waaronder mijn vader. Het is een keiharde werkelijkheid! Mijn moeder heeft een lief en onschuldig meisje van haar leven beroofd. Daarmee heeft ze de ouders van Robin onmenselijk veel leed bezorgd. Iets waar ik me heel schuldig over kan voelen. Wat ik haar kwalijk neem is dat ze me nooit eerlijk heeft verteld wat er gebeurd is en waarom. Voor mij en mijn halfzusje is dat heel schadelijk geweest. Ik hield altijd

enorm van mijn moeder, ik geloofde haar verhaal. Door al die dossiers door te spitten, is mijn kijk veranderd. Ik voel dat het voor mijn verwerking goed is."

Geen zwartboek, wel lessen

Op voorhand wilde Kevin geen zwartboek maken over Jeugdzorg, al is hij op bepaalde punten wel kritisch. Kevin: *"Ik heb het allemaal behoorlijk objectief opgeschreven. Ik wilde me niet laten leiden door boosheid of verdriet, maar gewoon op een rij zetten wat er precies is gebeurd. Daar trek ik een aantal lessen uit die me ook in mijn werk en het omgaan met mensen helpen."*

Een hele belangrijke les is dat professionals met liefde naar kinderen moeten kijken, hoe lastig of irritant ze soms ook zijn. Het kind bedoelt het goed, maar kan misschien niet anders."

Een tweede les is dat leugens een harde waarheid alleen maar nog harder en pijnlijker maken. Het was beter geweest als mijn moeder het had kunnen opbrengen om met het echte verhaal te komen. Ik was hondsloyaal aan haar. Zo werkt het blijkbaar voor veel kinderen, maar op een gegeven moment moet je je wel afvragen of die loyaliteit nog wel goed is voor jouzelf. Nee, dus. Tot slot, het systeem van jeugdzorg moet er veel beter op gericht zijn dat kinderen in hun kwaliteit komen, en niet alleen geconfronteerd worden met hun ongemakken. Bij mij hebben de hulpverleners zich vaak afgevraagd of mijn problemen kwamen door de traumatische gebeurtenissen in mijn jeugd of door erfelijke aanleg. Die discussie is niet altijd interessant. Het belangrijkste is dat een kind zichzelf leert kennen en leert daar op een goede manier mee om te gaan."

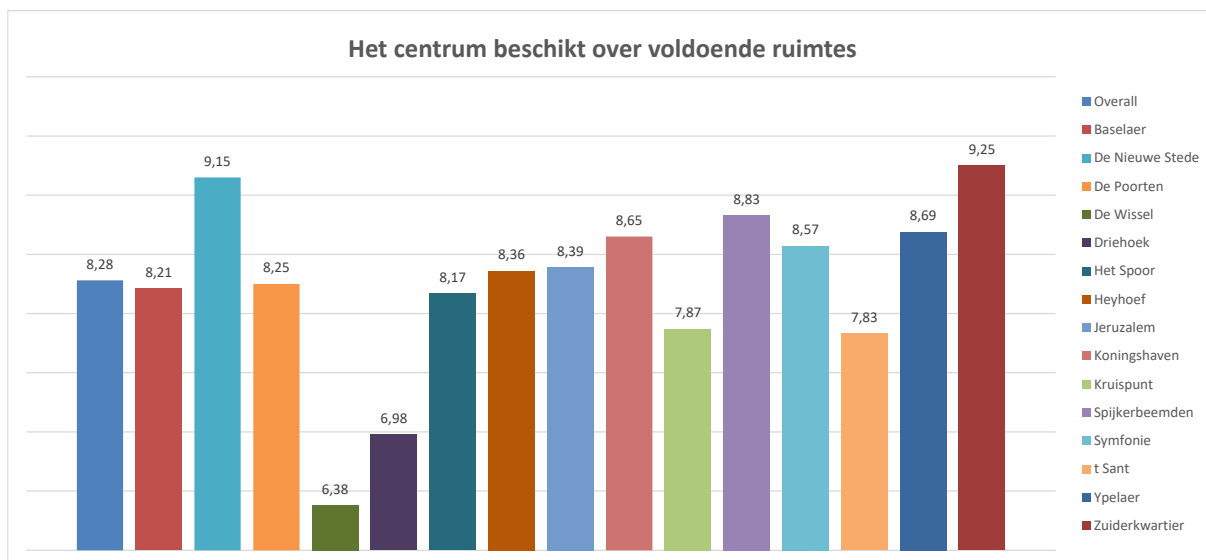
Kevin ziet binnen zijn werk kansen om zich verder te ontwikkelen tot ervaringsdeskundige. Kevin: *"Ik hoop met mijn verhaal iets te kunnen betekenen voor jongeren die net als ik ook niet met een gouden paplepel zijn geboren. Het zou weer een mooie stap zijn binnen ContourdeTwern. Het is niet voor te stellen dat ik hier begon door een taakstraf en dat ik nu een vaste baan heb als Beheerder van De Poorten. Een groot wijkcentrum, een druk wijkcentrum. Als Beheerder zorg ik dat de bar goed draait, dat de schoonmaak goed is geregeld, dat tafels en stoelen goed staan voor de groepen die een van de ruimtes gebruiken. Ook help ik met de organisatie van grote evenementen zoals de Beursvloer en een rommelmarkt. Maar het belangrijkste is het contact met onze bezoekers uit de wijk. Signaleren en ze naar de juiste mensen doorverwijzen begint met een goed contact, soms met een eenvoudig praatje."*

Kortom, veelzijdig en vaak ook hectisch werk. Het gaat Kevin goed af. Al komt hij af en toe ook in zijn werk tegen dat samen werken lastig voor hem is. *"Ik ben niet iemand van de structuur, maar kan wel goed improviseren. Wat ik tegenkom, is dat ik heel slecht kan tegen situaties die voor mij als niet rechtvaardig voelen. Ik ga dan het gesprek aan. Maar een gesprek mondt dan nog te vaak uit in een discussie of een woorden-strijd. Het grijpt mij denk ik sterker aan dan andere mensen. Nog steeds voel ik me snel alleen gelaten. Het is een diep en pijnlijk gevoel, waar ik wat mee moet. En wat mee wil. Gelukkig heb ik hier collega's die me kennen en die me positieve feedback geven. Zodat ik er van leer! Super waardevol."*

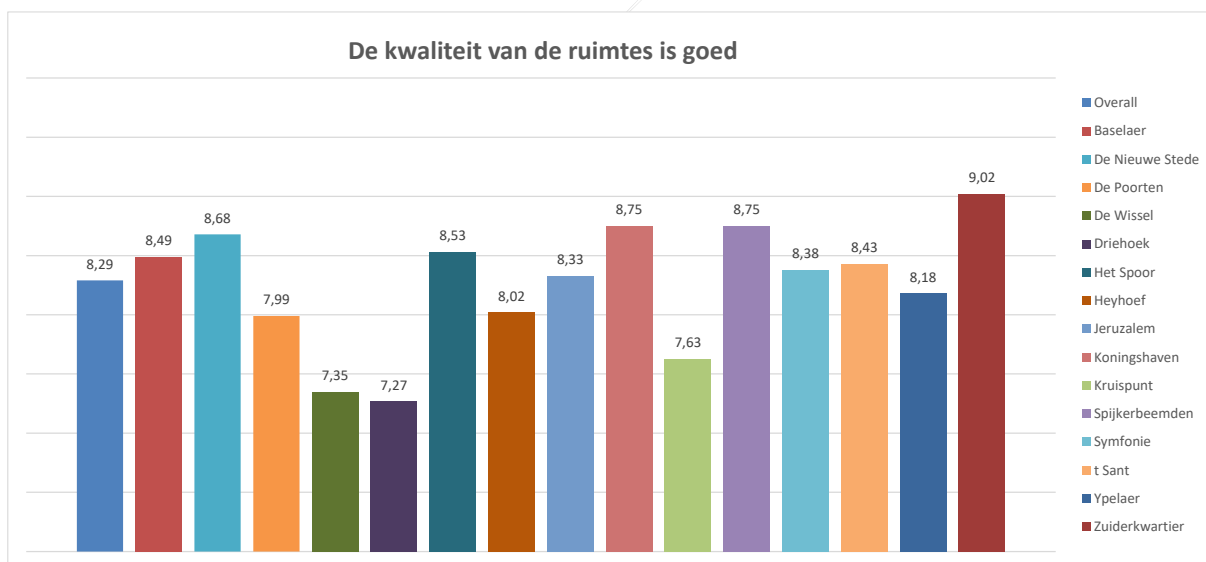
Het boek 'Jullie Jokkebrokken!' ligt vanaf maart in de winkel!

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.



Over de hele linie vinden respondenten dat er in het wijkcentrum voldoende ruimtes zijn. Bezoekers van Zuiderkwartier (9,25) en De Nieuwe Stede (9,35) geven daar zeer hoge cijfers voor. Bezoekers van De Wissel (6,38) en Driehoek (6,98) zijn minder tevreden.



Eenzelfde beeld zien we bij de vraag over de kwaliteit van de ruimtes.

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

‘Ik moest een aantal keuzes maken’

In 2025 maakte Twan van Dijck even pas op de plaats. Een versleten ruggenwervel gaf zoveel pijn dat hij drie maanden alleen maar thuis heeft gezeten. Daarna moesten dingen echt anders. Stoppen met zijn vrijwilligerswerk als klusser, stoppen met een aantal activiteiten en, heel lastig, ook een beetje minderen met *‘drinken en snacken’*.

Voor Twan zijn het allemaal lastige keuzes. Bij de keuze om te stoppen als klusjesman van De Nieuwe Stede kreeg hij een beetje hulp. Twan: “Ik heb het enkele jaren gedaan. Lampen ophangen. Een muurtje schilderen. Tafels sjouwen. Alles wat aan klussen voorbij kwam, pakte ik aan. Maar het ging gewoon niet meer. Op een gegeven moment heeft onze centrum coördinator Aurora de knoop doorgehakt. *‘Eerst maar eens beter worden, dan komen er vanzelf wel weer andere dingen op je pad’*. Daar had ze helemaal gelijk in.”

Het aantal activiteiten verminderen dan? Twan: “Door de pijn aan *‘die rotrug’* moest ik wel. Ik hoef niet meer van alles mee te organiseren, zoals bingo en biljartcompetitie. Ik heb zeker vier vaste activiteiten geschrapt. Ik doe ook niet meer aan de competitie mee. Maar wat ik voor geen goud laat schieten is mijn vaste biljartavondje op woensdag. Met mijn vaste maatjes Toon, Charles, Pietje en Christ. Eerst eten we samen en drinken nog een kop koffie. Om 7 uur gaan we naar het biljartzaaltje boven. We spelen wat, nemen een potje bier en een hapje. Het biljarten gaat niet altijd goed, maar we hebben veel plezier met elkaar. Typische mannenlol. We zijn net een stel kwajongens bij elkaar.”

Ook de dinsdagavond is voor Twan heilig. “Vrijwilligers van Resto van Harte koken dan een maaltijd voor

wijkbewoners. Jolanda doet dan altijd de bar. Ik help haar een beetje met alles klaar te zetten en op te ruimen. Ik blijf altijd helemaal tot het einde. Ik wil niet dat Jolanda hier in het donker alleen moet afsluiten.”



(Foto: Kaz van Kessel)

Dat Twan zijn actieve rol even wat heeft *‘afgeschaald’* betekent niet dat hij minder in De Nieuwe Stede komt. Twan: “Dit is nog steeds mijn tweede thuis. Al vanaf 2018. Op dat moment leefde mijn geweldige vrouw Jeanne nog. Jeanne was nog heel jong toen ze Alzheimer kreeg, een vreselijke ziekte. Ik heb jarenlang voor haar gezorgd, waardoor ik zelf ook een beetje opbrandde. Mijn wereldje werd heel klein. Op een gegeven moment zei mijn huisarts *‘waarom ga*

je niet een keer in het wijkcentrum een kopje koffie drinken, ontmoet je ook eens wat andere mensen’. Nou, dat heeft super goed uitgepakt. Sinds dat moment loop ik iedere ochtend van huis naar hier. Een ‘*wandelingske*’ van een half uur. Heb ik alvast wat beweging gehad! Aan de stamtafel blader ik door de krant, drink mijn koffie en bespreek met andere gasten wat er allemaal speelt. Ik heb hier zoveel fijne mensen ontmoet! Zoals Annie. Ze is een flink stuk ouder dan ik, maar we zijn echte soulmates. We zien elkaar een paar keer per week, kennen ook elkaars kinderen en hebben heel veel aan elkaar. Maar het is en blijft vriendschap. Ik ben niet op zoek naar een relatie. Maar wel naar vriendschap. Dat hebben Annie en ik met elkaar. Heel waardevol.”

Twan houdt van drukte....

Als jongste uit een gezin van 13 kinderen houdt Twan van levendige drukte. Dynamisch was ook zijn huwelijk met Jeanne. Twan: “We gingen jarenlang met ons gezin ieder weekend naar de camping. Niet voor de rust, maar voor de contacten en voor de gezelligheid. Ongelooflijk wat een plezier we daar gehad hebben. Door de ziekte en het overlijden van Jeanne viel ik wel in een donker gat. Tijdens Corona verloor ik in 1,5 jaar tijd ook nog eens 8 van mijn broers en zussen. Dan wordt het wel heel stil om je heen. Het grootste verlies is natuurlijk mijn vrouw Jeanne. Het is nu vijf jaar geleden maar nog iedere dag steek ik voor haar een kaarsje aan. Dat blijf ik doen.”

...en van lekkere dingen

Een geweldige meevaller is dat zoon Patrick sinds kort weer in Tilburg is

neergestreken. “In de tijd dat mijn vrouw Jeanne ziek was, is het contact met mijn zoon veel minder geweest. Hij kon er absoluut niet tegen dat zijn moeder zo achteruit ging. Pas na het overlijden van Jeanne, in 2020, kon Patrick weer de stap richting Tilburg maken. Hij voelt zich daar soms wel schuldig over, maar dat hoeft niet zeg ik dan. Ik snap goed dat het heel pijnlijk is dat je moeder door Alzheimer zo aftakelt. Ook mijn dochter Mirella zie ik heel regelmatig. Er is weer ruimte om leuke dingen te doen met hen, hun partners, én mijn vijf kleinkinderen. Noah. Zoë. Indy, Damian. Chelsey. Laatst nog zijn we met zijn allen in de Schouwburg naar een optreden van Frans Bauer geweest. En met Carnaval gaan we met de hele bubs de stad in. Dan nemen we rollators mee met genoeg eten en een flesje Schrobbeleer. We komen niks tekort.”

Niks tekort maar ook niks teveel?

Twan is een uitermate gezellige gesprekspartner. Regelmatig heeft hij het over ‘*een lekker pilske*’ of ‘*een lekkere snack*’. Hij is er heel eerlijk over. “Ik ben een echte Bourgondiër. Ik lust heel graag een pilske of een borreltje en ik ben ook zeker niet vies van een stukje kaas of worst, of een bitterbal. De huisarts en ook mensen hier in De Nieuwe Stede spreken me daar wel eens op aan. Ze hebben natuurlijk groot gelijk. Ik werd veel te zwaar en ook was mijn bloeddruk te hoog. En voor mijn artrose is al dat overgewicht ook heel slecht. Ik heb nu hulp van een diëtiste om bepaalde gewoontes echt te veranderen. Ik ga er echt werk van maken.”

8. RELEVANTIE VAN ALLE ASPECTEN

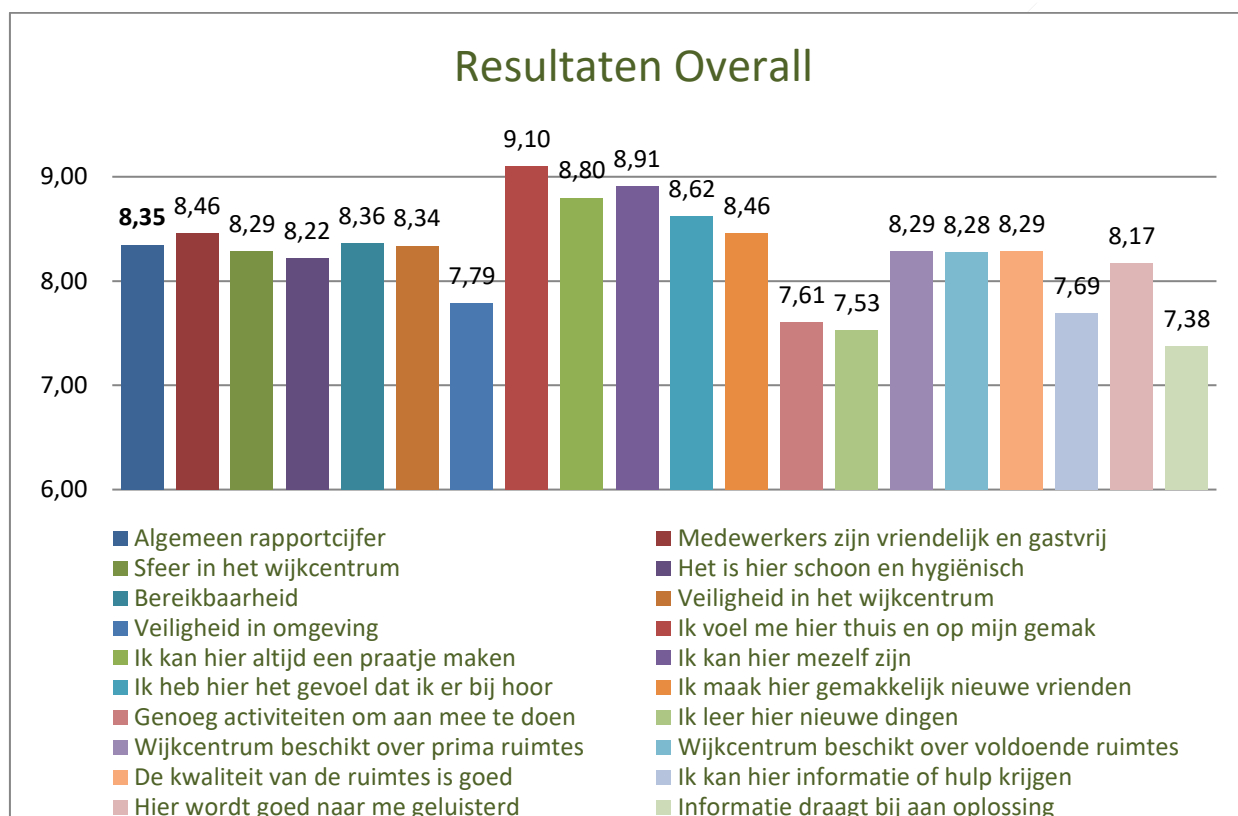
We vroegen respondenten voor ieder aspect aan te geven in welke mate dat voor hen belangrijk is: heel belangrijk - belangrijk +/- neutraal - niet belangrijk -- helemaal niet belangrijk. De antwoorden op deze 5-puntschaal hebben we vervolgens omgezet naar een 10-puntschaal. We zetten in onderstaande tabel alle aspecten op een rij, van hoog naar laag scorend op relevantie.

ASPECT	RELEVANTIE
Medewerkers zijn vriendelijk en gastvrij	9,28
Ik voel me hier welkom en thuis	9,29
Sfeer	9,25
Het is hier schoon en hygiënisch	9,08
Ik voel me hier veilig	9,08
Het wijkcentrum is goed bereikbaar	9,08
Openingstijden zijn ruim	8,51
Er zijn goede ruimtes te huur	8,46
Ik kan hier mezelf zijn	8,44
Ik vind hier informatie en hulp	8,29
Een plek waar je er helemaal bij hoort	8,24
Ik leer hier nieuwe mensen kennen	8,23
Hier wordt naar me geluisterd	8,16
Ik kan hier nieuwe dingen leren	7,90
Er zijn veel activiteiten waar ik aan deel kan nemen	7,81
Er zijn veel 'clupkes' waar ik bij aan kan sluiten	7,72

9. CONCLUSIES ONDERZOEK 2025

Onderzoek onder 652 bezoekers van de Tilburgse wijkcentra leert dat zij hun wijkcentrum gemiddeld een rapportcijfer 8,35 geven. Dat is hoger dan de 8,22 in 2023. 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 7,61 (De Poorten) tot 8,82 (Spijkerbeemden).

Kijken we naar de scores voor de individuele aspecten dan zien we over de hele linie veel scores boven de 8. De laagste scores worden gegeven voor de aspecten informatie (7,38) en nieuwe dingen leren (7,53). Het hoogste rapportcijfer geven respondenten aan het aspect je thuis en op je gemak voelen (9,10).



IMPACT

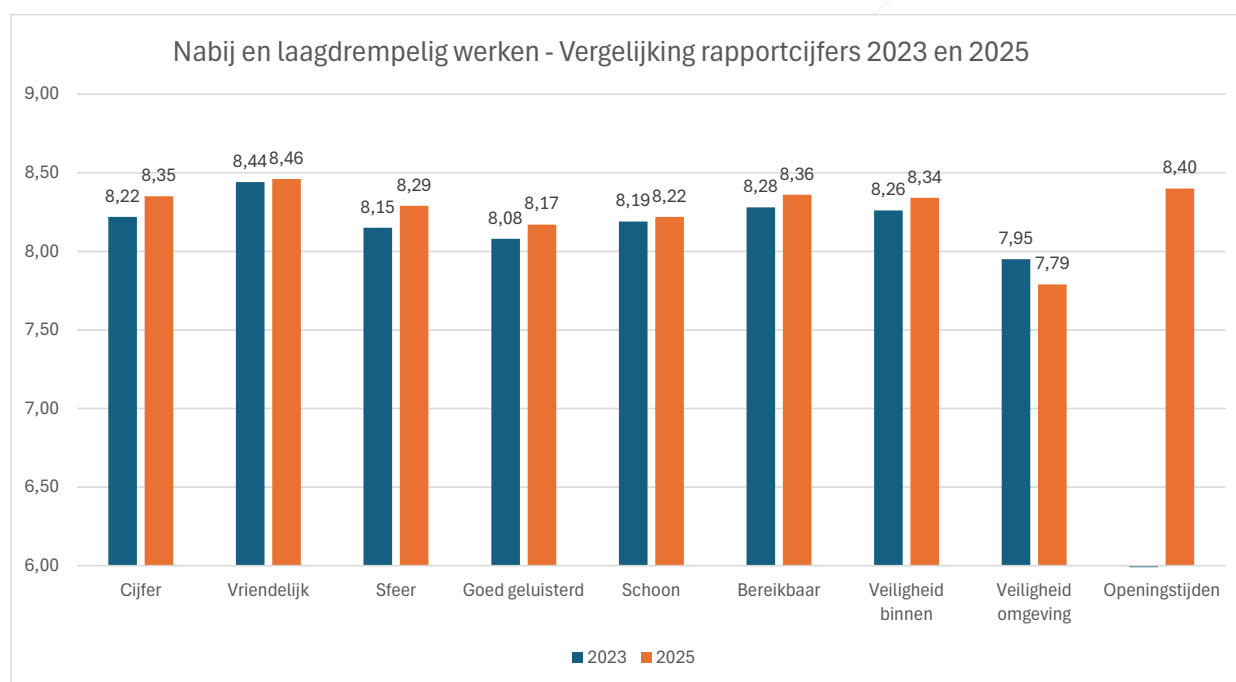
In het onderzoek is qua vraagstelling ingespeeld op de impactclaim die ContourdeTwern in haar subsidieaanvraag richting gemeente Tilburg als volgt heeft gedefiniëerd:

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. We vergelijken de resultaten steeds met die van 2023.

9.1. Nabij en laagdrempelig werken.

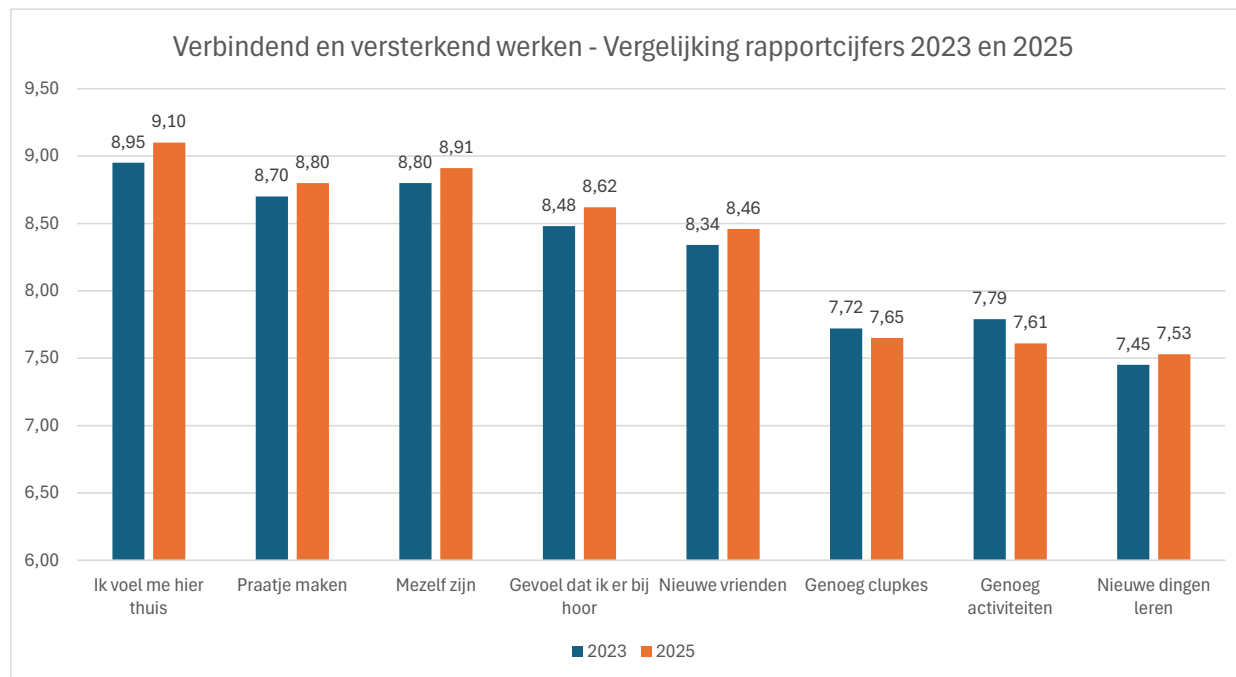
Een wijkcentrum moet voor wijkbewoners een fijne en veilige plek zijn in de buurt, nabij en laagdrempelig. Dit deel van de claim zien we terug in de volgende vragen en resultaten.



Op één na (veiligheid in de omgeving) scoren alle aspecten boven de 8. Vrijwel alle scores vallen net iets hoger uit dan in 2023. 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.



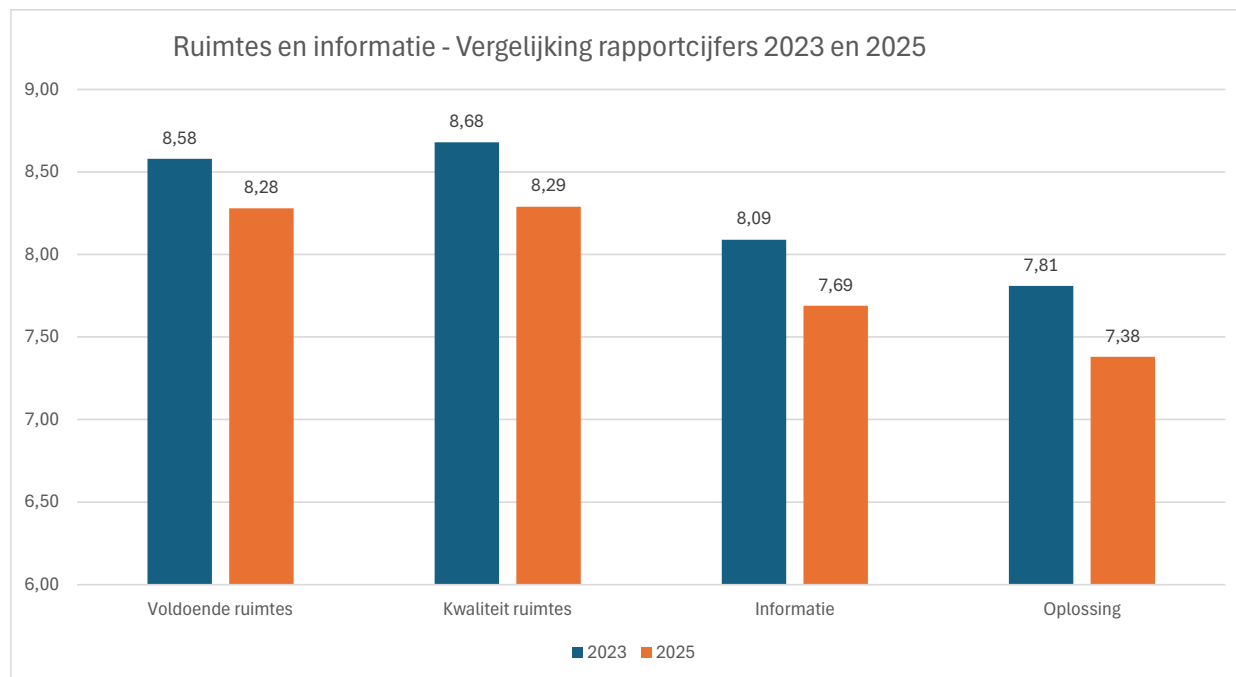
De wijkcentra scoren een ruime 8 op de aspecten die te maken hebben met je thuis en welkom voelen in een wijkcentrum. Deze scores liggen allemaal net iets hoger dan in 2023. De scores voor genoeg clupkes, genoeg activiteiten en nieuwe dingen leren liggen een stukje lager, maar allemaal ruim boven de 7.

73% van de respondenten geeft aan in het wijkcentrum een clupke gevonden te hebben waar ze écht bij horen. 65% van de respondenten geeft aan nu meer contacten te hebben dan in de tijd dat ze nog niet in het wijkcentrum kwamen.

De conclusie lijkt gerechtvaardigd dat bezoekers zich in het wijkcentrum welkom en thuis voelen. Ze vinden er een basis voor het maken van nieuwe contacten en het meedoen aan activiteiten.

9.3. Ruimtes en informatie.

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.

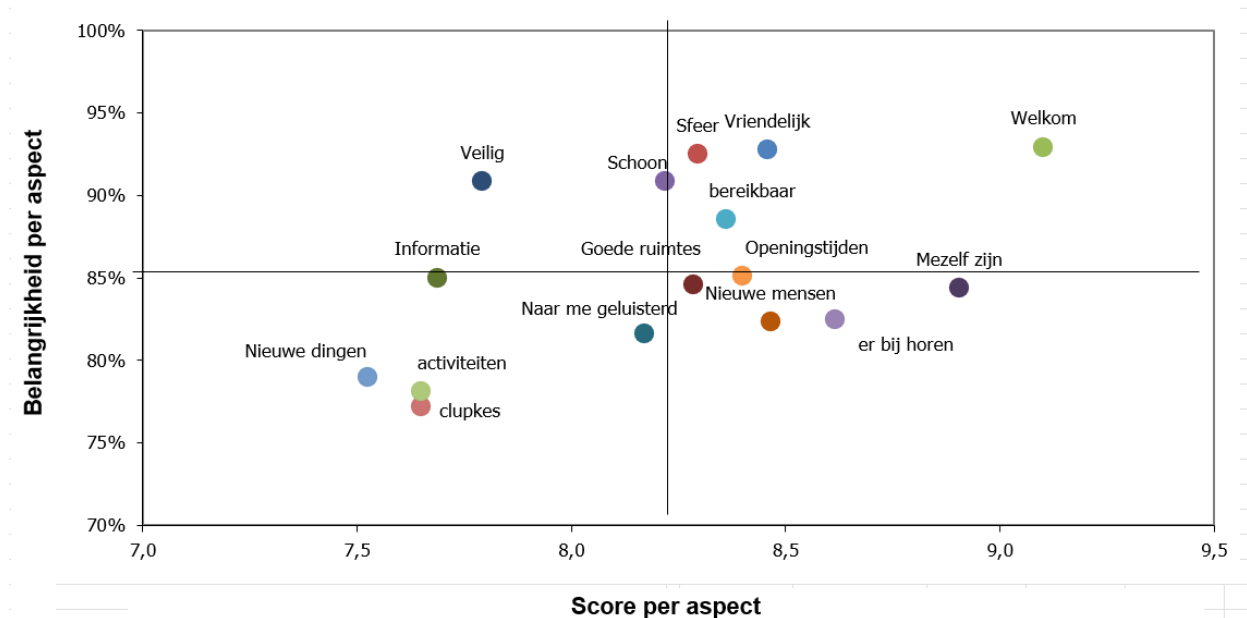


Voor de ruimtes in het wijkcentrum geven respondenten een dikke 8. De waardering voor de informatie is een stukje lager. Met name Driehoek en Het Spoor krijgen hier een lage waardering.

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

9.4. Relevantie in combinatie met waardering

We vroegen respondenten ook aan te geven in welke mate ieder aspect voor hen relevant is.



In bovenstaande 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 relatief iets minder scoren. De veiligheid (met name in de directe omgeving), of het wijkcentrum schoon is en informatie zijn over de hele linie punten die voor verbetering in aanmerking komen. Benchmarking tussen wijkcentra kan hier helpen, maar zeker ook training én dialoog met bezoekers over wat er in hun ogen kan en 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.