

Audit Kulturhus Olst-Wijhe

Februari 2011



De MFA Audit is ontwikkeld door Hospitality Consultants en de Wijkplaats in samenwerking met het MFA Lab

1. Inleiding

In Nederland zijn de afgelopen jaren veel maatschappelijke centra zoals brede scholen, cultuurhuizen, gezondheidscentra en dergelijke gerealiseerd. Deze centra zijn veelal met de inzet van extra middelen tot stand gekomen. De middelen zijn vaak afkomstig van gemeenten, provincies en woningcorporaties. Over de besteding van die middelen dienen deze partijen verantwoording af te leggen; zijn die middelen doelmatig besteed; worden de beoogde doelstellingen gerealiseerd?

Bovenstaande geldt ook voor Kulturhus Olst-Wijhe (Holstohus) in Olst. Corporatie Salland Wonen en de gemeente Olst-Wijhe hebben het Holstohus financieel mogelijk gemaakt. Salland Wonen is eigenaar van de accommodatie. Stichting Kulturhus Olst-Wijhe (SKOW) is verantwoordelijk voor beheer en exploitatie van de accommodatie en het aanbod aan activiteiten en diensten binnen de accommodatie. Vanuit die rollen hebben stichting en corporatie gevraagd om een audit naar de performance van dit multifunctionele centrum uit te voeren.

Waarom een audit en voor wie?

De MFA Audit is een instrument dat is bedoeld om de performance van maatschappelijke centra te beoordelen. De audit is samengesteld voor zowel de 'financiers' als de 'leveranciers' van deze centra. Ook andere belanghebbenden – denk aan betrokken dienstverleners en dorpsbewoners – kunnen kennis nemen van de resultaten.

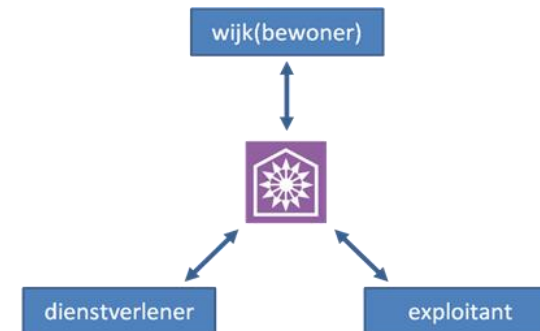
De financiers zijn de partijen die het maatschappelijke centrum financieel mogelijk maken en inzicht willen in de besteding van de middelen; in het geval van Holstohus zijn dat de gemeente en de woningcorporatie. De leveranciers zijn de organisaties die verantwoordelijk zijn voor de dienstverlening en/of de exploitatie en willen weten of ze het goed (genoeg) doen en waar verbeteringen mogelijk zijn. In het geval van Holstohus is dat naast stichting Kulturhus Olst-Wijhe (SKOW) een grote verscheidenheid aan organisaties.

Over de opzet van de audit

De MFA Audit is ontwikkeld door Hospitality Consultants en de Wijkplaats in nauwe samenwerking met het MFA Lab. De MFA audit verkeert in een testfase. De audit van Holstohus is daarom een pilot audit.

De performance van een maatschappelijk centrum wordt afgezet tegen de doelstellingen die hiermee worden beoogd. We onderscheiden hierbij drie soorten performances:

- Doelstellingen voor wijk en wijkbewoner; denk aan het verbeteren van de sociale cohesie, het verminderen van eenzaamheid of het versterken van de lokale identiteit.
- Doelstellingen voor de dienstverlener; denk aan het verbeteren van de samenwerking of het vergroten van de mogelijkheid om (nieuwe) klanten te binden.
- Doelstellingen voor de exploitant; denk aan doelstellingen ten aanzien van klanttevredenheid, bezettingsgraad of financieel exploitatieresultaat.



Op drie manieren wordt beoordeeld of de beoogde doelstellingen daadwerkelijk gerealiseerd worden:

- via een enquête onder bezoekers;
- via een enquête onder de dienstverleners (professioneel en vrijwillig);
- via eigen waarnemingen en gesprekken van het auditteam (deskundig panel); in het geval van het Holstohus bestaande uit:
 - Jeroen de Kok, manager Kulturhus Holten (gastauditor)
 - Margot Icking, Hospitality Consultants
 - Marc van Leent, de Wijkplaats
 - Nicole Huisman, de Wijkplaats (secretaris)

Binnen elk van de beoordelingswijzen is gezocht naar de effectiviteit van de ‘middelen’ die worden ingezet om de doelstellingen te realiseren; het gebouw, het aanbod aan diensten & activiteiten, de horecavoorziening, de communicatie en bestuur & organisatie. Daarbij worden de volgende vragen gesteld:

- Gebouw; in welke mate draagt het gebouw (locatie, uitstraling, faciliteiten e.d.) bij aan de doelstellingen?
- Dienstenaanbod; in welke mate draagt het aanbod aan diensten en activiteiten bij aan de doelstellingen?
- Horeca; in welke mate draagt de horecavoorziening (sfeer, personeel, assortiment e.d.) bij aan de doelstellingen?
- Communicatie; in welke mate draagt de communicatie (geschreven en ongeschreven) bij aan de doelstellingen?
- Besturing; in welke mate draagt de totale besturing (taakverdeling, afspraken, risicoverdeling, e.d.) bij aan de doelstellingen?

Door doelstellingen en middelen met elkaar in verband te brengen ontstaat een schema dat de basis van de audit vormt.

Doelen voor	Besturing	Gebouw	Diensten	Communicatie	Horeca
Wijk /-bewoner	+/-	+/-	+/-	+/-	+/-
Dienstverlener	+/-	+/-	+/-	+/-	+/-
Exploitant	+/-	+/-	+/-	+/-	+/-

Voor elk van de ‘middelen’ is een beoordeling opgenomen over de mate waarin de beoogde doelstellingen worden ondersteund. Wat is sterk (+) en wat is minder sterk (-)? In aansluiting op deze beoordeling zijn conclusies en aanbevelingen geformuleerd.

Gevolgd proces

Deze audit is langs de volgende lijnen tot stand gekomen:

- Stap 1: Een intakegesprek met de Stichting Kulturhus Olst-Wijhe en corporatie Salland Wonen als opdrachtgevers, gevolgd door het verzamelen en bestuderen van beschikbare documenten. Tijdens het intakegesprek zijn de doelstellingen van het Holstohus benoemd en is de audit vormgegeven.
- Stap 2: Het afnemen van enquêtes (digitaal). In totaal is de enquête onder bezoekers door 56 personen ingevuld en de enquête onder dienstverleners door 24 personen ingevuld.
- Stap 3: Een bezoek van het auditteam aan het Holstohus, waarbij door middel van ‘horen, zien, ruiken, proeven en voelen’ het Holstohus en de verschillende middelen zijn beoordeeld.
- Stap 4: Rondetafelgesprek met de dienstverleners die in Holstohus werkzaam zijn. Tijdens dit gesprek (3 februari 2011) zijn de voorlopige resultaten en conclusies gepresenteerd en is er met de aanwezigen gesproken over de herkenbaarheid en het belang hiervan.
- Stap 5: Op basis van de resultaten uit de analyse van de beschikbare bronnen, de enquêtes onder bezoekers en dienstverleners, het bezoek aan de accommodatie en het rondetafel gesprek, is door het auditteam deze eindrapportage opgesteld.

2. Over het Holstohus

“Behoud van een breed en gevarieerd aanbod aan voorzieningen en waar mogelijk het verbeteren en bevorderen van de sociale samenhang (gemeenschapsgevoel) door het creëren van ontmoetingsplaatsen voor inwoners”. Zo luidt de opdracht van de gemeente aan stichting Kulturhus Olst-Wijhe die het Holstohus beheert en exploiteert.

Vanuit het maatschappelijk vastgoedbeleid van de gemeente, draagt het Holstohus bij aan handhaving en kwalitatieve verbetering van het voorzieningenniveau binnen de gemeente. Daarnaast streven gemeente en stichting naar meer samenwerking tussen partijen, zowel programmatisch als organisatorisch. Met die doelen voor ogen is het Holstohus gerealiseerd en in gebruik genomen.

Het Holstohus is onderdeel van het ‘Kulturhusconcept Overijssel’. In Overijssel worden of zijn hiermee op zestien locaties Kulturhusen gerealiseerd. De provincie heeft in dit kader een bedrag ter beschikking gesteld voor het Holstohus.

Rolverdeling

Het Holstohus is een samenwerkingsverband van een aantal partijen. Daarbinnen kan een aantal specifieke rollen worden onderscheiden:

- Gemeente Olst-Wijhe heeft publieke middelen ter beschikking gesteld om het Holstohus mogelijk te maken.
- Salland Wonen is eigenaar van het gebouw en verhuurt het gebouw aan de stichting; door af te zien van een marktrendement draagt zij ook financieel bij aan Holstohus.
- Stichting Kulturhus Olst-Wijhe is de exploitant van Holstohus. De stichting neemt beheer en exploitatie van het Holstohus voor haar rekening, zowel programmatisch als organisatorisch.
- Brasserie Olst wordt voor eigen rekening en risico geëxploiteerd door een plaatselijke uitbater. Deze partij vervult ook een rol in de uitvoering van het dagelijks beheer (openen en sluiten/aanspreekpunt bij afwezigheid beheer in de avonduren).

- Verder is er een keur van dienstverleners dat binnen het gebouw hun diensten aanbiedt. Zij zijn de huurders of vaste gebruikers van het gebouw. Naast de stichting en de brasserie gaat het om de bibliotheek, gemeente Olst-Wijhe, VVV, ROC Deltion, 't Nut Olst-Deventer, Wereldwinkel, SWO, politiepost, Overkempe en ABCdeCirkel. Daarnaast maken tientallen verenigingen en vrijwilligersorganisaties, en commerciële organisaties gebruik van de multifunctionele ruimtes in het Holstohus.

Doelstellingen

Tijdens het intakegesprek met de stichting en de corporatie zijn de volgende doelstellingen geformuleerd:

Doelstelling voor de wijk en wijkbewoners:

- Holstohus creëert ontmoetingsplaatsen en binding met de wijk
- Holstohus zorgt voor een leven met meer cultuur
- Holstohus zorgt voor een beter aanbod van producten en diensten binnen de gemeente Olst-Wijhe

Doelstellingen voor de dienstverleners:

- In Holstohus worden ruimten efficiënter gebruikt
- In Holstohus werken dienstverleners inhoudelijk samen (programma)
- In Holstohus werken dienstverleners doelmatig samen (organisatie)

Doelstellingen voor de exploitatie:

- Holstohus wordt kostendekkend geëxploiteerd
- Verhuurbare ruimten worden voor 70% verhuurd aan maatschappelijke instellingen en voor 30% aan commerciële instellingen

Op de bladzijden hierna worden deze doelstellingen in verband gebracht met de middelen die daarvoor ingezet worden. Dit wordt gedaan vanuit het oogpunt van de bezoekers en dienstverleners (op basis van de enquêtes en rondetafelgesprek) en het auditteam (op basis van het bezoek aan de accommodatie).

3. Holstohus volgens bezoekers en dienstverleners

Om te meten tot in hoeverre bezoekers en dienstverleners vinden dat de doelstellingen worden bereikt is een enquête onder bezoekers en dienstverleners afgenomen. Er is gevraagd naar het gebruik, tevredenheid en belang en effecten op de wijk en wijkbewoners. Voordat we op de resultaten ingaan, eerst een korte toelichting op de gehanteerde systematiek en de respons.

Systematiek

De enquêtes zijn digitaal afgenomen; bezoekers en dienstverleners hebben een link ontvangen waarmee zij toegang tot de enquête kregen. Bezoekers en omwonenden zijn hierover geïnformeerd door vermelding op de website, in een plaatselijke krant en tijdens de open dag ter gelegenheid van het vijfjarig bestaan van het Holstohus. Aanbieders hebben de link naar de enquête rechtstreeks per mail ontvangen.

Een kanttekening die we hierbij moeten plaatsen, is dat het aantal respondenten laag is in relatie tot het jaarlijkse aantal bezoekers van het Holstohus. Met een bezoekersteller is gemeten dat in 2010 ruim 100.000 bezoeken hebben plaatsgevonden (aantal metingen gedeeld door twee). Dit aantal is niet gecorrigeerd voor aantal bezoeken door personeel. Het aantal respondenten van de enquête en daarmee het enquêteresultaat is daarom niet representatief in de wetenschappelijke zin van het woord, maar geeft ons wel een beeld van wat bezoekers (belangrijk) vinden. Er wordt nog gezocht naar mogelijkheden om de respons in de toekomst c.q. bij andere pilots te vergroten.

Wilt u de volledige enquêteresultaten inzien? Ga naar Bijlage 1 voor de handleiding om de resultaten online in te zien.

Respondenten

In totaal hebben 56 personen de bezoekersenquête ingevuld. Een aantal belangrijke kenmerken van deze groep op een rijtje:

- 40-60 jaar
- Inwoner van Olst-Wijhe, vaak al langer dan 10 jaar
- Middelbaar of hoger beroepsonderwijs
- In loondienst of niet langer werkzaam (AOW, VUT, pensioen)
- Samenwonend, met of zonder kinderen
- Nederlandse nationaliteit

En daarnaast:

- Is 20% van hen actief als vrijwilliger binnen het Holstohus
- Is 10% van hen geïnteresseerd in 'een baan' als vrijwilliger
- Neemt 73% van hen wel eens vrienden/familie mee naar het Holstohus

De respondenten van de bezoekersenquête zijn niet volledig representatief voor 'de gemiddelde bezoeker' die in het Holstohus komt. Het opleidingsniveau is, anders dan bij de respondenten, zeer divers. Dit is ook op te maken uit de activiteiten die worden aangeboden: kaartclub, handwerkclub, dansmariekes maar bijvoorbeeld ook literaire avonden, etc.

"Ik ben trots op deze voorziening in Olst. Laat het graag aan familie en vrienden van elders zien"

In totaal hebben 24 personen de enquête onder aanbieders ingevuld. Een aantal belangrijke kenmerken van deze groep op een rijtje:

- Gericht op 'alle inwoners', niet een specifieke doelgroep
- Klanten, medewerkers en vrijwilligers komen uit Olst-Wijhe
- Activiteiten vinden vooral doordeweeks plaats (overdag en avond)
- Incidenteel gebruik van de horeca en multifunctionele ruimten
- Samenwerking met andere partijen (inhoudelijk en organisatorisch)

Gebouw

Uit de enquête blijkt dat zowel bezoekers als aanbieders 'zich thuis voelen' binnen het Holstohus. Bezoekers zijn vooral tevreden over de

sfeer en inrichting van het gebouw en de bereikbaarheid ervan (centrale ligging, goede parkeergelegenheid). Aanbieders zijn ook erg tevreden over de uitstraling en aantrekkingskracht van het gebouw. De schoonmaak en de aanwezigheid van beherend personeel scoren iets lager, maar nog altijd voldoende. Mogelijk komt dit doordat aanbieders niet op de hoogte zijn van de afspraken die hierover zijn gemaakt.

“Veel bekende mensen, een warme en goede sfeer!”

Dienstenaanbod

Het aanbod aan diensten en activiteiten is voor bezoekers dé reden om een bezoek aan het Holstohus te brengen. De meeste bezoekers maken gebruik van meerdere functies binnen het Holstohus, waarbij de publieksbalie van de gemeente, de bibliotheek, theater en de horeca het meest genoemd zijn. Dit is logisch, aangezien dit de grote functies zijn binnen het gebouw die – met uitzondering van de horeca – alleen binnen het Holstohus worden aangeboden.

De bezoekers zijn tevreden over het aanbod aan diensten en activiteiten. Vooral de kwaliteit van de activiteiten, de samenhang binnen het aanbod en de prijs/kwaliteit verhouding scoren wat hen betreft goed. Ook dienstverleners zijn over het algemeen tevreden, maar geven over het algemeen lagere cijfers dan de bezoekers. Vooral de samenhang binnen en de vernieuwing van het aanbod scoren relatief laag. Ook de kwaliteit en mate van samenwerking – een van de doelstellingen van het Holstohus – wordt relatief laag beoordeeld (rapportcijfer 6 á 6,5 op een schaal van 1-10).

Ten aanzien van het activiteitenaanbod geven bezoekers de volgende tips en suggesties:

- Activiteiten eerder aankondigen
- Meer aanbod op het gebied cursussen, talen, literatuur
- Aanpassen visie en concept brasserie

“Ga zo door!”

Horeca

De bezoekers geven aan ‘af en toe’ gebruik te maken van de horecavoorziening. Zij zijn tevreden over de horecavoorziening, vooral over de inrichting hiervan en het aanwezige personeel. De aanbieders zijn – in tegenstelling tot het dienstenaanbod – meer tevreden over de horeca dan de bezoekers. Uitzondering is de prijs/kwaliteit verhouding; deze scoort juist lager.

Ten aanzien van de horeca hebben bezoekers de volgende opmerkingen:

- Horeca sluit niet (voldoende) aan op het concept van Holstohus
- Horeca is onvoldoende zichtbaar en toegankelijk
- Ligging terras is niet goed

“Gouden greep voor de dorpskwaliteit van Olst. Koesteren, vernieuwen en benutten.”

Communicatie

Van alle aspecten die in de enquêtes aan bod komen, scoort de communicatie het minst hoog; bezoekers en aanbieders zijn hierover minder tevreden dan over bijvoorbeeld het gebouw, het aanbod en de horeca. Dit geldt zowel voor de mondelinge, schriftelijke als digitale communicatie en zowel voor de externe informatievoorziening (richting de klant) als de interne informatievoorziening (richting partijen).

Ten aanzien van communicatie worden door bezoekers de volgende aandachtspunten genoemd:

- Afhandeling van vragen en klachten
- Inspraak en zeggenschap van bezoekers
- (Digitale) informatievoorziening

Deze aandachtspunten kunnen betrekking hebben op de stichting maar ook op individuele dienstverleners, zoals bijvoorbeeld de bibliotheek of gemeente. Dit omdat in de enquête niet expliciet gevraagd is voor welke partij of partijen zij de aandachtspunten van toepassing achten.

Besturing

De bezoekers is hier niet naar gevraagd; het gaat immers om wat zich 'achter de schermen' afspeelt en de afspraken die zijn gemaakt. De aanbieders zijn wel gevraagd naar hun mening en tevredenheid over het 'middel' besturing. Over het algemeen worden de verdeling van taken en

verantwoordelijkheden en de verdeling van kosten minder goed beoordeeld. De verwachting is dat dit niet zozeer te maken heeft met ontevredenheid, maar meer met het feit dat de personen die de enquête hebben ingevuld niet (voldoende) op de hoogte zijn van de afspraken die hierover zijn gemaakt. .

4. Holstohus volgens het audit panel

Beoordeling gebouw

Doelstellingen voor wijk en wijkbewoners	+ / -	Opmerking
Holstohus creëert ontmoeting en binding met de wijk	+ + - - - - +/- +/- +/-	<ul style="list-style-type: none"> • Goede locatie bij winkels, uitstekende parkeermogelijkheden. • Van binnen heeft het een prettige, warme en open sfeer/uitstraling. • Ingang onduidelijk, mede door parkeren voor de deur. Nodigt niet uit, barrièrewerking. • Locatie ingang tegen verwachting in (verwachting is aan kant horeca of onder het logo) • De hoge trap middenin blokkeert het zicht op de ingang van de horeca en bibliotheek. • De centrale hal is niet ingericht op ontmoeting; geen (gezellig) zitje, leestafel, oid. • Bewegwijzering is aanwezig en in orde in hele gebouw, behalve bij de ingang. • Publieks- en informatiebalie is verwarrend, lijkt één geheel. • Informatiebalie niet altijd bemand. Weet niet waar je terecht kan als daar niemand zit. Er wordt gewerkt aan een gezamenlijk bezettingsschema, ondersteund met vrijwilligers.
Holstohus zorgt voor een beter aanbod van producten en diensten in de gemeente Olst-Wijhe	+ +/- +	<ul style="list-style-type: none"> • Goede toegankelijkheid van een combinatie van functies, groot aanbod van diverse faciliteiten • Informatie over aanbod aan activiteiten/diensten is op verschillende plaatsen voorhanden, alleen niet duidelijk zichtbaar. • Ook digitale dienstverlening: beeldverbinding met Salland Wonen/Wijhe of digitale stukken opvragen. Gebouw biedt hier mogelijkheden voor. Nieuwe vormen van dienstverlening.
Holstohus zorgt voor een meer cultuurrijk leven	+ - -/+	<ul style="list-style-type: none"> • Groot aanbod aan culturele activiteiten. Flexibiliteit in de ruimten. • Expositieruimte 'onzichtbaar' achterin gebouw. Geen kunst uitingen elders in gebouw. • Theater- en filmfunctie niet duidelijk zichtbaar. Ook niet in de aankleding van het gebouw.
Doelstellingen voor dienstverleners	+ / -	Opmerking
In Holstohus worden ruimten efficiënter gebruikt	+	<ul style="list-style-type: none"> • De multifunctionele ruimten zijn ook echt multifunctioneel inzetbaar: afmeting, materiaalgebruik, isolatie, inrichting, etc.
In Holstohus werken dienstverleners inhoudelijk samen	+ + +	<ul style="list-style-type: none"> • Het gebouw heeft een open karakter (door glazen wanden), hierdoor meer onderling contact. • Ruim 60% van de aanbieders maakt gebruik van diensten en activiteiten die door andere aanbieders worden geboden. Meest genoemd zijn de brasserie en de gemeente. • Aanbieders zoeken elkaar op: bijna alle aanbieders werken samen met andere aanbieder(s).
In Holstohus werken dienstverleners doelmatig samen	+	<ul style="list-style-type: none"> • Aanbieders zoeken elkaar op: bijna alle werken samen met andere aanbieder(s).
Doelstellingen voor exploitatie	+ / -	Opmerking
Holstohus wordt kostendekkend geëxploiteerd	+	<ul style="list-style-type: none"> • Het gebouw is door grote mate van multifunctionaliteit breed inzetbaar.

	<ul style="list-style-type: none"> + • Neutrale inrichting maakt het gebouw voor diverse activiteiten en doelgroepen geschikt. - • Ongunstige verhouding BVO en NFO: veel algemene, niet-verhuurbare ruimte. • Gangen e.d. kunnen worden gebruikt als activiteitenruimte (bijv. koffie of ontvangst). + • Gebruik gebouw vooral doordeweeks; minder in het weekend. +/-
In Holstohus worden de verhuurbare ruimten verhuurd aan maatschappelijke (70%) en commerciële instellingen (30%)	<ul style="list-style-type: none"> + • De multifunctionaliteit van de ruimten maakt ze goed verhuurbaar, ook aan commerciële instellingen - • Bij het bestuur en de dienstverleners is niet bekend wat de vraag is naar te huren ruimten.

Beoordeling diensten door auditpanel

Doelstellingen voor wijk en wijkbewoners	+ / -	Opmerking
Holstohus creëert ontmoeting en binding met de wijk	+ +/-	<ul style="list-style-type: none"> • Door het open karakter en grote aanbod draagt Holstohus bij aan deze doelstelling. • Aanbod is niet zozeer gericht op ontmoeting en binding, maar op dienstverlening en gemak.
Holstohus zorgt voor een beter aanbod van producten en diensten in de gemeente Olst-Wijhe	+ +	<ul style="list-style-type: none"> • Er is een groot aanbod van producten en diensten die er anders in het dorp niet (meer) zouden zijn geweest, hierdoor draagt Holstohus bij aan deze doelstelling. • Digitale ondersteuning/vervanging (bijv beeldverbinding met Salland Wonen/Wijhe of digitale stukken opvragen) draagt bij aan dienstverlening aan bezoeker/inwoner.
Holstohus zorgt voor een meer cultuurrijk leven	+	<ul style="list-style-type: none"> • Veel van de aangeboden diensten en producten zijn gericht op het thema cultuur. Dit draagt dus bij aan de doelstelling. Daarnaast ook een breed niet-cultureel aanbod.
Doelstellingen voor dienstverleners	+ / -	Opmerking
In Holstohus worden ruimten efficiënter gebruikt	+	<ul style="list-style-type: none"> • Door de diversiteit en grote van het aanbod van diensten en producten worden ruimten efficiënter gebruikt.
In Holstohus werken dienstverleners inhoudelijk samen	- +/-	<ul style="list-style-type: none"> • Personele wisselingen bij de dienstverleners zetten samenwerking onder druk. Aandacht verslapt, afspraken zijn niet bekend. • Stichting is 'aanjager' voor samenwerking. Sterk persoonsgebonden. Risico in de continuïteit.
In Holstohus werken dienstverleners doelmatig samen	- +/-	<ul style="list-style-type: none"> • Personele wisselingen bij de dienstverleners zetten samenwerking onder druk. Aandacht verslapt, afspraken zijn niet bekend. • Stichting is 'aanjager' voor samenwerking. Sterk persoonsgebonden. Risico in de continuïteit.
Doelstellingen voor exploitatie	+ / -	Opmerking
Holstohus wordt kostendekkend geëxploiteerd	- +	<ul style="list-style-type: none"> • Weinig commerciële diensten die extra kunnen bijdragen aan exploitatie • Koffie/thee voorziening voor aanbieders loopt via gezamenlijke pantry (muntjes systeem). Biedt ook mogelijkheden in het kader van leerwerk- of re-integratietrajecten; is eerder succesvol gebleken.

In Holstohus worden de verhuurbare ruimten voor 70% verhuurd aan maatschappelijke instellingen en voor 30% aan commerciële instellingen

+ • Van de vast verhuurde ruimtes wordt voor 70% commerciële huurprijzen betaald, terwijl de partijen niet altijd een commerciële achtergrond hebben, bijvoorbeeld de politie en de gemeente(balie). Alleen de horeca en ABC De Cirkel zijn commerciële partijen.

Beoordeling horeca door auditpanel

Doelstellingen voor wijk en wijkbewoners	+ / -	Opmerking
Holstohus creëert ontmoeting en binding met de wijk	- + +/- - - -	<ul style="list-style-type: none"> • De ingang vanuit de hal is slecht zichtbaar en smal. De glazen wand voor de toiletten versterkt dit nog eens: drempelwerking. • De overloop naar de bibliotheek draagt bij aan het open karakter van Holstohus. Deze ruimte is multifunctioneel inzetbaar en wordt gebruikt voor diverse activiteiten. • De horeca heeft drie (!) ingangen, de hoofdingang is het slechtst zichtbaar/toegankelijk. • Aanbod en tarieven onduidelijk: bij ingang geen menukaart, ook niet op de tafels. • De bar is vrij hoog ommuurd, hierdoor geen open contact met het personeel. Ook staan er grote planten/potten op de bar die deze barrièrewerking versterken. • Er is geen zitje in de hal.
Holstohus zorgt voor een beter aanbod van producten en diensten in de gemeente Olst-Wijhe	+ +/-	<ul style="list-style-type: none"> • De horeca is een toevoeging voor de andere functies (vaak niet een doel/bestemming op zich). Maakt het plaatje compleet (bijvoorbeeld theater > pauze > drankje). • Horeca is ondersteunende functie, geen onderdeel van culturele aanbod.
Holstohus zorgt voor een meer cultuurrijk leven	+ -	<ul style="list-style-type: none"> • De horeca is een goede aanvulling op de (culturele) activiteiten. • in horecaruimte ontbreekt 'culturele' sfeer; verwijzing naar cultuuraanbod ontbreekt.
Doelstellingen voor dienstverleners	+ / -	Opmerking
In Holstohus worden ruimten efficiënter gebruikt	- + +	<ul style="list-style-type: none"> • De horeca wordt nog onvoldoende gebruikt als extra PR-kanaal voor zaalverhuur • Horeca wordt gebruikt als activiteitenruimte (bijv. bijeenkomsten, borrel) • Horeca wordt regelmatig door de dienstverleners gebruikt als overlegplek voor kleine, daarvoor geschikte overleggen. Horeca wordt regelmatig ingezet voor werkborel.
In Holstohus werken dienstverleners inhoudelijk samen	+/-	<ul style="list-style-type: none"> • De horeca opereert relatief solitair; is geen initiator of aanjager van (inhoudelijke) samenwerking; denk bv. aan thematische evenementen met culturele dimensie. Hier begint sinds korte tijd wel verandering in te komen. Vanuit de dienstverleners wel meer initiatieven tot samenwerking met horeca.
In Holstohus werken dienstverleners doelmatig samen	+ +	<ul style="list-style-type: none"> • Horeca levert diensten aan diverse partners; praktische samenwerking is goed ontwikkeld • Horeca speelt een rol in openen en sluiten van deuren (dagelijks beheer)
Doelstellingen voor exploitatie	+ / -	Opmerking
Holstohus wordt kostendekkend geëxploiteerd	+	<ul style="list-style-type: none"> • Horeca is ondergebracht bij een commerciële exploitant. Dit komt de

Verhuurbare ruimten worden voor 70% verhuurd aan maatschappelijke instellingen en voor 30% aan commerciële instellingen

	exploitatiemogelijkheden ten goede (geen paracommercialisme).
+	• Horeca levert een bijdrage aan het beheer van Holstohus (sluitrondes bijv).
+	• Horeca draagt bij aan een positieve exploitatie door positieve wisselwerking zaalverhuur <> horeca. Betaalt zelf commerciële huurtarief.
+	• Horeca heeft goede balans tussen commerciële en sociale uitstraling
+	• Horecaruimte is als activiteitenruimte te verhuren.

Beoordeling communicatie door auditpanel

Doelstellingen voor wijk en wijkbewoners	+ / -	Opmerking
Algemeen	+	• Goede communicatie via website, ook geregeld via huis-aan-huisbladen/de krant.
	+	• Website is actueel, stijl komt overeen met uitstraling gebouw.
	+	• Stichting heeft webmaster in dienst tegen vrijwilligers onkostenvergoeding
	-	• Bij ingang slechte communicatie wat er te doen is in het gebouw die dag.
Holstohus creëert ontmoeting en binding met de wijk	-	• Website niet specifiek op ontmoeting en binding gericht; meer op voorlichting over aanbod.
	-	• Bezoekers worden nauwelijks geprikkeld om tips, wensen en ideeën te uiten (bijv ideeënbus).
Holstohus zorgt voor een beter aanbod van producten en diensten in de gemeente Olst-Wijhe	-	• De informatiebalie bij ingang verwacht, lijkt alsof onderdeel is van de publieksbalie.
	+	• Communicatie is sterk gericht op het laten zien van aanbod.
	-	• Informatiezuil en –voorziening bij de ingang is onduidelijk/slecht zichtbaar
Holstohus zorgt voor een meer cultuurrijk leven	+/-	• Duidelijk herkenbaar dat er een bibliotheek is; theater-/ filmfunctie is minder zichtbaar.
Doelstellingen voor dienstverleners	+ / -	Opmerking
In Holstohus worden ruimten efficiënter gebruikt	+/-	• Wel gespecificeerde info over verhuurbare zalen, maar geen online boeking mogelijk (is wel voorzien in de toekomst)
In Holstohus werken dienstverleners inhoudelijk samen	+/-	• Een keer per jaar vindt overleg tussen stichting en management en stichting en medewerkers plaats. Onderwerp van gesprek is lopende zaken en beheer. Frequentie lijkt aan lage kant. Wel worden regelmatig borrels gehouden, successen worden gevierd. Er is een nieuwsbrief voor alle gebruikers, ca. 3 x per jaar.
	-	• Personele wisselingen maken communicatie lastig maar essentieel. Afspraken worden vergeten of doelstellingen zijn niet bekend.
	+/-	• Er is een gezamenlijke activiteitenkalender op de site, maar niet iedereen levert actief/ met regelmaat input. Huurders hebben gelegenheid op site om nieuws op te zetten, moeten ze zelf doen (stichting faciliteert dit). Als niet actueel dan worden ze eraf gehaald, zo is homepage altijd actueel.

		<ul style="list-style-type: none"> • 'Prikbord' bij ingang is rommelig, niet overzichtelijk.
In Holstohus werken dienstverleners doelmatig samen		<ul style="list-style-type: none"> • Idem
Doelstellingen voor exploitatie	+ / -	Opmerking
Holstohus wordt kostendekkend geëxploiteerd	-	<ul style="list-style-type: none"> • Communicatiekanalen van deelnemers worden nog onvoldoende gebruikt om de exploitatie te optimaliseren.
	+	<ul style="list-style-type: none"> • Bijdrage vanuit (plaatselijk) bedrijfsleven. Sponsors zijn bij de ingang vermeld.
	+/-	<ul style="list-style-type: none"> • Op website geen info over huurtarieven (vanwege risico op verwarring door differentiatie tussen maatschappelijk en commercieel), wel info over de ruimten (afmeting, faciliteiten, etc).
In Holstohus worden de verhuurbare ruimten voor 70% verhuurd aan maatschappelijke instellingen en voor 30% aan commerciële instellingen	-	<ul style="list-style-type: none"> • Communicatie met de commerciële markt gebeurt niet tot nauwelijks. Hier liggen kansen.

Beoordeling besturing door auditpanel

Doelstellingen voor wijk en wijkbewoners	+ / -	Opmerking
Algemeen	+	<ul style="list-style-type: none"> • Duidelijke visie en sturing binnen directie en bestuur van stichting
	+/-	<ul style="list-style-type: none"> • Er is directe sturing door stichting op de exploitatie. De stichting heeft als rol om inhoudelijke samenwerking te stimuleren en de dienstverleners hiertoe te verleiden, maar heeft hier geen bevoegdheden in. Daardoor wordt hier niet in directe zin op gestuurd. Het is bij de dienstverleners niet altijd bekend/duidelijk wie voor welke doelstellingen verantwoordelijk is.
	-	<ul style="list-style-type: none"> • Wordt onvoldoende ervaren als gezamenlijke opgave van alle dienstverleners. Stichting is trekker/aanjager (risico)
Holstohus creëert ontmoeting en binding met de wijk	+/-	<ul style="list-style-type: none"> • Het bestuur is niet gericht op creëren ontmoeting en binding, maar heeft als taak om ontmoetings<u>plaatsen</u> te creëren. De ontmoeting die hieruit voortkomt wordt gezien als natuurlijk bijproduct.
Holstohus zorgt voor een beter aanbod van producten en diensten in de gemeente Olst-Wijhe	+	<ul style="list-style-type: none"> • Besturing is sterk gericht op compleet en goed aanbod
	+/-	<ul style="list-style-type: none"> • Bij dienstverleners werken veel loyale vrijwilligers, voortdurende reflectie op hoe het gaat en hoe het (samen) beter kan lijkt afwezig; de mensen "doen hun ding"
	+	<ul style="list-style-type: none"> • Motto gemeente: 'geen klant de deur uit zonder antwoord of afspraak'
	+/-	<ul style="list-style-type: none"> • De ontvangstbalie is niet altijd bezet
Holstohus zorgt voor een meer cultuurrijk leven	+	<ul style="list-style-type: none"> • Stichting ondersteunt dienstverleners bij de programmering en werkzaamheden
Doelstellingen voor dienstverleners	+ / -	Opmerking
In Holstohus worden ruimten efficiënt gebruikt	+	<ul style="list-style-type: none"> • Stichting bewaakt ruimtegebruik actief (inzicht in bezetting d.m.v. informatiesysteem)
	+	<ul style="list-style-type: none"> • Stichting is zich bewust van risico's/afhankelijkheden en zoekt naar oplossingen/alternatieven

In Holstohus werken dienstverleners inhoudelijk samen
In Holstohus werken dienstverleners doelmatig samen
Doelstellingen voor exploitatie
Algemeen
Holstohus wordt kostendekkend geëxploiteerd
In Holstohus worden de verhuurbare ruimten voor 70% verhuurd aan maatschappelijke instellingen en voor 30% aan commerciële instellingen

+	<ul style="list-style-type: none"> De stichting stimuleert dienstverleners actief
-	<ul style="list-style-type: none"> Eigen initiatief vanuit dienstverleners is nauwelijks aanwezig. In grote mate afhankelijk van input stichting
	<ul style="list-style-type: none"> Idem
+ / -	Opmerking
+	<ul style="list-style-type: none"> Verantwoordelijke partij exploitatie duidelijk: de stichting als hoofdhuurder, de horeca voor exploitatie horeca
+	<ul style="list-style-type: none"> Heldere, professionele organisatiestructuur. Bewuste keuzes, bewustzijn over wat beter kan.
+	<ul style="list-style-type: none"> Slimme combi tussen functionarissen (badmeester is in de winter beheerder, horeca doet sluitronde, medewerker bibliotheek is webmaster).
+	<ul style="list-style-type: none"> Zakelijke sturing op dekkende exploitatie door stichting.
-	<ul style="list-style-type: none"> Zeer sterke afhankelijkheid van overheidssubsidie (50%). Bezuinigingen vormen groot risico. Besef is er wel bij de stichting, maar concrete strategie ontbreekt nog. Is momenteel wel onderdeel van bestuursagenda.
+	<ul style="list-style-type: none"> Via voorrangsregels wordt balans tussen 'sociaal' en 'commercieel' geborgd.
+	<ul style="list-style-type: none"> Het is duidelijk hoeveel commerciële inkomsten er zijn. Van de incidentele verhuuromzet is ruim 16% commercieel. Bij de vaste verhuur is 70% tegen commerciële tarieven. Bij de zaalverhuur is overdag meer ruimte om commercieel te verhuren en indien bij de vaste huurders verschuiving plaats vindt.

5. Conclusies en aanbevelingen

Holstohus is nu ruim vijf jaar in gebruik. Volgens bezoekers, dienstverleners en auditteam zijn veel zaken goed geregeld en lopen prima. Op sommige punten is verbetering gewenst. Hieronder volgen de belangrijkste conclusies.

Gebouw

Holstohus is een mooi, sfeervol en licht gebouw. De toegankelijkheid is goed en ook over de bereikbaarheid is iedereen te spreken. Er is voldoende (gratis) parkeergelegenheid en het ligt centraal in het dorp Olst. De entree is echter slecht zichtbaar en is niet erg uitnodigend. De bewegwijzering in het gebouw is aanwezig, maar niet altijd (duidelijk) zichtbaar. Het gebouw heeft geen logische lay-out waardoor men enigszins verward raakt.

De centrale ontvangstruimte is ruim en licht van opzet. Toch heeft deze ruimte primair het karakter van een wachtruimte; ze nodigt niet uit tot langer verblijf. Er is geen zitje of leestafel. Deze is wel aanwezig om de hoek in de bibliotheek, maar deze is niet zichtbaar vanuit de ontvangstruimte. Grote trap in het midden blokkeert het zicht.

De bruto/netto verhouding van het gebouw is ongunstig: er zijn veel vides en verkeersruimten. Deze ruimten kunnen niet (intensief) verhuurd worden, hetgeen ongunstig is voor de exploitatie. Er zijn niet veel mogelijkheden om dit aan te passen.

Diensten

De grootste kracht van Holstohus ligt in de compleetheid van het aanbod. Het biedt diensten die anders in de gemeente wellicht niet meer zouden bestaan. Dit draagt in grote mate bij aan de doelstelling tot het bieden van een beter aanbod in de gemeente.

Holstohus is meer gericht op dienstverlening en gemak dan op ontmoeting en binding. Door de diversiteit en grootte van het aanbod worden ruimten efficiënt ingezet (gedeeld).

Communicatie

De website van de stichting biedt een goed overzicht van de activiteiten die in het Holstohus worden geboden. De site is actueel en de stijl komt overeen met de uitstraling van het gebouw. De website is niet direct gericht op sociale binding en ontmoeting; met behulp van (andere) sociale media liggen daar wel allerlei kansen.

Er is een informatiebalie aanwezig (publieksbalie gemeente), maar deze is niet gedurende de volledige openingstijden bemand. Indien de balie bemand is, functioneert deze goed; personeel is vriendelijk en behulpzaam. Indien de balie niet bemand is, ontstaat een 'verloren gevoel'. In het gebouw zelf wordt de bezoeker goed ingelicht in welke ruimte zich wat plaats vindt. In de nabije toekomst zal een narrowcastingsysteem worden geplaatst met actuele informatie en de actuele zalenbezetting.

Het online boeken van zaalruimten is (nog) niet mogelijk. In de professionele zalenmarkt is dit gemeengoed. Daardoor loopt Holstohus potentiële klanten in het commerciële segment mis. De stichting is hiermee bezig om dit in de nabije toekomst mogelijk te maken.

Horeca

De horecavoorziening is vanuit de hal van Holstohus slecht zichtbaar en oogt gesloten. De twee andere ingangen worden positief beoordeeld, met name de overloop naar de bibliotheek. De overloopruimte wordt regelmatig gebruikt voor activiteiten zoals kleinschalige optredens van muziekbands en/of dansavonden.

In de horeca zijn geen informatie of andere verwijzingen te vinden naar activiteiten die in de rest van het gebouw plaatsvinden. De uitstraling van de horeca sluit niet aan bij de doelstellingen van Holstohus. In de inrichting van de horeca ziet men dit niet terug (aankleding met verwijzing naar cultuur bijvoorbeeld) of met verwijzingen naar de programmering (foldertjes etc).

Besturing

Een 'onderneming' als Holstohus vraagt dat de missie en doelstellingen regelmatig terugkeren op de agenda van alle participanten. Voor de exploitatiedoelstellingen is de stichting de eerstverantwoordelijke partij. Voor de doelstelling voor wijk en wijkbewoners is de stichting aanjager op de inhoud, maar heeft verder geen bevoegdheden hierin. Dienstverleners voelen zich niet direct verantwoordelijk.

Zowel de stichting als het merendeel van de dienstverleners is sterk afhankelijk van overheidssubsidie. Deze subsidie staat sterk onder druk. Wat gebeurt er als deze subsidie structureel afneemt? Hoe groot zijn de exploitatierisico's en welke alternatieve strategieën zijn er? Er is bij de stichting wel besef van dit risico maar er is geen concrete strategie voor de middellange termijn. Regelmatig overleg met de dienstverleners, een actieve marktbenadering en een passend aanbod aan activiteiten zijn van groot belang.

De stichting is een kleine, professionele organisatie. Het succes van het Holstohus staat of valt met deze stichting. De stichting is een belangrijke trekker, aanjager en verbinder. Veel kennis en initiatief ligt bij de huidige directeur, dat maakt de aansturing en continuïteit kwetsbaar. Dat bleek uit het afgelopen jaar, toen werkzaamheden zijn blijven liggen in verband met werkzaamheden elders (bijvoorbeeld opzetten beheer en exploitatie voor het SPOC-park).

Aanbevelingen

De verantwoordelijkheid voor de exploitatie van het Holstohus is eenduidig belegd bij de stichting. Dat geldt niet voor de doelstellingen op het gebied van de wijk en onderlinge samenwerking. Nu lijkt iedereen (en dus niemand) daarvoor verantwoordelijk. Geef de stichting ook het voortouw (regie) als het gaat om realiseren van die doelstellingen. Op die manier blijft balans tussen alle doelstellingen geborgd; zowel financieel als maatschappelijk. De gemeente kan hierin sturend optreden in de budgetafspraken met de gesubsidieerde instellingen.

Inhoudelijke en praktische samenwerking kan verbeterd worden door vaker dan één keer per jaar betrokken vrijwilligers en professionals op formele basis samen te laten komen. Informeel wordt al het een en ander gedaan zoals regelmatige borrels, houd dit erin. Houd missie en doelstellingen levendig tussen bijeenkomsten door (door bijv. expliciet te vermelden op bierviltjes, menukaarten, in nieuwsbrieven e.d.). Spreek elkaar aan op doelstellingen en afspraken en blijf successen en resultaten vieren met elkaar.

Ontwikkel een alternatieve strategie voor de middellange termijn uitgaande van afnemende publieke middelen. Onderzoek de mogelijkheden van private financiering (door bedrijven en particulieren) en commercieel gebruik. Dat hoeft niet ten koste te gaan van gekozen doelstellingen; misschien kunnen deze zelfs versterkt worden.

Het Holstohus kan nadrukkelijker 'in de etalage' worden gezet. Communicatie (ook online!) is een belangrijk middel om activiteiten onder de aandacht te brengen, (nieuwe) partijen te interesseren, beschikbare zaalruimten te verhuren, etc. Trek hierbij gezamenlijk op als aanbieders; iedereen heeft belang bij een goed draaiend, druk bezocht Holstohus.

Kijk nog eens integraal naar routing en vormgeving van het gebouw vanuit het perspectief van ontmoeting en optimale toegankelijkheid van voorzieningen (expositieruimte). Misschien zijn met kleine ingrepen verbeteringen mogelijk.

Bijlage 1. Handleiding inzage enquêteresultaten

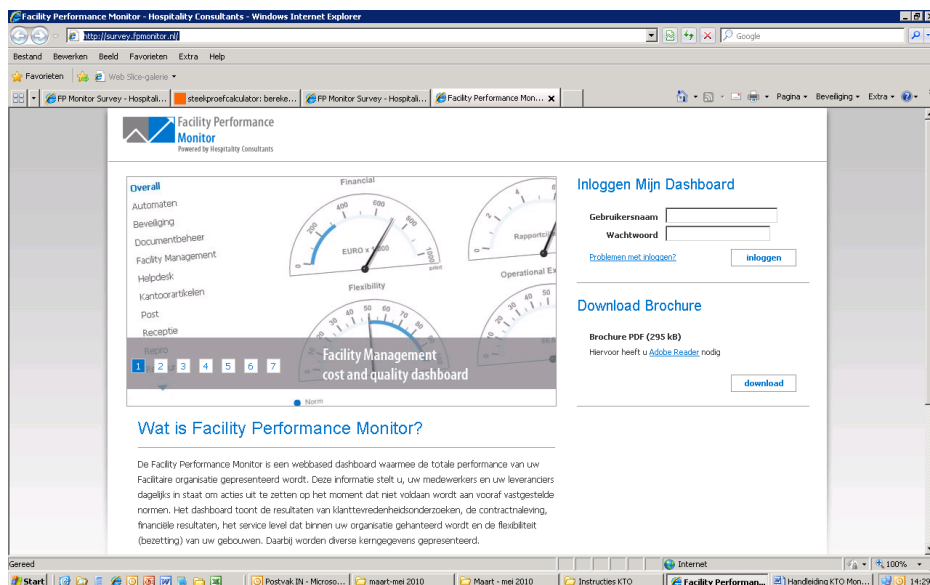
Internettoepassing

De resultaten van de enquêtes onder bezoekers en aanbieders van het Holstohus zijn te bekijken via de volgende link:

<http://survey.fpmonitor.nl>

Met behulp van deze tool zijn de resultaten van het onderzoek op scherm te bekijken en/of te downloaden in excel-formaat. Tevens is het mogelijk de resultaten nader te filteren, bijvoorbeeld naar achtergrond van de respondenten. Daarnaast is het mogelijk de ruwe data te downloaden in een excel-bestand. In dit document is een beknopte toelichting opgenomen bij de internettoepassing.

Wanneer u op de link klikt, krijgt u het volgende scherm te zien:



Inloggegevens

De inloggegevens voor de *bezoekersenquête* zijn als volgt:

Inlognaam: Holstohus bezoekers

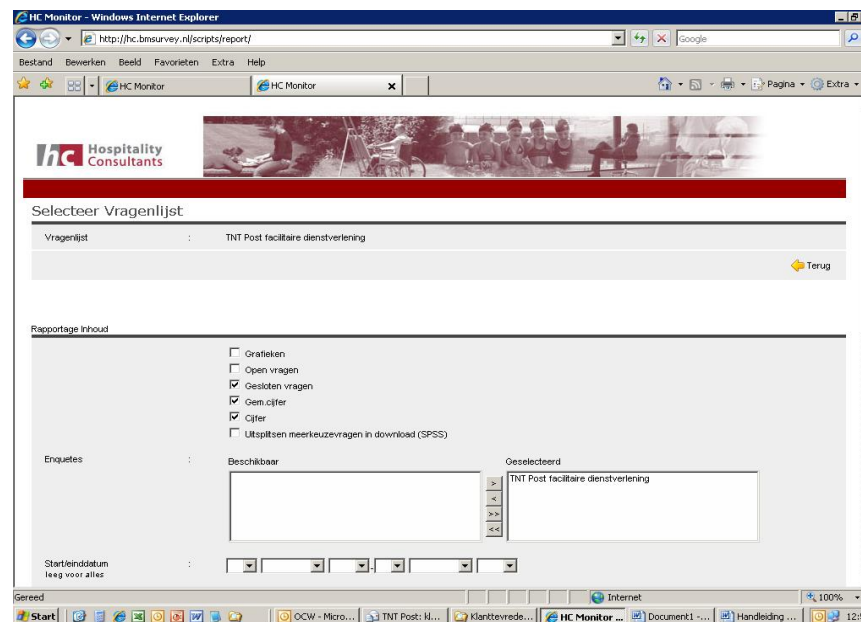
Wachtwoord: bezoeker

De inloggegevens voor de *aanbiederenuquête* zijn als volgt:

Inlognaam: Holstohus aanbieders

Wachtwoord: aanbieder

Wanneer u deze gegevens invoert en vervolgens op 'Inloggen' klikt komt u in het volgende scherm, waar u op 'Rapportage' klikt. Dan volgt het onderstaande scherm:



Selecteren rapportage inhoud

Vanuit dit scherm is het mogelijk de gewenste resultaten van verschillende onderdelen van uw organisatie te selecteren. Wanneer hieruit een keuze is gemaakt verschijnt een volgend scherm. Standaard zijn de resultaten van de totale populatie geselecteerd. Onderstaand is een beschrijving gegeven van de functionaliteit van de knoppen op deze pagina.

Open vragen / gesloten vragen

Standaard is de optie 'gesloten vragen' aangevinkt. Dit betekent dat de antwoorden op alle gesloten vragen uit de enquête worden weergegeven. Door het vinkje te verplaatsen naar 'open vragen' worden de antwoorden op de open vragen in een separate download weergegeven.

Verder kan er een keuze gemaakt worden om de door de respondenten gegeven cijfers weer te geven van verschillende diensten.

Terug / Verder

Met de knop 'Terug' gaat u vanzelfsprekend terug naar het voorgaande scherm. Door te klikken op de knop 'Verder' wordt een nieuw scherm geopend waarin de geselecteerde resultaten op overzichtelijke wijze worden gepresenteerd. Vanuit dit scherm zijn de resultaten te bekijken en eventueel te printen. Om de resultaten te downloaden in Excel-formaat dient u gebruik te maken van onderstaande knop.

Download

De geselecteerde resultaten zijn tevens te downloaden en op te slaan als excel document. Dit kan door te klikken op de knop 'Download'. Indien uw internet-browser voorzien is van een zogenaamde pop-up blocker kan het zijn dat de download wordt geblokkeerd. Dit is te verhelpen door de

Control knop op uw toetsenbord ingedrukt te houden terwijl u de download knop selecteert.

Download (data)

De laatste mogelijkheid is om de ruwe data te downloaden in een separaat document. Dit is een (geanonimiseerd) overzicht van alle door de respondenten ingevulde antwoorden.

Custom filter

Door te klikken op [NAAM ORGANISATIE] (helemaal onderaan de pagina) en vervolgens op de naam van het onderzoek verschijnt de keuze uit de verschillende onderdelen van de vragenlijst. Wanneer u op een van deze klikt verschijnt een drop down menu met de mogelijkheden. In het custom filter zijn alle meerkeuze vragen uit de vragenlijst opgenomen. Door één of meerdere hokjes aan te vinken wordt de gewenste selectie gemaakt uit de totale resultaten.

Bijvoorbeeld: Geslacht 'Man'

Alleen de resultaten van de respondenten die aangeven hebben van het mannelijke geslacht te zijn, worden getoond.

Op deze manier kan elke gewenste selectie uit de data worden gemaakt.

Rapportage

Nadat u de gewenste selecties heeft aangevinkt en op 'Verder' heeft geklikt, verschijnt een nieuw scherm met de gepresenteerde resultaten. Hierbij is voor alle vragen uit de enquête weergegeven wat de antwoordverdeling is in aantal respondenten. Ook het aantal respondenten dat de vraag met n.v.t. heeft beantwoord is voor de volledigheid weergegeven. De resultaten zijn gevisualiseerd in een figuur (grafiek of taartdiagram). Door op de figuur te klikken wordt de figuur in een apart scherm gemaximaliseerd.