

OPENBAAR VERSLAG

Variya

Het Kulturhus nader bekeken

Het ontdekken van meerwaarde binnen de Kulturhusen

T.J. Veldhuizen
December 2009
Universiteit Twente

Titel: 'Het Kulturhus nader bekeken'

Schrijvers: T.J. Veldhuizen
Studentnummer 0046612

Plaats: Enschede / Almelo
Datum: December 2009

Opleiding: Bestuurskunde
Instelling: Universiteit Twente,
Faculteit Management en Bestuur

Begeleiders: Ringo Ossewaarde (Universiteit Twente)
Minna van Gerven (Universiteit Twente)
Susan Ketner (Variya)
Margreet Hogenkamp (Variya)

Opdrachtgever: Variya te Almelo

Voorwoord

Voor u ligt de scriptie 'Het Kulturhus nader bekeken'. In deze scriptie komen de resultaten naar voren van het onderzoek dat ik heb uitgevoerd voor Variya in Almelo in de periode van april tot en met september 2009. Het onderzoek betreft het beschrijven en analyseren van de meerwaarde van de Kulturhusen voor de directe omgeving.

Een Kulturhus is multifunctionele accommodatie waarbij de gedachte is uitgesproken dat men meer doet dan enkel een ruimte huren, maar daarnaast ook samenwerkt op uiteenlopende vlakken en manieren. Het Kulturhus-concept heeft zich door de jaren heen verspreid door het land en heeft zich met name in het oosten als een olievlek verder verspreid.

Variya is een organisatie, in de vorm van het Projectbureau Kulturhus, dat ondersteuning biedt "voor samenwerkingsprocessen in het algemeen en de ontwikkeling van Kulturhusen in het bijzonder."

Het onderzoek dat ik heb uitgevoerd zoekt naar ervaringen van mensen met het Kulturhus-concept en kijkt of deze hebben bijgedragen of invloed hebben gehad op de gemeenschap ofwel de directe omgeving.

Dit onderwerp aangaande de meerwaarde van het Kulturhus sluit aan bij mijn opleiding Bestuurskunde, wat de meest praktische beweegreden was om met dit onderwerp aan de slag te gaan. De gedachte van samenwerking en de gemeenschappelijke aanpak binnen een Kulturhus sprak mij persoonlijk aan. Het onderzoek en de daaruit voortvloeiende scriptie is het eindresultaat van de bacheloropdracht aan de Universiteit, waar ik de opleiding bestuurskunde heb gevolgd.

Ik wil allereerst mijn praktijkbegeleiders Susan Ketner en Margreet Hogenkamp bedanken voor hun begeleiding tijdens deze afstudeerfase, zowel inhoudelijk als ondersteunend. Ook Wouter Servaas is mij tot grote hulp en waarde geweest gedurende dit traject. Verder wil ik alle mensen binnen de Kulturhusen bedanken die mij veelvuldig te woord hebben gestaan en die ik heb mogen interviewen over dit onderwerp. Ik wil vervolgens mijn afstudeerbegeleider Ringo Ossewaarde bedanken voor zijn waardevolle feedback en begeleiding, waarmee een solide basis voor mijn scriptie werd gelegd. Tot slot wil ik ook Inge Klaassen, mijn steun en toeverlaat, bedanken voor al haar motiverende woorden, geduld en ondersteuning tijdens het totstandkomen van dit stuk.

Met veel plezier, interesse en enthousiasme heb ik gewerkt aan dit onderwerp en ik hoop dit ook terug te laten zien in deze scriptie.

Tom Veldhuizen
December 2009

Inhoudsopgave

SAMENVATTING	07
1. INLEIDING	10
1.1 Achtergrond; De aanleiding en het doel van het onderzoek	10
1.1.1 Achtergrond; Bril vanuit Variya	10
1.2 Probleemstelling en context	11
1.3 Centrale vraagstelling	11
1.4 Deel- en subvragen	11
1.4.1 Wat is een Kulturhus en wat is het Kulturhus-concept?	11
1.4.2 Wat is 'meerwaarde' voor de dorpen en/of de stadswijken?	12
1.4.3 In hoeverre draagt de Most Significant Change Methode bij aan het bewerkstelligen van een goed onderzoek?	12
1.4.4 Samenhang tussen de deelvragen en hoofdvraag.....	12
1.5 Leeswijzer	13
2. CONTEXT VAN HET ONDERZOEK	14
2.1 Beschrijving van het Kulturhus en het Kulturhus-concept	14
2.1.1 Verschraving voorzieningenniveau.....	15
2.1.2 Stimulering van participatie (en leefbaarheid).....	15
2.1.3 Samenwerking	16
2.1.4 Participatie	16
2.1.5 Beschrijving van type organisaties binnen een Kulturhus	17
2.2 Meerwaarde	18
2.2.1 Meerwaarde door participatie	18
2.2.2 Economische meerwaarde door gezamenlijke programmering	19
2.2.3 Sociaal-culturele meerwaarde	18
2.2.4 Conclusie meerwaarde	20
2.3 Methodiek (theorie)	21
2.3.1 Most Significant Change Methode	21
2.3.2 Conclusie methodiek.....	21
3. METHODOLOGIE	22
3.1 Kwalitatief onderzoek	22
3.1.1 Voorbereidend veldonderzoek	22
3.1.2 Snowball Sampling Methode	23
3.1.3 Dataverzameling	23
3.1.4 Diepte-interviews	23
3.2 Afkadering en werkwijze	23
3.2.1 De MSC-Methode toegepast	24
3.2.2 Benadering en selectie	24
3.2.3 Data-analyse	25
3.2.4 Verwachting	25
4. DE MEERWAARDE VAN HET KULTURHUS (UITKOMSTEN)	26
4.1 Het Kulturhus en het Kulturhus-concept?	26
4.1.1 Het ontstaan van het Kulturhus-concept in Lemelerveld	26
4.1.2 Het ontstaan van het Kulturhus-concept in Olst	26
4.1.3 Voor welke doelgroepen in het dorp of de stadswijk is het Kulturhus bedoeld?	27
4.1.4 De functie van het Kulturhus in het dorp of de stadswijk	27
4.1.5 De (on)mogelijkheden van de Kulturhusen (in Olst en Lemelerveld)	28

4.2	Meerwaarde voor de dorpen en/of de stadswijken	29
4.2.1	Gezamenlijke programmering en samenwerking	29
4.2.2	Onderscheid tussen de verschillende gebruikers en hun participatie	30
4.2.3	In hoeverre wordt er door de gebruikers waarde aan het Kulturhus gehecht, en welke veranderingen hebben zij daarbij herkend?	31
4.2.4	Conclusie	31
4.3	De Most Significant Change Methode nader bekeken.....	32
4.3.1	Korte inhoud en werkwijze van de Most Significant Change Methode (MSC)	32
4.3.2	Voor- en nadelen van de MSC-Methode	32
4.3.3	De MSC-Methode en de vooropgestelde verwachtingen	34
4.3.4	Conclusie	34
5.	CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN	35
5.1	Conclusies	35
5.2	Aanbevelingen	38
5.2.1	Behoeftenonderzoek	38
5.2.2	Locatie, openheid en sfeer	38
5.2.3	Aanbevelingen omtrent de Most Significant Change methode.....	39
	LITERATUURLIJST	40
	BIJLAGEN	41
	Bijlage 1: Kulturhusen in Nederland (topografische kaart)	42
	Bijlage 2: Gelaagdheid van de MSC-Methode.	43
	Bijlage 3: Lijst geïnterviewden	44
	Bijlage 4: Vragenlijst	45
	Bijlage 5: De ontwikkeling van dorpshuis tot Kulturhus	46

Samenvatting

Kulturhus en het Kulturhus-concept?

Een Kulturhus kan worden gezien als een gebouw waarin meerdere diensten en mogelijkheden onder één dak worden geplaatst. Participanten in een Kulturhus hebben een gezamenlijke visie over de rol van de voorziening in het dorp of de wijk. Vanuit een Kulturhus wordt getracht om op vernieuwende en innovatieve wijze (nieuwe) verbanden te leggen tussen organisaties, participanten en verenigingen. Door samen te werken en gebruik te maken van de sterke punten van elkaar zou er volgens het Kulturhus-concept er een meerwaarde gecreëerd kunnen worden.

Het gebouw is de fysieke uitwerking van het Kulturhus-concept. Waar het om draait bij het Kulturhus-concept is de inhoudelijke en beheersmatige samenwerking tussen verschillende participanten onderling en de faciliterende Kulturhus-organisatie.

Doelstelling

Het doel van dit onderzoek is om duidelijkheid te verkrijgen over hoe wordt gedacht over het Kulturhus, de werking en uitstraling van het Kulturhus-concept en de uitvoering en mogelijkheden daarvan. Voor de gemeenschap is het Kulturhus om uiteenlopende redenen een plaats waar zij gebruik kunnen maken van diensten en mogelijkheden. De gemeenschap wordt hierbij niet enkel gezien als de burgers die een goed komen kopen of afhalen, maar ook de klanten en instellingen (of beter verwoord als participanten) van het Kulturhus. Binnen deze laatste groepen kan onderscheid worden gemaakt. Zo nemen klanten een product af, leveren participanten een bijdrage aan het Kulturhus in de vorm van diensten.

Gezamenlijke programmering en samenwerking

Onder gezamenlijke programmering en samenwerking wordt verstaan dat men niet enkel gebruik maakt van de eigen ruimten en het eigen beleid of bedrijfsvoering, maar dat de participanten daar aan voorbij kijken. De gedachte achter het Kulturhus is dat er door samen te werken meer mogelijk is dan voorheen. De samenwerking komt tot stand door een gezamenlijke programmering te voeren. Dit kan worden gezien als een structurele vormgeving aan de samenwerking. Door gezamenlijk een programma op te zetten om zodoende inzichtelijk te maken wat de mogelijkheden van en voor een ieder zijn. Hiervoor worden middelen en mensen ter beschikking gesteld en gezamenlijk komt men tot ideeën van samenwerking, waarbij projecten en diensten kunnen worden opgezet en aangeboden die normaliter niet zelfstandig te verwezenlijken waren.

Most Significant Change-methode

Het doel van MSC is het gezamenlijk leren en reflecteren op veranderingen door middel van verhalen. Het is een methode om achteraf veranderingen te identificeren. De focus ligt op het proces van verandering, ontwikkeling en resultaten. De methodologie bestaat uit het periodiek vergaren van verhalen over de meest significante verandering, volgens de verschillende actoren. Aan de hand van deze ervaringen wordt een vergelijking getrokken ten opzichte van andere lagen binnen de organisatie. De eerste laag die hierbij aan bod komt zijn de gebruikers ofwel klanten van het Kulturhus, tezamen met de medewerkers van de participanten binnen het Kulturhus. Hierbij moet ondermeer aan baliemedewerkers of verkopers van een winkel worden gedacht. De tweede laag betreffen de bestuursleden van de uiteenlopende participanten die binnen het Kulturhus. Tenslotte zijn ook beheerders van het Kulturhus geïnterviewd. De beheerders zijn meegenomen bij de interviews voor een aanvullend beeld en de centrale rol die zij spelen binnen een Kulturhus.

Conclusies

Wanneer er een helder en duidelijk een antwoord moet worden geformuleerd op de hoofdvraag van dit onderzoek, dan kan geconcludeerd worden dat het Kulturhus een duidelijk aanwezige meerwaarde heeft voor haar omgeving, voor het dorp of de stadswijk, maar dat deze moeilijk vorm te geven is, en dat deze meerwaarde voor alle mensen verschilt in mate, aanwezigheid en herkenbaarheid. Voor een ieder heeft meerwaarde per definitie al een verschillende betekenis. Veelal brengt een toekenning van een waarde in getallen, voorbeelden of concrete meerwaarden een groot aantal verschillende situaties met zich mee. Elk van deze is daarop ook weer voorzien zijn van hun eigen beeldspraak, invalshoek en verwachtingspatroon. Wanneer wordt gekeken naar de 'pijnpunten' die bij de vele gesprekken naar voren komen is helder dat veel 'probleempjes' liggen in communicatie (zowel intern als extern aan de eigen organisatie). Vaak is er sprake van een kink in de kabel door onbegrip, te weinig informele communicatie of door het niet goed verwerken van informatie in de hiërarchie of organisatie van de instelling. Door onduidelijkheden in de afstemming, is nog vaak onduidelijk hoe het er bij de buurman aan toegaat.

Naar voren komt eveneens dat het gebouw optimaler kan worden gebruikt of ingericht. Door groei, ontwikkelingen of veranderende omstandigheden komt men er inmiddels achter dat het gebouw waarin met zit ook zijn beperkingen heeft. Vaak wordt aangegeven dat 'het Kulturhus meer is dan haar stenen', maar deze stenen zelf vormen alleen al een solide basis voor het goed draaien van een Kulturhus. De vormgeving, inrichting, bewegwijzering, sfeer en openheid of juist geslotenheid van het gebouw zijn van groot belang voor participanten en haar doelgroepen. Een Kulturhus hoort te voldoen aan deze punten, omdat de vormgeving bepaalt hoe toegankelijk een ruimte is en of deze optimaal kan worden benut door de participant. Dit hoeft niet enkel te gaan om de spreekwoordelijke vier muren, maar kan ook gaan om zaken als bevoorrading. De openheid of geslotenheid haakt daar verder op in, aangezien commercieel ingestelde of servicegerichte participanten graag zo veel mogelijk in het zicht en bij de voordeur geplaatst willen zien, zoals zij dat hebben uitgesproken in de interviews. Daarentegen zijn stichtingen, verenigingen of zalen gebaat bij een rustigere opzet en karakter van de omgeving. De sfeer is daarbij ook bepalend.

De locatie van het gebouw is extern gezien van groot belang. De drempel om bij een Kulturhus naar binnen te stappen is niet groot, maar de behoefte ook niet. Dit laatste zorgt ervoor dat een ieder die niet binnen komt, ook niet blijft 'hangen' en zodoende ook niet 'rondkijkt' naar wat er nog meer in het Kulturhus te doen is, of wat er wordt aangeboden of georganiseerd. Daarom is van groot belang op welke locatie een Kulturhus is gehuisvest en naar welk publiek het zichzelf openstelt.

De beheerder van het gebouw speelt een bepalende rol bij de manier waarop het beheer plaatsvindt. Volgens de Kulturhus-gedachte heeft het beheer een belangrijke faciliterende rol, waarbij deze tevens zorgt voor een samenbindende factor die de verschillende participanten aan elkaar bindt. Het ene Kulturhus doet dit door intensief contact, waar een ander Kulturhus een gezamenlijke activiteitencommissie of zelfs gedeelde programmering heeft. De beheerder is een van de weinige duidelijk aanwezige personen van de Kulturhus-organisatie die direct in contact staan, op met name informele basis, met de medewerkers van de participanten. De functie van een beheerder of programmamanager, ongeacht de benaming is van groot belang voor het draaiende houden van de gedachte achter het Kulturhus. Zonder deze persoon wordt een Kulturhus een samenstel van organisaties met elk hun eigen ruimten, met een minimale hoeveelheid overleg. Door een actief overlegvoerend persoon van buiten de eigen participerende organisatie te hebben, wordt gezorgd dat er een overlappend ontstaat tussen de verschillende participanten en hen daarmee samenbindt.

Aanbevelingen

Behoeftenonderzoek

Een punt dat kan worden meegenomen is een Behoeftenonderzoek onder klanten van het Kulturhus. Dit onderzoek legt de nadruk op medewerkers van de verschillende participanten en de beleidsmakers of besturen die daarboven functioneren. Het onderzoek laat het klantendeel nog onbelicht. Dit laatste is zo omdat we graag de meerwaarde willen weten van het Kulturhus(-concept) voor wat betreft de ontwikkeling die het de afgelopen jaren heeft ondergaan en welke veranderingen daarbij een belangrijke rol hebben gespeeld. Het aandeel van de klanten van het Kulturhus is onverlet een belangrijke factor. Om een Kulturhus goed te laten draaien en van meerwaarde te laten zijn voor de omgeving is het wel van belang dat ook de dorpsgemeenschap zelf wordt gevraagd een mening te geven, haar ervaringen te kunnen uiten en zodoende ook mee kan laten denken over de staat en richting van het Kulturhus bij hun in stad, dorp of wijk. Voor het in kaart brengen van al deze meningen en dezen helder in mogelijke diensten om te zetten kan een behoeftenonderzoek van grote waarde zijn en vandaar ook deze aanbeveling.

Locatie, openheid en sfeer

De eerste indruk is altijd de belangrijkste die gemaakt kan worden. Een gebouw dat je binnenstapt waar direct duidelijk is waar alle partijen gehuisvest zijn, dat goed toegankelijk is en een gezellige en open sfeer ademt is een ideaal plaatje voor elk Kulturhus. Door een goede open invulling van de aanwezige (gezamenlijke) algemene ruimte kan een klant of toevallige passant worden bediend, maar ook worden gegrepen binnen en door het Kulturhus. Een Kulturhus is meer dan een gebouw, maar een gebouw kan wel zorgen dat een boodschap al meteen duidelijk wordt overgebracht door in te spelen op de wensen van de consument en de klanten daadwerkelijk ook te lokken.

De Most Significant Change methode

De methode heeft zowel voor- als nadelen. Zo is de methode heel inzichtelijk voor het verwerven van ervaringen om vervolgens deze te koppelen aan ervaringen op een hoger of meerdere hogere niveaus.

Een belangrijke kritiekpunt hierbij was de grootte (de omvang) van het onderzoek. Deze dient dermate groot te zijn dat er daadwerkelijk sprake kan zijn van keuzemogelijkheden voor de bovenliggende niveaus. Vanuit de methode wordt aangegeven dat de bovenliggende laag kan kiezen uit de ervaringen die zijn aangedragen door de laag eronder. Wanneer, zoals bij de MSC-Methode er sprake dient te zijn van drie lagen is het al snel duidelijk dat de onderliggende laag steeds aanzienlijk groter dient te zijn dan de laag erboven. Door deze piramidevorm is er sprake van een grote uitdijning aan de onderkant oftewel de werkvloer, waardoor een groot aantal interviews of gesprekken een belangrijke vereiste is voor een volledig te verkrijgen inzicht.

Een ander punt van aandacht is de afbakening en de definiëring van begrippen en termen. Een voorbeeld kan genoemd worden door respondent A en een ander voorbeeld kan genoemd worden door respondent B, etc. Wanneer de vrije hand wordt gegeven aan ervaringen en herkende veranderingen kan een veelvoud van mogelijkheden ontstaan. Ditzelfde geldt ook voor de definiëring van begrippen en termen. Doordat een term als meerwaarde door verschillende mensen uiteenlopend wordt gedefinieerd, zijn ook de herkende ervaringen en veranderingen voor een ieder anders.

1. Inleiding

Om tot een gedegen en volledig onderzoek te komen is het van belang de juiste vragen te stellen. Het staat in dit hoofdstuk ten doel om helder uiteen te zetten wat dit onderzoek behelst, hoe het is opgezet en vormgegeven en welke vragen in ik wil gaan beantwoorden. Hieronder volgt een uiteenzetting van hoe ik dit heb gedaan en wat hierbij de probleemstelling, de context en specifieke onderzoeksvragen zijn. Ik zal daaraan voorafgaand ingaan op de achtergrond van het onderzoek.

1.1 Achtergrond; De aanleiding en het doel van het onderzoek

De directe aanleiding voor het onderzoek dat voor u ligt is de opdracht geweest van de Provincie Overijssel aan Variya om te onderzoeken hoe en welke invloed het Kulturhus-concept heeft op de gemeenschap in Overijssel. Aangezien dit een omvangrijk onderzoek gaat worden, dat start in januari 2010, is gekozen om daarvoorafgaand een pilot op te zetten, waarbij een kleiner onderzoek plaats zal vinden bij een paar Kulturhusen. Aan de hand van de pilot, waarvan nu het resultaat voor u ligt, zal een breder provinciebreed onderzoek hieraan een vervolg geven.

Vanuit Variya is deze opdracht opgepakt en daaraan de wens toegevoegd om dit onderzoek te laten plaatsvinden aan de hand van de Most Significant Change Methode (MSC). Deze methode wordt inhoudelijk verder besproken in het derde en vierde hoofdstuk. Naast het willen zoeken naar de vraag of er sprake is van een meerwaarde voor de gemeenschap, kon op deze wijze ook inzichtelijk worden gemaakt of deze methode mogelijke aanknopingspunten heeft en of deze ook in de toekomst, mogelijk op grotere schaal, toepasbaar is. Op basis van de wensen van de Provincie Overijssel en Variya heb ik vervolgens mijn onderzoeksopzet geformuleerd.

Het doel van dit onderzoek is om duidelijkheid te verkrijgen hoe wordt gedacht over het Kulturhus, de werking en uitstraling van het Kulturhus-concept en de uitvoering en mogelijkheden daarvan. Voor de gemeenschap is het Kulturhus om uiteenlopende redenen een plaats waar zij gebruik kunnen maken van diensten en mogelijkheden. De gemeenschap wordt hierbij niet enkel gezien als de burgers die een goed komen kopen of afhalen, maar ook de klanten en instellingen (of beter verwoord als participanten) van het Kulturhus. Om het begrip gemeenschap duidelijk af te bakenen spreek ik in het vervolg van dit onderzoek specifiek over dorpen en/of stadswijken en alle mensen die op bovengenoemde wijze 'gebruik' maken van het Kulturhus.

Vanuit dit 'gebruik' door middel van het Kulturhus-concept is het doel voor dit onderzoek de wensen vanuit de ogen van de medewerkers en beleidsmakers vorm te geven. Hieruit kan vervolgens gezocht worden naar mogelijkheden om tot een betere bediening te komen van zowel burgers (klanten) als instellingen (participanten). Door de mogelijkheden te verbeteren en beleid op een (waar mogelijk) betere manier vorm te geven kan de 'meerwaarde voor de dorpen en stadswijken' verder worden uitgebouwd of ondersteund. Dit laatste is vanuit het Kulturhus-concept een duidelijk doel.

1.1.1 Achtergrond; De bril vanuit Variya

Als uitgangspunt in de ondersteuning van Kulturhusen vanuit Variya en het Projectbureau Kulturhus staat 'het proces om te komen tot samenwerking tussen verschillende partijen in de dorpen en stadswijken.' Vanuit Variya wordt verder aangegeven dat men 'de komende jaren aandacht wil besteden aan een visieontwikkeling bij dorpen en gemeenten, ten aanzien van accommodatiebeleid en voorzieningen in het algemeen. Hierbij zou het zijn als gemeenten meer visie ontwikkelen op dienstverlening aan burgers, waarbij het Kulturhus als middel wordt ingezet. Visievorming in de dorpen heeft een integrale benadering van de gewenste voorziening als doel.'¹

Ik geef deze weergave vanuit Variya om inzichtelijk te maken wat vanuit hun organisatie het belang is van een Kulturhus en welke insteek zij daarbij hebben. Op deze manier kan er een duidelijk onderscheid worden gegeven vanuit welke gedachte het Kulturhus wordt ondersteund.

¹ www.kulturhus.nl

1.2 Probleemstelling en context

Variya is een organisatie die zich richt op maatschappelijke ontwikkeling en integratie. Tevens is zij de steunfunctie op het gebied van maatschappelijke ontwikkeling voor de Provincie Overijssel. Het Projectbureau Kulturhus geldt als een 'expertisecentrum'² en wordt ook als zodanig door de mensen in het veld (medewerkers Kulturhusen) betiteld en genoemd. Het ondersteunt initiatiefgroepen bij het ontwikkelen van een Kulturhus. Tevens draagt het bij aan doorontwikkelen en verbeteren van bestaande Kulturhusen doordat nieuwe ideeën en ervaringen worden opgedaan. Daarnaast stimuleert het Projectbureau Kulturhus samenwerking en uitwisselingen tussen Kulturhusen. Inmiddels houdt het Projectbureau Kulturhus zich al tien jaar bezig met de ontwikkeling en ondersteuning. Overijssel kent grote en kleine Kulturhusen, die allen ondersteuning krijgen van Variya. In de loop der jaren is de variatie in de maat en samenstelling van gebruikers enorm toegenomen. Een veelvoud aan Kulturhusen brengt ook de vraag met zich mee wat nu daadwerkelijk gezien kan worden als de meerwaarde van het Kulturhus. Door de uiteenlopende manieren van aanpak binnen verschillende Kulturhusen is er niet een rechte lijn te trekken. Hoewel de eisen aan een Kulturhus wel bestaan, is het niet altijd zo dat deze eisen ook per direct zorgen voor een duidelijk omliggende meerwaarde voor de omgeving.

1.3 Centrale vraagstelling

De *Centrale vraagstelling (of Hoofdvraag)* die in dit onderzoek centraal staat is de volgende:

- Wat is de meerwaarde van het Kulturhus en het Kulturhus-concept voor dorpen en stadswijken in Overijssel en kan deze worden herkend aan de hand van de Most Significant Change Methode (MSC)?

Hierbij wordt met opzet al op voorhand een onderscheid gemaakt tussen het Kulturhus zelf wat enkel een gebouw is en het Kulturhus-concept wat de basis is van de manier van denken en handelen binnen een Kulturhus. Dit onderscheid zal in het theoretisch kader verder aan bod komen. Vervolgens komt uit de vraag naar voren wat de meerwaarde is voor de dorpen en stadswijken waarin een Kulturhus is gesitueerd en of er in beginsel überhaupt sprake is van een meerwaarde. Tenslotte zal ik aangeven in hoeverre de Most Significant Change Methode bijdraagt aan het inzichtelijk maken van de wel of niet aanwezige meerwaarde.

1.4 Deel- en subvragen

In dit onderzoek komen de onderstaande deel- en subvragen aanbod. Er zal steeds een deelvraag gegeven worden, waarna in wordt gegaan op de verschillende aspecten van deze vraag. De subvragen die hierbij in gedachten aan de deelvragen worden gehecht zullen zodoende besproken worden.

1.4.1 *Wat is een Kulturhus en wat is het Kulturhus-concept?*

Bij het stellen van deze vraag is van belang om een duidelijk onderscheid te maken tussen het Kulturhus zelf en het Kulturhusconcept. Een uiteenzetting is daarbij nodig wat voor activiteiten onder een Kulturhus kunnen worden geplaatst en hoe deze is vormgegeven middels het Kulturhus-concept. Het Kulturhus-concept wordt gezien als 'de gedachte achter het Kulturhus'. De vraag die deze uitspraak oproept is in hoeverre het Kulturhus-concept onderscheidend of uniek is? En het Kulturhus-concept opgebouwd is en waar en hoe de gedachte is ontstaan?

² <http://www.variya.nl/kulturhus.htm>

Wat een prominente plaats daarbij inneemt zijn de processen van programmering, samenwerking en participatie. Wat is de bijdrage van het Kulturhus-concept op dat vlak? En waarom zijn deze processen op hun beurt van belang voor het Kulturhus?

1.4.2 Wat is 'meerwaarde' voor een dorp en/ of de stadswijk?

Bij het vinden, vaststellen en beoordelen van meerwaarde is het belangrijk om de vraag te stellen; Voor wie? In dit onderzoek is dat afgebakend tot het dorp of de stadswijk, maar ook hierop kan verder worden doorgevraagd; Voor wie is het Kulturhus daadwerkelijk bedoeld? Daarmee bedoel ik welke plaats het Kulturhus inneemt voor haar klanten en participanten. Hoe belangrijk achten zij het Kulturhus, het Kulturhus-concept en welke waarde zien zij het hebben voor de gemeenschap. Wanneer het principe van meerwaarde wordt voorgelegd aan de participanten van het Kulturhus kan er bij deze deelvraag in worden gegaan op de waarde die men hecht aan het Kulturhus en welke veranderingen men daarbij herkent heeft of ervaren ? Tot slot zal deze deelvraag ook de processen van gezamenlijke programmering en/of verregaande samenwerking met of tussen de verschillende participanten van een Kulturhus aanstippen. Tevens zal er geprobeerd worden de vraag te beantwoorden in hoeverre er een onderscheid te maken is tussen de verschillende gebruikers en de mate hun participatie, samenwerking en of hierin een meerwaarde te vinden is.

1.4.3 In hoeverre draagt de Most Significant Change Methode bij aan het bewerkstelligen van een goed onderzoek?

Tot slot staat ook de Most Significant Change Methode (MSC) ter discussie. Wat houdt deze precies in? Welke voor- en nadelen brengt de methode met zich mee? En wanneer de methode goed tegen het licht gehouden is het de vraag of de methode wel of niet aan de vooropgestelde verwachtingen voldoet. Deze laatste deelvraag zal worden behandeld, om aan te geven of de methode zich wel of niet leent voor kwalitatief onderzoek.

1.4.4 Samenhang tussen de deelvragen en hoofdvraag

Kort wil ik even stilstaan bij de samenhang tussen de verschillende deelvragen en de hoofdvraag van dit onderzoek. Het onderzoek is zo opgebouwd dat eerst een goed inzicht wordt verworven op het punt wat precies het Kulturhus is en waar het voor staat. Vanuit verschillende hoeken wordt verschillend gedacht over de vorm, samenwerking of programmering binnen een Kulturhus.

Daaropvolgend is dan ook de vraag of er sprake is van één meerwaarde of meerdere meerwaarden. Door in te gaan op deze vraag wordt aangegeven in hoeverre het Kulturhus en het Kulturhus-concept wordt gedragen door de gebruikers, organisatie en de klanten en in het verlengde daarvan de gemeenschap.

Tot slot is het van belang om de gebruikte methode een kritische blik toe te werpen. Hoewel expliciet is gevraagd door het Projectbureau Kulturhus om deze methode te gebruiken, is ook van hun zijde nog het nodige onbekend over de methode. Door middel van dit onderzoek kan mogelijk meer inzicht in de MSC-Methode verkregen worden, wat vervolgens mogelijk kan leiden tot een eventueel vervolgonderzoek in eenzelfde, maar meer uitgebreide vorm. De combinatie van deze drie deelvragen beantwoordt uiteindelijk de hoofdvraag van dit onderzoek.

1.5 Leeswijzer

De scriptie 'Het Kulturhus nader bekeken' bevat vijf hoofdstukken die het resultaat zijn van het onderzoek dat zich richt op de vraag of de Kulturhusen zorgen voor een aantoonbare meerwaarde voor haar omgeving in de vorm van een dorp of een stadswijk. De inleiding is het eerste hoofdstuk van de scriptie. Hierin geef ik aan hoe de scriptie is opgebouwd. Verder komt hieraan naar voren wat de aanleiding is geweest voor dit onderzoek. Verder zal een schets worden gegeven van de achtergronden, de probleemstelling, de context en het doel van dit onderzoek. Tevens bevat dit hoofdstuk de centrale vraagstelling en de deel- en subvragen die in deze scriptie zullen worden beantwoord.

In het tweede hoofdstuk staat beschreven in welke context deze opdracht tot stand is gekomen. Hierin geef ik een beschrijving van het Kulturhus en het Kulturhus-concept. Hierbij zal ondermeer worden ingegaan op waar een Kulturhus voor staat en hoe deze wordt samengesteld, opgebouwd en gebruikt. Verder staan drie begrippen centraal. Allereerst zal ik het Kulturhus toelichten en verder ingaan op het Kulturhus-concept. Ik leg hierin uit hoe dit concept in elkaar zit en wat het uniek maakt. Vervolgens wordt ingegaan op wat als participatie en samenwerking wordt gezien en in hoeverre gezamenlijk participeren binnen een dorp of stadswijk kan worden gezien als het creëren van een meerwaarde voor die dorpen en stadswijken.

Het derde hoofdstuk gaat in op de onderzoeksmethode. Hier wordt uiteengezet waarom ik heb gewerkt met de Most Significant Change Methode en welke onderzoeksmiddelen daarvoor worden ingezet. De onderzoeksmethode dient als basis voor het vergaren van onderzoeksdata, waarmee de onderzoeksvragen uiteindelijk zullen worden beantwoord.

Ik zal eveneens ingaan op de voorbereidende werkzaamheden voordat daadwerkelijk het onderzoek kon worden uitgevoerd. Dit gaat dan met name in op het verkrijgen van het inzicht en het vormen van een beeld van de verschillende Kulturhusen in de Provincie Overijssel.

In het vierde hoofdstuk wordt uiteengezet welke Kulturhusen en participanten zijn bezocht en zijn onderworpen aan een nader onderzoek. Vervolgens wordt een overzicht gegeven van de resultaten die zijn verkregen naar aanleiding van de interviews. Daaropvolgend zal aan de hand van het theoretische kader vanuit hoofdstuk twee een koppeling worden gemaakt tussen de praktijk en de theorie. De gegeven deelvragen zullen in dit onderwerp uitvoerig worden besproken en beantwoord.

Tenslotte komen in hoofdstuk vijf de conclusies en aanbevelingen naar voren. Hierbij worden de opgedane ervaringen op de rij gezet en in verband gebracht met de uitkomsten en achtergronden van het onderzoek. Aan de hand van de conclusies zullen aanbevelingen worden gemaakt. Dit is tevens het laatste hoofdstuk wat betreft de inhoud van mijn scriptie.

Na dit laatste hoofdstuk zal de literatuurlijst volgen. Daaropvolgend zijn er een aantal bijlagen toegevoegd waarnaar in dit onderzoek zal worden verwezen. Dit loopt uiteen van een topografische kaart van de Kulturhusen (bijlage 1), tot aan een overzicht van hoe een Kulturhus door de tijd is geëvolueerd. Dit ten opzichte van een dorpshuis dat in vroeger tijden meer gangbaar was, tot aan de ontwikkelingen van heden dag (bijlage 6). De bijlagen zijn bedoeld als aanvullend materiaal.

2. Context van het onderzoek

In dit hoofdstuk komt aan bod hoe een Kulturhus is vormgegeven. Van groot belang daarbij is het onderscheid tussen het Kulturhus en het Kulturhus-concept. Het Kulturhus-concept vormt dat de ruggengraat van het Kulturhus en daarmee is het de gedachte waarmee het Kulturhus (het gebouw) wordt vormgegeven. Een Kulturhus verschilt door dit laatste daarom ook van een multifunctionele accommodatie. Doordat de huisvesting meer vraagt dan enkel het afnemen van een ruimte, maar ook een gezamenlijk beheer en samenwerkende insteek, is er een wezenlijk verschil ontstaan met een multifunctionele accommodatie. De manier of vorm waarop en waarin participanten of gebruikers deelnemen kan ook verschillen, daarom zal ik kort uiteenzetten welke verschillende soorten participanten of gebruikers men in een Kulturhus kan verwachten.

Aansluitend zal ik ingaan op de processen van participatie, gezamenlijke programmering en samenwerking. Deze processen zullen de verdere theoretische onderbouwing vormen voor de uitwerking van mijn uiteindelijke onderzoeksresultaten, conclusies en aanbevelingen. In de onderzoeksvragen werd concreet de vraag gesteld wat processen als gezamenlijke programmering en samenwerking, participatie en meerwaarde inhouden met betrekking tot het Kulturhus. Het theoretisch kader biedt in die zin een basis voor deze begrippen, om van hieruit te komen tot een goede beantwoording van de gestelde deel vragen en hoofdvraag.

2.1 Beschrijving van het Kulturhus-concept

Een Kulturhus is vanuit de gedachte van het Kulturhus-concept gericht op het idee dat “waar mensen samen komen, dat daar iets gebeurt of ontstaat³”. Dit Kulturhus-concept is bezig aan een gestage opmars in (Oost)Nederland, en inmiddels is het begrip Kulturhus bekendheid aan het winnen. Men, de burgers in de dorpen en stadswijken, krijgt op deze wijze een breed scala veelzijdige diensten aangeboden. Vele dorpen en stadswijken kennen inmiddels het fenomeen, zoals ook terug te zien is in bijlage 1. Het Kulturhus is een Scandinavische uitvinding en behelst een centrum voor de gemeenschap, waar een velerlei aan diensten en activiteiten aangeboden en georganiseerd wordt.

Centraal hierbij staat dat het Kulturhus niet slechts een zalengebouw is, maar dat de voordeur, de hal en veelal ook ruimten worden gedeeld en gezamenlijk worden ingevuld. “Verregaande samenwerking tussen participanten is de sleutel naar een goed Kulturhus.”⁴

Een Kulturhus als voorziening kan worden gezien als een gebouw waarin meerdere diensten en mogelijkheden onder één dak worden geplaatst in een dorp of stadswijk.

Een participant noemde het ook wel een ‘winkelcentrum, waar men terecht kan voor services, diensten en verenigingen, waar daarentegen de commerciële kant niet tot nauwelijks aanwezig lijkt te zijn of in ieder geval niet in het oog springt.’ Participanten in een Kulturhus hebben een gezamenlijke visie over de rol van de voorziening in het dorp of de wijk. Vanuit een Kulturhus wordt getracht om op vernieuwende en innovatieve wijze (nieuwe) verbanden te leggen tussen organisaties, participanten en verenigingen. Door samen te werken en gebruik te maken van de sterke punten van elkaar zou er volgens het Kulturhus-concept er een meerwaarde gecreëerd kunnen worden. Zoals vermeld staat juist die vraag in dit onderzoek centraal en wordt gekeken of dit ook daadwerkelijk het geval is. Het Kulturhus en haar concept probeert een belangrijke ontwikkeling op het gebied van vitaliteit in dorpskernen en stadswijken voor te staan, waarmee het een springplank probeert te zijn voor kansen en mogelijkheden in een leefgemeenschap.

Het Kulturhus-concept

Meerwaarde creëren uit gezamenlijke voorzieningen, programmering en beheer, waardoor het behoud van maatschappelijk, sociaal en cultureel kapitaal in een woonkern langdurig gewaarborgd is.

³ Toespraak mevrouw G. Verburg, minister van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit, opening Kulturhus Kootwijkerbroek, 10 juli 2008.

⁴ www.kulturhus.nl/index.php?section=concept

Het idee achter een Kulturhus is dat een combinatie van voorzieningen op het gebied van cultuur, informatie en (zakelijke) dienstverleningen onder één dak worden samengebracht. Behalve dat de participanten één gebouw delen, is het ook de bedoeling dat ze samenwerken. Op deze wijze is er sprake van “het combineren van diensten voor meerdere doelgroepen en is er een combinatie van verschillende voorzieningen in één gebouw⁵”. Het gezamenlijke beheren van het gebouw en de samenwerking van de deelnemers op het gebied van programmeren, zijn belangrijke elementen. Verder worden burgers nauw betrokken bij het Kulturhus, met als gedachte dat zij dan ook een sterkere band met de instelling(en)/participant(en) ontwikkelen en zodoende ook hun betrokkenheid omzetten in participatie. Hierdoor ontstaat (ook) onder de lokale bevolking een gevoel van “dit-is-van-ons-samen.”⁶

Er zijn verschillende redenen om een Kulturhus te bouwen of op te zetten. Vanuit verschillende invalshoeken kunnen en worden Kulturhusen geïnitieerd. Meestal is er sprake van een mix van factoren die de haalbaarheid en noodzaak van een Kulturhus onderbouwen. Hieronder zullen de verschillende invalshoeken kort worden toegelicht.

2.1.1 Verschraling voorzieningenniveau

Het voorzieningenniveau op het platteland en in de stadswijken staat onder druk. Het platteland ‘verschraalt’. Niet alleen winkels, maar ook ontmoetingen, recreatie scholen en zorginstellingen verplaatsen zich naar grotere plaatsen in de omgeving van kleine kernen. Dit alles neemt zienderogen af. Dorpen lopen langzaam leeg, en/of zijn niet langer in staat om activiteiten en mogelijkheden te bieden op dezelfde voet al voorheen. Zo verlaten jongeren de geboortedorpen om elders hun opleiding te genieten en werk te zoeken. Dit is een trend die al lange tijd zichtbaar is, gezien de aandacht die het vraagstuk krijgt van ondermeer de Rijksoverheid en de provincie in de vele rapporten die (bijvoorbeeld van de SER⁷) schrijven over hoe het platteland ervoor staat en hoe het vitaal kan blijven of worden.

“Efficiëntieoverwegingen geven een voortdurende impuls tot schaalvergroting van private en publieke voorzieningen en vooral in de kleine kernen leidt dat tot verschraling.”⁸ Door centralisering van voorzieningen in de grote steden wordt het voor kleine gemeenschappen steeds moeilijker om hun voorzieningbeleid in stand te houden. Doordat ondermeer financiële mogelijkheden steeds verder beperkt raken is de noodzaak van intensieve samenwerking, afstoting van decentrale gebouwen en locaties steeds vaker noodzakelijk. Om dit tij te keren biedt het Kulturhus-concept naar verluid een oplossing, door voorzieningen te combineren en op facilitair en inhoudelijk vlak besparingen en meerwaarde te realiseren. Vanuit een nulsituatie bekeken is er daardoor een goede mogelijkheid op groei. Door gezamenlijk gebruik te maken van dezelfde voorzieningen is er sprake van een kostenbesparing die op eigen houtje veelal niet kan worden gerealiseerd. Tevens kan gebruik worden gemaakt van subsidies die op een nuttige wijze de verschraling tegengaan (zie paragraaf 2.1.4).

2.1.2 Stimulering van participatie (en leefbaarheid)

Hoewel bij het opzetten van een Kulturhus vanuit schaarste en behoud geredeneerd kan worden, gezien de voorgaande paragraaf, werkt het Kulturhus ook versterkend en stimulerend. Veelal wordt het Kulturhus-concept gezien als een laatste reddingsmiddel een bestaande situatie vast te houden, of omdat het ernstig nodig is, om een of andere manier samenwerkingsverbanden aan te gaan met andere partners. Echter, het Kulturhus-concept probeert zoals eerder genoemd een springplank te vormen voor kansen in een leefgemeenschap en daarmee een proactieve ontwikkeling ten goede van de vitaliteit van kleine kernen en stadswijken. Op deze manier kan het Kulturhus-concept een

⁵ Astrid van der Kooij, Voorzieningen op het platteland. De toekomst voorzien. In: Nieuwsbrief sociaal beleid nr. 2, oktober 2003

⁶ Jan van Lenteren, Sleutels inleveren! Op weg naar een Kulturhus, Zaltbommel, Aprilis, 2006, p.119

⁷ Sociaal Economische Raad, Advies Kansen voor het platteland, Den Haag, 2005

⁸ WRR (2005) *Vertrouwen in de buurt*, op.cit., p. 42.

verrijking zijn voor een bestaande situatie. Ook een organisatievorm, met uiteenlopende instanties (in Kulturhustermen; participanten) die onderling een goede verstandhouding en huishouding hebben, kan haar voordeel doen met het Kulturhus-concept. In die zin is het niet pas in de uren van problemen dat het Kulturhus-concept ter sprake komt, maar ook bij het versterken of uitbouwen van een bestaande organisatie.

Mensen worden vanuit de gedachte van het Kulturhus betrokken gemaakt, doordat verschillende participanten en gebruikers (klanten) de kans worden geboden om deel te nemen aan het verbeteren van de directe leefomgeving. Participatie hoeft hierin dus niet altijd direct betrekking te hebben op burgers, maar veelal ook indirect, omdat zij door actief te zijn binnen een vereniging of participant van het Kulturhus ook een bijdrage kunnen leveren aan het dorp of de stadswijk.

2.1.3 Samenwerking

Het gebouw is de fysieke uitwerking van het Kulturhus-concept. Waar het om draait is de inhoudelijke en beheersmatige samenwerking tussen verschillende participanten onderling en de faciliterende Kulturhus-organisatie. Vaak wordt in gedurende dit onderzoek de term; "Een Kulturhus is meer dan enkel stenen" aangehaald. Het niet gebonden te hoeven zijn aan een gebouw, kan een belangrijke reden zijn om een Kulturhus-organisatie op te richten en zodoende een beter afgestemd beleid in sociaal-maatschappelijke activiteiten in een kern of stadswijk te creëren. Door gebruik te maken van elkaars mogelijkheden wordt voor zowel de eigen instelling als voor elkaar onderling en voor de mensen uit de directe omgeving of gemeenschap een toegevoegde waarde gecreëerd. De onderlinge samenwerking is hiervan de basis.

2.1.4 Participatie

Initiatiefnemers van een Kulturhus formeren voorafgaand aan het opzetten van een Kulturhus vaak een werkgroep of richten een stichting op. Op deze manier is er sprake van een verregaande samenwerking, waarbij het formeren van een werkgroep of stichting, die als doel heeft een Kulturhus vorm te geven, 'commitment' doet uitspreken van de betrokken partijen. Deze vereniging van participanten bestaat vaak uit een aantal hoofdparticipanten die willen samenwerken ten einde een doel te realiseren of te bewerkstelligen. Als hoofdparticipant kan bijvoorbeeld een vertegenwoordiger van de school, het dorps huis, het plaatselijk belang en de kinderopvang worden gezien. Zij kunnen als hoofdparticipant worden gezien omdat zij bijvoorbeeld frequent met medewerkers aanwezig en/of geopend zijn. In een vroeg stadium wordt eveneens de gemeente en mogelijk een woningbouwvereniging betrokken bij de werkgroep.

De gemeenten die een visie hebben over voorzieningen en dienstverlening in de kernen, spelen een belangrijke rol in het succes van een Kulturhus. Daar waar gemeenten kansen zien in dienstverlening en het ontwikkelen daarvan, is een Kulturhus meer succesvol. In de nieuwe subsidieregeling in Overijssel is het sinds 2008 de gemeente die de aanvraag doet voor een subsidie en niet meer de gemeenschap of de wijk zelf. Dit betekent dat er een (nog) sterkere band is met de gemeente dan voorheen. De gemeente is van meet af aan betrokken bij en het organiseren van het Kulturhus. Cofinanciering wordt hierbij vanuit de gemeenten als duidelijke voorwaarde gesteld. Op deze wijze is er sprake van samenwerking en commitment van verschillende kanten. Ook is het op deze manier voor de gemeente een volgende stap om mee te denken bij de verdere ontwikkeling van het gebied waarin het Kulturhus staat en de daarop van invloed zijnde omgeving.

2.1.5 Beschrijving van type organisaties binnen een Kulturhus

De verschillende organisaties binnen een Kulturhus zijn uiteen te zetten in de volgende categorieën:

- Overheidsinstellingen
- Commerciële instellingen
- Stichtingen, bedrijven en verenigingen met zelfstandige ruimten
- Stichtingen, bedrijven en verenigingen met niet-zelfstandige ruimten
- Instellingen met een (semi-) publieke functie, veelal gesubsidieerd.

Een sterk onderscheid bij deze categorisering is te maken op het gebied van de dienstverlening. Dit onderscheid laat zich zien bij participanten die gericht hun klanten in het Kulturhus bedienen. Deze klanten komen persoonlijk op bezoek in het Kulturhus en maken zowel zichtbaar als tastbaar gebruik van de aangeboden diensten. Een duidelijk voorbeeld hiervan is een klant van de bibliotheek die een boek komt lenen, of een burger die een paspoort komt afhalen bij de gemeentebalie. Daarentegen zijn er eveneens participanten die slechts een ruimte huren. Deze instellingen hebben geen direct persoonlijk contact met hun klanten. Hierbij kan worden gedacht aan stichtingen, waarbij de bijvoorbeeld de administratie zetelt in een Kulturhus. Het werk dat wordt verricht is gericht op de eigen organisatie, maar er is geen direct contact met klanten door middel van het Kulturhus. De interactie van dit soort participanten met de omgeving laag en doet het lijken alsof deze instellingen een bestaan lijden op de achtergrond van het Kulturhus, waardoor de directe bijdrage aan het Kulturhus niet zichtbaar is of in ieder geval niet als zodanig wordt herkend.

2.2 Meerwaarde

Meerwaarde is een breed concept. Een begrip dat eigenlijk te groot is om in één zin te omschrijven. Vanuit verschillende invalshoeken kan meerwaarde worden bekeken. Heel simplistisch gezien kan meerwaarde worden geschetst als een vermeerdering van een object of concept ten opzichte van een eerder punt in de tijd. Meer dan voorheen. De noemer 'meerwaarde' geeft dat ook al aan. Meer waarde, ofwel een verhoging van de waarde van een goed.

2.2.1 Meerwaarde door participatie

Bezien in maatschappelijk licht of in sociaal-culturele zin komt het begrip meerwaarde neer op een bevordering van de staande maatschappij en gemeenschap.

Maar wat verstaan we dan precies onder meerwaarde voor de gemeenschap in maatschappelijk sociaal-culturele zin? Waaraan is deze meerwaarde te herkennen? Op welke wijze is deze inzichtelijk te maken?

Een meerwaarde voor de maatschappij of een gemeenschap uit zich in het beter kunnen functioneren in of participeren binnen een gemeenschap. Wanneer personen afzonderlijk beter kunnen functioneren of zich breder inzetbaar kunnen maken, brengt dit een verbetering van de dan huidige situatie teweeg. Wanneer dit bij meerdere personen herkenbaar in beeld kan worden gebracht, is er duidelijk sprake van een verbetering of meerwaarde. In maatschappelijke zin kan deze meerwaarde worden herkend wanneer deze een aanvullend proces teweeg brengt waarvan meerdere mensen profiteren.

Participatie kan in het licht van het Kulturhus op twee manieren worden aangestipt. Allereerst kan worden gekeken in hoeverre er sprake is van participatie onder burgers. Doen bewoners van het dorp of de stadswijk actief mee met het verbeteren van hun omgeving, zijn ze actief betrokken bij vrijwilligerswerk, steunen zij een organisatie met tijd, geld en moeite, of zijn de burgers enkel of slechts betrokken in de hoedanigheid van klant bij een instelling.

Puur kijkend naar burgers en participatie kan het concept van Burgerparticipatie worden opgemerkt: "Burgerparticipatie betekent samenwerking tussen burgers en overheid in lokaal bestuur en beleid, om, door middel van allerlei maatschappelijke ondersteuning, burgers zelf, in hun zelfbeheer van lokale zorgvoorzieningen en zelforganisaties, in staat te stellen om het sociale aspect in hun eigen directe leefwereld actief te ontdekken en te doen floreren."⁹

Echter, de andere zijde van participatie rondom een Kulturhus is de participatie in de vorm van participanten binnen de ruimte van een Kulturhus. Zij participeren allemaal individueel als instelling in het Kulturhus, en door een gedegen gezamenlijke visie en programmering van samenwerking, trachten zij een aanbod te creëren of vast te houden dat burgers op hun beurt weer kan ondersteunen, diensten kan verlenen of helpen.

Naar beide vormen van participatie kan worden gekeken. En vanuit deze achtergrond zal ook de vraag worden gesteld in hoeverre de participatie, zij het onder burgers, zij het onder participanten aanwezig is. Vanuit dit vertrekpunt kan participatie duidelijk worden belicht en wellicht worden uitgesplitst op zowel individueel als groepsniveau. Tevens kan dan worden gekeken in hoeverre de Kulturhus-organisatie de participatie verder stimuleert en of hierin eventueel een verbetering aangebracht kan worden.

⁹ http://www.arcon.nl/admin/doc_center/docs/nieuwsbrief%20arcon%20burgerparticipatie.pdf

2.2.2 Economische meerwaarde door gezamenlijke programmering

Meerwaarde kan je ook bezien in de zin van investeren. Voor het investeren in een idee (bv. Kulturhus) en om een dergelijk proces in gang zetten, is een bepaalde insteek benodigd. Wanneer de investeerders hiervoor meer terugkrijgen dan men hiervoor aan inzet heeft geleverd, is er sprake van meerwaarde. In deze zin levert een inspanning een grotere opbrengst op dan de geleverde input zelf.

Gezamenlijke programmering en participatie zijn twee kernbegrippen die centraal staan in het Kulturhus-concept. Vanuit het Kulturhus-concept wordt gezamenlijke programmering gezien als de onderlinge afstemming en samenwerking van verschillende gebruikers en participanten binnen het Kulturhus. Verder uitgelicht wordt onder gezamenlijke programmering het volgende verstaan:

“Inhoudelijke programmering is een belangrijk onderdeel van het Kulturhus-concept. 'Bewoners' van het 'hus', maar ook huurders van ruimtes en andere organisaties bepalen de inhoud van de programmering. Dit gaat verder dan alleen een gezamenlijke jaaragenda; er wordt zorgvuldig gekeken welke verschillende activiteiten op elkaar kunnen worden afgestemd, hoe zij elkaar kunnen versterken en aan welke aanvullende activiteiten nog behoefte is.

Onmisbaar bij het ontwikkelen van een inhoudelijk programma is een 'trekker'. Er moet iemand of een aantal mensen worden aangewezen die verantwoordelijk zijn voor de inhoudelijke programmering, weten hoe het moet en nog belangrijker; enthousiast zijn over het concept en kansen en mogelijkheden zien. Een breed netwerk in het dorp of de wijk, maar ook in een bredere context is zeer wenselijk.”¹⁰ De basis van een gezamenlijke programmering ligt naast de 'trekker' ook bij de participanten zelf. De mate waarin zij bereidheid tonen en middelen, mensen en tijd kunnen en vooral willen inzetten is van essentieel belang.

Centraal staat hierbij het overleg, zowel formeel als informeel. Een activiteitencommissie kan een goed instituut binnen een Kulturhus zijn waardoor projecten, activiteiten en bijeenkomsten worden georganiseerd met velerlei inzet. Ook op informele wijze kan veel gedaan en bewerkstelligd worden, door het enthousiasmeren van medewerkers en participanten, maar ook burgers en vrijwilligers. Zowel de informele als de formele kant voor programmering en het daar ten grondslag liggende overleg tussen verschillende partijen kan mogelijk gezien worden als hetgeen dat een Kulturhus zich doet onderscheiden van een multifunctionele accommodatie.

Gezamenlijke programmering wordt zo zwaarwegend gezien, omdat het volgens het Kulturhus-concept de basis vormt van hetgeen dat het Kulturhus doet onderscheiden van elke andere vorm van een multifunctioneel gebouw. De vraag die in dit onderzoek leeft is of er ook daadwerkelijk sprake is van een gezamenlijke programmering en of het belang wordt onderkend en ondersteund door de verschillende participanten in het Kulturhus.

Wanneer specifiek gekeken wordt naar eerdere situaties en de huidige situaties rondom de Kulturhusen, dan is er op te merken dat er tegenwoordig sprake is van een herkenbare clustering van voorzieningen. De meerwaarde die deze vorm van locaties, samenwerking en deling van ruimte met mogelijk met zich meebrengt, kan ook voor mogelijke negatieve effecten zorgen zoals verlies van zelfstandigheid, veranderde kosten van de accommodatie(s) en door een nieuwe locatie mogelijk ook een nieuwe doelgroep of werkgebied.

¹⁰ <http://wiki.kulturhus.nl/wiki/index.php/Programmering>

2.2.3 Sociaal-culturele meerwaarde

Naast de meerwaarde voor participanten kan er ook sprake zijn van wel of niet een meerwaarde voor de individu of burger. Zo kunnen mogelijkheden worden gecreëerd door samenwerking, maar kunnen ook diensten verdwijnen doordat bepaalde participanten minder mogelijkheden of ruimten tot hun beschikking hebben.

Een legio van voorbeelden kunnen hierbij worden genoemd en voor een ieder zal de wel of niet aanwezige meerwaarde verschillen. De vraag is daarom ook van belang of er sprake is van een duidelijke verbetering of meerwaardeontwikkeling, gezien over de gehele gemeenschap.

Voor dit onderzoek is het van belang om een herkenbare en breed gedeelde meerwaarde te herkennen en aan te geven. Vrij concreet zullen hierbij pijnpunten naar voren komen, zoals de accommodatie, de bezettingsgraad/openingstijden, het beschikbare personeel en/of vrijwilligers en hogere dan wel lagere kosten. Door, zoals in hoofdstuk 3 terug zal komen, mensen te vragen naar hun ervaringen binnen het Kulturhus kunnen deze positieve of negatieve meerwaarde in kaart worden gebracht.

Na in te zijn gegaan op zowel de participanten als de burger komt ook het Kulturhus in algemene zin zelf naar voren. In het geval van een Kulturhus is het van belang om de huidige situatie te vergelijken met een zelfstandige situatie, zonder Kulturhus-concept. Hierbij kan participant of instelling geheel zelfstandig in een gebouw zitten, zonder enige vorm van interactie, programmering of samenwerking met diens directe omgeving. Echter, een punt dat daarbij al meteen kan worden gemaakt, is dat het vrijwel onmogelijk is om zonder enige vorm van interactie of samenwerking te functioneren voor soortgelijke instellingen zoals gevestigd zijn in een Kulturhus. De organisaties aldaar zijn vaak klein van opzet en/of hebben enige publieke rol te vervullen, zij het dienstverlenend, semi- of non-profit. De overige participanten die een eigen zelfstandige ruimte bezitten en daarbij niet afhankelijk zijn in enige vorm van diens directe omgeving, kunnen ook functioneren buiten een Kulturhus en zijn derhalve niet vereist voor de gedachte en uitvoering van het Kulturhus-concept.

2.2.4 Conclusie meerwaarde

De in paragraaf 2.1 beschreven onderdelen van het Kulturhus zijn van belang om een goed inzicht te krijgen in de huidige problematiek in de kleinere gemeenten en dorpen (in Overijssel). Aan de hand van pijnpunten als verschraving van het platteland, daling van de aanwezige voorziening en een groeiende hoeveelheid kosten is het probleem vastgesteld. Vervolgens zijn maatregelen en middelen beschreven die vanuit de theorie weergeven hoe deze problemen kunnen worden ondervangen en worden omgezet naar mogelijkheden.

2.3 Achtergrond van de methodiek

Voor het opzetten van een onderzoek is een goede basis nodig in de zin van een gedegen methodiek. Met de onderstaand beschreven methodes heb ik geprobeerd om op een onderbouwde wijze een onderzoek vorm te geven. De kern van de methodiek in dit onderzoek is de Most Significant Change methode (MSC) en daarnaast heb ik bij het verkennende (voor)onderzoek gebruik gemaakt van Snowball Sampling om een goed beeld te creëren van de Kulturhusen, de mensen die daarbij betrokken zijn en op welke manier deze (samen)werken.

2.3.1 *Most Significant Change-methode*¹¹

Het doel van MSC is het gezamenlijk leren en reflecteren op veranderingen door middel van verhalen. Een deel van de verhalen wordt eveneens gebruikt voor verantwoording. Het is een methode om achteraf veranderingen te identificeren, vaak op middellange termijn. De focus ligt op het proces van verandering, ontwikkeling en resultaten. De methode is voor het eerst gebruikt in Bangladesh in 1994 en heeft daarna vanuit Australië bredere bekendheid gekregen.¹² MSC is een methodiek die gebruik maakt van ervaringen en verhalen van ervaringsdeskundigen. Het zijn interpretaties van de werkelijkheid en door vergelijking van verschillende interpretaties ontstaat een breed gedragen beeld. De methodologie bestaat uit het periodiek vergaren van verhalen over de meest significante verandering, volgens de verschillende actoren. Aan de hand van deze ervaringen wordt een vergelijking getrokken ten opzichte van andere lagen binnen de organisatie. Voor een onderzoek worden drie lagen aan een ervaringeninterview onderworpen (zie bijlage 6). In mijn onderzoek echter, met het oog op de uitvoerbaarheid, is dit teruggebracht naar twee lagen. De eerste laag die hierbij aan bod komt zijn de gebruikers ofwel klanten van het Kulturhus, tezamen met de medewerkers van de participanten binnen het Kulturhus. Hierbij moet ondermeer aan baliemedewerkers of verkopers van een winkel worden gedacht. De tweede laag betreffen de bestuursleden van de uiteenlopende participanten die binnen het Kulturhus. Tenslotte zullen ook bestuurders van het Kulturhus worden geïnterviewd. Deze laatste twee lagen zullen oplopend een ervaring uitkiezen van een lager niveau, waarbij hen gevraagd wordt nadrukkelijk aan te geven waarom zij waarde hechten aan de uiteengezette ervaring van een persoon van een ander niveau. Uiteindelijk zullen uit deze ervaringen een aantal hoofdervaringen overblijven die door het meest herkend worden of waaraan de grootste waarde wordt toegekend. Op basis van deze ervaringen en de waardetoekenning daarvan zal ik komen tot een slotsom tot wat betreft de uitkomsten in de meerwaarde van het Kulturhus die zij heeft ten opzichte van haar gemeenschap.

Andere lagen kunnen ook goed worden gebruikt bij een MSC-onderzoek. Zo kan gedacht worden aan een manager/directeur en eventueel de gemeente en de provincie en eventuele externe partijen (onderzoeksbureaus, provinciale steunfuncties) die allen kunnen participeren in een onderzoek.

Dit onderzoek kan ook dienen als startpunt voor verder uitgebreid onderzoek. Zo is de methodiek van de MSC-Methode ook goed te combineren met andere methodieken en kan zij qua opzet aanzienlijk breed worden ingezet. Immers, bij MSC gaat het om verhalen en ervaringen. Door breed te selecteren in deze verhalen, in een brede groep van actoren, is ook een breed beeld verkrijgbaar.

2.3.2 *Conclusie*

Tot slot geeft dit theoretische kader eveneens een beeld van de te hanteren methodiek en op welke wijze deze haar plaats kent binnen het onderzoek. Dit laatste is specifiek in het theoretisch kader op voorhand meegenomen, omdat ook de methodiek zelf aan een kritische blik wordt blootgesteld en derhalve niet enkel gebruikt wordt aan onderzoeksmethode.

¹¹ R. Davies & J. Dart, The 'Most Significant Change' (MSC) Technique; A Guide to Its Use, 2008

¹² http://www.learningtolearn.sa.edu.au/learning_workroom/pages/default/msc/?reFlag=1

3. Methodologie

In dit hoofdstuk zal aan bod komen hoe dit onderzoek is vormgegeven. Ik zal beginnen met aan te geven waarom ik heb gekozen voor een kwalitatief onderzoek, vervolgens waarom ik bepaalde onderdelen wel of juist niet behandel, op welke manier ik daadwerkelijk mijn onderzoek heb vormgegeven doormiddel van het verzamelen en analyseren van informatie en op welke manier ik hieruit uitkomsten haal en conclusies denk op te maken. De methodologie en de MSC-Methode staan tevens centraal in het beantwoorden van (een deel) van de hoofdvraag.

3.1 Kwalitatief onderzoek

Om tot antwoorden te komen voor mijn centrale vraagstelling, deelvragen en subvragen zijn er twee typen onderzoek mogelijk: kwantitatief en kwalitatief onderzoek. Voor dit onderzoek heb ik gekozen voor kwalitatief onderzoek. De resultaten van dit onderzoek zijn niet volledig representatief voor alle (vergelijkbare) Kulturhusen, mede daarom heb ik voor een kwalitatief onderzoek gekozen omdat deze vorm zich richt op het verkrijgen van informatie over wát voor ervaringen er leven onder de te ondervragen mensen en met name de vraag wáárom zij daar waarde aan hechten.

Daarnaast geeft deze kwalitatieve vorm van onderzoek diepgaande informatie. Op deze wijze kan in worden gegaan op achterliggende motivaties, meningen, bevindingen, behoeften en pijnpunten die aanwezig zijn bij de respondenten en hun achterland.¹³

De diverse meningen en overtuigingen van de geïnterviewden zijn een belangrijk onderdeel in de uiteindelijke beantwoordingen van mijn centrale vraagstelling, deelvragen en subvragen. Een enquête brengt bijvoorbeeld te weinig diepgang en zou daarom te weinig informatie opleveren. Daarnaast verschillen de participanten, hun doelen en mogelijkheden sterk van elk elkaar, waardoor dit erg moeilijk te vatten is een enquête met gestandaardiseerde vragen. Tenslotte kan kwalitatief onderzoek goed worden ingezet om de geïnterviewden zelf te laten meedenken over wat ontwikkelingen binnen het Kulturhus. Binnen het kwalitatief onderzoek heb ik verder gekozen voor de volgende twee onderdelen: voorbereidend veldonderzoek en diepte-interviews. Ik zal deze hieronder kort toelichten. Uitgebreider deze onderdelen bespreken is wel mogelijk, maar draagt niet verder bij aan een heldere en beknopte uiteenzetting van mijn onderzoek.

3.1.1 Voorbereidend veldonderzoek

Om voorafgaand aan interviews en volgend op kennis verworven uit literatuur verdere stappen te maken in het opzetten en uitvoeren van een onderzoek kan een voorbereidend veldonderzoek van belang zijn. Dit was in mijn onderzoek het geval en door middel van verkennende gesprekken heb ik een goed inzicht kunnen verkrijgen in de verdere stappen die ik wil gaan nemen. Door in gesprek te gaan met verschillende beheerders van verschillende Kulturhusen heb ik een beeld gekregen van hoe het reilt en zeilt binnen een Kulturhus. Dit was met name interessant omdat de gehoorde mensen aangaven, zonder dat zij daartoe werden bevraagd, wat zij van belang achten voor een goed draaiend Kulturhus.

In de vier Kulturhusen die ik heb bezocht (Borne, Lemelerveld, Olst-Wijhe en Notter-Zuna) heb ik gesproken met een beheerder, directeur of coördinator. Daarnaast heb ik bij Variya gesprekken gehad om een compleet beeld te verkrijgen.

¹³ <http://www.right-marktonderzoek.nl/methoden-onderzoek/kwalitatief-onderzoek.aspx>

3.1.2 *Snowball Sampling*¹⁴

Aan de hand van verkennende gesprekken kreeg ik een aantal handreikingen en adviezen waarop ik voort kon bouwen. Zo werd mij aangegeven welke bezoeken en gesprekken nog meer nuttig konden zijn voor dit onderzoek. Zo hebben de verschillende eerste geïnterviewden mij, via adviezen, tips en verwijzingen, gebracht tot andere belangrijke informatiebronnen en personen. Vanuit hier kwam het spreekwoordelijke '(sneeuw)balletje aan het rollen', waarbij van meerdere kanten punten werden aangedragen die eventueel kon worden meegenomen in het verdere onderzoek. Door deze uiteenlopende gesprekken met managers, programmabeheerders en medewerkers binnen de Kulturhusen heb ik mijn beeld en keuze kunnen vormen voor de verdere uitvoering van het onderzoek.

3.1.3 *Data-verzameling*

Ik verzamel mijn informatie of data met diepte-interviews. Deze interviews worden vormgegeven met een vragenlijst waarlangs ik inzichtelijk probeer te krijgen hoe verschillende gebruikers aankijken tegen vraagstukken rondom beheer, participatie, samenwerking, programmering, afzetgebied, uitstraling van het Kulturhus en de betreffende instelling en tenslotte of deze ervaringen positief danwel negatief zijn.

Aan de hand van de vragenlijst, die te vinden is in bijlage 4, heb ik geprobeerd antwoorden te vinden die onderzoeksvragen kunnen beantwoorden. De thema's die hierbij aan bod kwamen betroffen de persoonlijke positie van de respondent, beleids- en samenwerkingvraagstukken, de huisvesting, het beheer en tenslotte de programmering.

3.1.4 *Diepte-interviews*

Ik heb ervoor gekozen om diepte-interviews te gaan uitvoeren binnen de Kulturhus-organisatie, met in gedachten de MSC-Methode. Bij een diepte-interview vindt er een gesprek plaats tussen een interviewer en een respondent. De gesprekken zijn specifiek gericht op het achterhalen van motivaties en gedachten over het te bespreken onderwerp. Door gebruik te maken van een (gestructureerde) gesprekspuntenlijst, zorg ik als interviewer ervoor dat alle aspecten van het vraagstuk worden belicht. Diepte-interviews zijn ook heel geschikt om argumenten te vinden om beslissingen te onderbouwen, om kenmerken van groepen te achterhalen, concepten te toetsen en processen en beleid te evalueren.¹⁵ Bij het voeren van diepte-interviews kan doorgevraagd worden naar achterliggende motivaties en ideeën. Hierdoor komt gedetailleerde informatie vrij.

3.2 *Afkadering en werkwijze*

Met de besproken methodieken en theoretische achtergronden uit het vorige hoofdstuk in ogenschouw genomen hebbende heb ik mijn onderzoek opgezet. De eerste vraag die daarbij aan de orde komt is wat ik precies wel en niet mee wil nemen in mijn onderzoek. Zoals eerder al aangegeven in de opzet van het onderzoek heb ik al een keuze moeten maken in welk gebied ik wil gaan onderzoeken. Vandaar dat het van belang is om duidelijke kaders te stellen. Voor mijn onderzoek zal ik kijken naar de ontwikkelingen binnen twee Kulturhusen en haar omgeving.

Aan de hand van enkele bezoeken bij verschillende Kulturhusen heb ik een keuze gemaakt welke Kulturhusen mee te nemen in mijn onderzoek. Aan de hand van de kort aangestipte Snowball Sampling methode ben ik vragenderwijs te werk gegaan om een inzicht te krijgen in de verschillen

¹⁴ Bernard, H.R., Research methods in anthropology: qualitative and quantitative approaches, 2006, blz. 193

¹⁵ <http://www.allesovermarktonderzoek.nl/Marktonderzoek/Onderzoeksmethoden/Kwalitatieve Onderzoeksmethoden.aspx>

tussen enkele Kulturhusen. Zo ben ik op bezoek geweest bij de Kulturhusen in Notter-Zuna, Borne, Olst-Wijhe en Lemelerveld. De laatst genoemde zijn uiteindelijk overgebleven om te verder te gaan onderzoeken. De keuze voor Olst-Wijhe en Lemelerveld is tot stand gekomen op basis van vergelijkbare grootte van het gebouw en de hoeveelheid gebruikers, op basis van het afzetgebied van de participanten in het Kulturhus in verhouding met haar directe omgeving.

Ook hebben beide Kulturhusen een duidelijke beheerstructuur, waarbij deze een actieve rol spelen in het ondersteunen en faciliteren van het Kulturhus en haar gebruikers. Echter, en dit zal blijken uit het onderzoek, is de vormgeving daarvan wezenlijk verschillend ingevuld.

Als onderzoeker ben ik in gesprek gegaan met verschillende participanten van het Kulturhus. Hierbij spreek ik zowel met mensen direct betrokken bij de dagelijkse zaken op de werkvloer, alsmede met bestuursleden van enkele participanten. Specifiek voor de Kulturhusen in Olst-Wijhe en Lemelerveld kwam daar nog bij dat de mensen die ik in het vooronderzoek heb gesproken ook een directe collega hebben op een soortgelijke of eveneens belangrijke functie binnen het Kulturhus. Zo heb ik bijvoorbeeld met Albert Jansen gesproken van het Kulturhus in Lemelerveld tijdens het voorbereidende veldonderzoek, maar kon ik voor een diepte-interview terecht bij Dorien Grootenhuis. Op deze wijze is er een duidelijk verschil tussen de personen die ik heb gesproken bij het voorbereidende veldwerk en het de daaropvolgende interviews

3.2.1 De MSC-Methode toegepast

Concreet voor de toepassing van de Most Significant Change-methode heb ik per Kulturhus een vijftal interviews gehouden op het 'werkvloer'-niveau, een tweetal gesprekken op beleidsmatig of bestuurlijk niveau en tenslotte een interview met de betrokken beheerders van beide Kulturhusen. De beheerders zijn verantwoordelijk voor de dagelijkse leiding binnen een Kulturhus, meestal in samenspraak met een directeur of een beheersmanager. Deze scheiding is zo vormgegeven aan de hand van de MSC-Methode die een onderzoek op meerdere lagen voorstaat. De methode gaat in beginsel uit van drie lagen, maar voor de behapbaarheid van dit onderzoek is er hier gebruik gemaakt van twee lagen. Door zowel mensen van de werkvloer, het bestuurlijke niveau alsmede de beheerders/directeur van het Kulturhus te ondervragen wordt hieraan voldaan. Het overzicht van de geïnterviewde respondenten is opgenomen in bijlage 3. Deze interviews duurden, afhankelijk van de kennis en inzichten van de te interviewen personen, in tijdsduur een half uur, tot aan anderhalf uur.

3.2.2 Benadering en selectie

Het selecteren van de verschillende te interviewen personen heb ik gedaan aan de hand van de voorbereidende gesprekken uit het veldonderzoek. Hieruit kwam naar voren wat de rol, plaats, inzet aanwezigheid en activiteit naar verhouding was van de verschillende gebruikers binnen het Kulturhus.

Het daadwerkelijk benaderen van de verschillende participanten is gebeurd aan de hand van een verkregen overzicht van de beheerders van de Kulturhusen, met daarop contactpersonen en contactgegevens van participanten van het Kulturhus. Vervolgens zijn deze contactpersonen telefonisch uitgenodigd voor een gesprek op een voor hun gewenste locatie. De mensen waarmee in contact zou worden getreden zijn allemaal personen die voor hun instelling in meerdere of gelijke mate betrokken zijn bij de uitvoering van het Kulturhus-concept. Hoewel alle werknemers van een instelling fysiek werkzaam zijn binnen de muren van het Kulturhus, hebben lang niet alle werknemers ook daadwerkelijk inhoudelijke kennis van het Kulturhus-concept.

Vandaar dat vooropgesteld een lijst is gemaakt van contactpersonen die werden aangesproken. Dit proces van in contact treden kenmerkt zich door de vrijblijvendheid waarmee de contactpersonen zelf kunnen aangeven of zij wel of niet wil deelnemen aan een interview, maar waarbij niemand daadwerkelijk een negatieve beantwoording gaf aan de uitnodiging tot een interview. De bereidheid tot medewerking was daarom ook uitstekend te noemen.

3.2.3 *Data-analyse*

Het theoretisch kader bevat vraagstukken rondom het Kulturhus en het Kulturhus-concept, participatie, gezamenlijke programmering en samenwerking. Allereerst heeft de verzameling van data en informatie plaatsgevonden op basis van interviewvragen (die zijn afgeleid uit dit theoretische kader).

De vragenlijst is zodanig opgesteld dat elke interviewvraag ook een onderdeel van een onderzoeks(deel)vraag behandelt. De besproken thema's, zoals genoemd in de vragenlijst (persoonlijke positie van de respondent, beleids- en samenwerkingvraagstukken, huisvesting, beheer, en programmering) komen overeen met de eerste twee onderzoeksvragen van dit onderzoek. De derde onderzoeksvraag, waarbij de Most Significant Change methode nader wordt belicht, is behandeld door de uitgevoerde praktijkresultaten naast de theorie te leggen.

De verzamelde data is naast de aangegeven thema's ook onderverdeeld op laag. Hierbij wordt het onderscheid gemaakt tussen medewerkers van de participanten van een Kulturhus, en de bestuurlijke laag van de participanten van het Kulturhus en de Kulturhus-organisatie zelf. Zodoende kent elke respondentenlaag vijf behandelde thema's.

De antwoorden die verkregen zijn bij de verschillende thema's en respondenten zijn geordend. Allereerst is een onderscheid gemaakt tussen een positieve of negatieve beantwoording. Mocht er geen duidelijk antwoord zijn gekomen op de vragen van het thema, dan werd het antwoord als neutraal beschouwd. Voor de uitkomst van dit onderzoek zijn echter de neutrale antwoorden niet meegenomen, aangezien deze slechts bij hoge uitzondering werden gegeven.

Daarnaast zijn de antwoorden ook verdeeld op de verhouding tot het Kulturhus-concept. Hiermee bedoel ik in hoeverre een antwoord betrekking had op slechts de eigen organisatie en doelgroep, of in hoeverre een bredere blik op de vraag werd aangenomen, waarbij de beantwoording ook inging op het Kulturhus-concept en haar werking.

Dit laatste is specifiek in beeld gebracht, om te kijken hoe de geïnterviewde participant staat binnen het Kulturhus en om daarbij te zien of deze intern of extern gericht is. Onder interne gerichtheid wordt de focus op de eigen organisatie verstaan. Bij externe gerichtheid wordt focus bedoeld voor de participant als onderdeel van de Kulturhus-gedachte. Hiermee stelt de participant haar diensten niet op vanuit de eigen gedachte van een "eigen toko", maar vanuit de samenwerking van en met andere participanten binnen het Kulturhus tezamen.

Aan de hand van overeenkomstige antwoorden, herkenning van processen en handelwijzen komt uiteindelijk, uit de grote hoeveelheid van antwoorden, een beeld naar voren en wordt het mogelijk om tot een beantwoording van de onderzoeksvragen te komen. Hierbij is het van belang vanuit de specifieke beantwoordingen tot een eenduidig antwoord te komen voor de afzonderlijke deelvragen. Door dit proces van inductie kan uiteindelijk door de onderzoeker een antwoord worden geformuleerd op de (deel)vraag, waarbij alle onderliggende antwoorden van de respondenten in kan worden meegewogen.

3.2.4 *Verwachting*

De verwachting die voortkomt uit het voorbereidende veldwerk en de te houden diepte-interviews is dat naar alle waarschijnlijkheid een groot deel van de geïnterviewden positief tot erg positief zal zijn over de ontwikkelingen binnen het Kulturhus. De meegekregen onderzoeksvraag vanuit de Provincie Overijssel en daaruit voortvloeiend de onderzoeksaanleiding vanuit Variya insinueert al op voorhand dat het Kulturhus een geslaagd format is, maar dat men nog niet weet waar precies dit 'gevoel' vandaan komt. Deze verwachting doet de vraag rijzen of dit wel een goede insteek is. Dit onderzoek is er dan ook voor om dat verder uit te doen wijzen en gestalte te geven.

4. De meerwaarde van het Kulturhus (uitkomsten)

Aan de hand van de verzamelde en geanalyseerde informatie of data zal ik in dit hoofdstuk de deelvragen die gesteld zijn te beantwoorden. De interviews vormen de basis van de uitkomsten en mede op basis van de gevoerde gesprekken heb ik een duidelijk beeld gekregen van hoe de bezochte Kulturhusen werken. Centraal in dit onderzoek staat de vraag en de zoektocht naar de meerwaarde van de Kulturhusen in Overijssel voor het dorp op de stadswijk. Om dit duidelijk te omlijsten is inzicht nodig in hoe de Kulturhusen in Lemelerveld en Olst daadwerkelijk tot de vorm zijn gekomen die ze nu hebben en hoe zij uitvoering geven aan het Kulturhus-concept. Daaropvolgend staat de vraag voor wie het Kulturhus bedoeld is. Aan de hand van de interviews is duidelijk geworden wat de doelgroep(en) zijn waarvoor men zich vanuit de Kulturhus-gedachte inzet en welke plek het Kulturhus inneemt in het dorp of de (stad)wijk.

Ook de mogelijkheden en onmogelijkheden van het Kulturhus-concept komen in dit hoofdstuk aan bod, waarbij met name de focus ligt op gezamenlijke programmering, samenwerking en participatie en de wijze waarop deze begrippen in de praktijk zijn of worden gebracht. Tenslotte zullen in dit hoofdstuk enkele concrete voorbeelden van projecten die zijn opgezet door de Kulturhusen worden aangestipt, om zodoende herkenbaar te maken in welke zin meerwaarde eventueel wordt gecreëerd.

4.1 Het Kulturhus en het Kulturhus-concept

In de verschillende onderliggende (sub)paragrafen zal in worden gegaan op onderdelen van de deelvragen. Aan de hand van deze onderwerpen zullen de deelvragen worden beantwoord en de meerwaarde van het Kulturhus voor het dorp of de stadswijk een vorm krijgen.

4.1.1 *Het ontstaan van het Kulturhus-concept in Lemelerveld*

In de situatie voorafgaand aan het huidige Kulturhus te Lemelerveld was er al sprake van een gezamenlijk onderkomen voor de Stichting Welzijn Ouderen, de peuterspeelzaal en Landstede. Ook dat gebouw heette al de Mozaïek en ook daar werd al samengewerkt, zij het op kleinere schaal. Doordat het gebouw op de vorige locatie niet langer aan de eisen van de tijd voldeed, werd gezocht naar mogelijkheden en deze werden ook gevonden. Samen met de bibliotheek die ook toe was aan een nieuw en groter onderkomen werd besloten om in het Kulturhus te stappen. Het Kulturhus kenmerkt zich door de omgekeerde weg die het heeft belopen daarbij. De participanten waren eerder aanwezig dan het Kulturhus-concept en mede daardoor heeft men in Lemelerveld ook lange tijd zich nog (bewust of onbewust) vast gehouden aan vertrouwde omgangsverbanden, waarbij wel werd samengewerkt, maar waar een ieder wel werkzaam was vanuit eigen gesloten ruimten. De laatste tijd is het Kulturhus in Lemelerveld hierin een omslag aan het maken, door meer uit te gaan van een open ruimte, waarbij de onderlinge toegankelijkheid hoger ligt.

4.1.2 *Het ontstaan van het Kulturhus-concept in Olst*

Het Kulturhus in Olst heeft de naam het Holstohus. Door de Kulturhusen in de omgeving wordt altijd scherp gekeken naar de ontwikkelingen in Olst, want zo wordt aangegeven: 'Olst loopt voorop', aldus de respondenten. Het Kulturhus in Olst is vanaf het begin een groot en open Kulturhus geweest waarbij het 'een centrale en dynamische plek vormt in de gemeente en de kerntaken van het Kulturhus bestaan uit het leveren van activiteiten en diensten op het terrein van zorg, welzijn, kunst, cultuur, educatie, toerisme en (lokale) overheid.'¹⁶

Zodoende is het Kulturhus ook zo opgezet dat een ruime variatie van participanten en mogelijkheden is vertegenwoordigd in het Kulturhus. Van overheden tot commerciële partijen, van grote stichtingen tot lokale verenigingen, met mogelijkheden voor exposities, optredens en voorstellingen.

¹⁶ <http://www.kulturhus.nl/index.php?page=Holstohus>

Als drijvende kracht achter het Kulturhus in Olst wordt Angelieke Huisman gezien. Zowel geïnterviewden die werkzaam zijn binnen het Kulturhus of te maken hebben met het Kulturhus als één van haar participanten geeft dat als zodanig aan. Angelieke Huisman probeert uit te dragen dat het Kulturhus meer is dan enkel een gebouw met daarin een aantal instellingen en dat het Kulturhus op velerlei van vlakken mogelijkheden biedt voor de gemeenschap. Naar de mening van de respondenten slaagt zij hier goed in en heeft daardoor een trekkersrol binnen het Kulturhus.

4.1.3 Voor welke doelgroepen in het dorp of de stadswijk is het Kulturhus bedoeld?

Het gebied dat een Kulturhus bedient is veelal niet precies vast te stellen. Verschillende participanten hebben verschillende doelgroepen. Zo werkt een bibliotheek of een educatieplatform voor cursussen met een groter afzetgebied, waarbij mensen van buiten het dorp ook naar het Kulturhus komen. Een stichting voor ouderenwelzijn of een peuterschool daarentegen heeft een afzetgebied dat wat meer toegespitst is op de directe omgeving. En zo is verder bij elke participant een andere variatie aan te geven. De mensen die worden bereikt middels een Kulturhus verschillen ook sterk. Zo worden eigenlijk alle leeftijdscategorieën geraakt, van jeugdige peuters tot aan de ouderen uit de omgeving. Uit de interviews kwam naar voren dat er wel groepen zijn die wat minder vertegenwoordigd zijn. Zo is de jeugd (pubers) wat minder aanwezig en ook werkende ouders komen naar verhouding wat minder vaak langs. Hoewel voor de jeugd wel de nodige voorzieningen zijn getroffen is de aanwezigheid naar verhouding wat laag. Echter, de vraag dient ook te worden gesteld of een groter aandeel gewenst of nodig is. Hetzelfde geldt voor mensen die werkend zijn. Hebben zij behoefte aan een Kulturhus en haar diensten? Of komen zij enkel toevalligerwijs op een zeldzaam moment langs voor een zakelijke betrekking, zoals het afhalen van een paspoort.

Dit laatste is een herkenbaar punt. De mensen die langskomen bij een Kulturhus zijn te onderscheiden in twee groepen. Aan de ene kant zijn er mensen die een dienst komen afnemen op incidentele basis of eenmalig langskomen voor een voorstelling of expositie. Aan de andere kant zijn er mensen die regelmatig een vaste bezoeker zijn van een of meerdere participanten van het Kulturhus. Zo valt te denken aan abonnees van de bibliotheek, ouderen en vrijwilligers die verbonden zijn aan een stichting of vereniging, of ouders en kinderen die op het Kulturhus onderdak vinden voor onderwijs. Hiermee kunnen twee categorieën worden herkend; structureel en incidenteel bezoek. Wanneer we dit vervolgens weer terugkoppelen aan de leeftijdscategorieën, dan zien we dat de jeugd en de ouderen voor het merendeel structurele bezoekers zijn, terwijl de klanten uit het grijze middengebied vaker als incidentele klanten kunnen worden gezien. Deze categorieën en de invulling qua aantallen en/of subgroepen staan echter niet vast. Om deze helder in beeld te krijgen is aanvullend onderzoek nodig.

4.1.4 De functie van het Kulturhus in het dorp of de stadswijk

Het Kulturhus heeft een veelzijdig karakter door de uiteenlopende participanten die er deel van uitmaken. Door deze brede opzet qua invulling en de veelal dienst- en servicegerichte insteek van de gebruikers, maar ook de brede vertegenwoordiging van verenigingen, kan het Kulturhus worden gezien als een enigszins redelijke afspiegeling van de dorps- of wijkpopulatie, zo spreekt de ervaring onder de respondenten.

Het Kulturhus kent een functie als ontmoetingsplaats waar ook gezelligheid aanwezig is. Hoewel dat laatste voor een ieder anders te interpreteren valt, is het wel een uitspraak die vaak gehoord is gedurende de interviews. Ook spreekt het Kulturhus een breed scala van mensen aan. Zo is ook de jeugd aanwezig, wat op een verschralend platteland niet geheel in lijn zou liggen met de verwachtingen. Zo wordt ondermeer aangegeven dat 'het Kulturhus ook als erg gezellig wordt ervaren. De jeugd (12-16 jaar) zit regelmatig gezellig op de trap van het Kulturhus wel eens lekker te kletsen, het is een open gebouw', aldus een medewerker van wereldwinkel in Olst. Met name dit laatste punt is voor mensen een hot issue. Spreekt het gebouw aan? Is het gebouw uitnodigend en

straalt het een warme sfeer uit van gezellige bedrijvigheid? Mede door aan dit laatste een goede invulling te geven ontstaat een sfeer die past bij een ontmoetingsplek en een plaats waar mensen zich zodoende op hun gemak voelen om ook een rustig de ruimten van het Kulturhus verder te verkennen. Op deze manier stapt men op basis van gezelligheid makkelijker ook even bij de 'buren' binnen om daar te kijken wat men heeft te bieden.

Wat verder terugkomt uit de ervaringen vanuit het Kulturhus is dat het achterland niet per definitie vast ligt. Voor de ene participant is een kleinere kring van mensen belangrijk, terwijl een andere instelling een groter afzetgebied nodig heeft om 'de broek op te houden'. Ook voor het beheer van het Kulturhus is van een duidelijk afgebakend afzetgebied niet per se sprake. In grove lijnen is de stad/het dorp, of directe omgeving van belang, maar de betrokken of te bedienen klanten, burgers of bewoners verschillen hierbij duidelijk per ondernomen activiteit of instelling. Al met al kan uit de verworven ervaringen moeillijk of nauwelijks een duidelijke functie worden gedestilleerd.

4.1.5 De (on)mogelijkheden van de Kulturhusen (in Olst en Lemelerveld)

De mogelijkheden die een Kulturhus kan bieden zijn enerzijds ruim, maar anderzijds ook beperkt, aangezien er niet gemakkelijk geld kan worden gegenereerd. De participanten binnen een Kulturhus zijn nagenoeg allemaal niet-commerciële instellingen, verenigingen of stichtingen. De totstandkoming en de uitvoering van een Kulturhus leunt voor een groot gedeelte vaak op vrijwillige inzet van mensen en betrokkenen om het tot een succes te maken. Het succes is dan ook meer afhankelijk van ideeën, inzet, goed overleg en voorbereiding. De mogelijkheden die zodoende worden geboden zijn groot. Doordat naast de bestaande activiteiten en diensten van verschillende participanten ook nog aanvullende gezamenlijke projecten worden aangeboden is er een breed scala van mogelijkheden aanwezig voor de klanten van de participanten uit het Kulturhus. Een plaats als Olst of Lemelerveld heeft op deze manier een centraal punt in de stad/het dorp waar tal van mogelijkheden zich kunnen voordoen. De mogelijkheden lopen uiteen van voorstellingen, tentoonstellingen, gastoptredens en exposities, tot aan workshops, educatieve uitstapjes, gezellige uitjes voor jong en oud en een veelvoud aan diensten die door het combineren van middelen kunnen worden aangeboden.

Ook kunnen diensten worden geboden die normaal gesproken te zwaar belastend zijn voor een kleine gemeenschap. Zo kunnen participanten zelfstandig bijvoorbeeld niet de kosten dragen van een grote zaal of verenigingskantine of biedt een stichtingsruimte te weinig mogelijkheden voor vergaderingen of bijeenkomsten. Zo kan een politiepost of gemeentebalie enkel op een stadhuis te vinden zijn, waardoor de afstanden voor mensen erg groot of te groot worden om te overbruggen. Door deze diensten allemaal samen onderdak te geven wordt de verschraving van voorzieningen tegengegaan en kan daarop voortbouwend aanvullende mogelijkheden gecreëerd worden.

Naast de positieve bijdragen in de vorm van allerlei uiteenlopende mogelijkheden, heeft een Kulturhus evenwel ook onmogelijkheden. Deze onmogelijkheden zijn onderdelen die verschillende partijen graag gerealiseerd zouden zien worden door verschillende partijen, maar simpelweg niet realiseerbaar zijn. Bij het aangeven van onmogelijkheden is wel van belang aan te geven, dat het hier gaat om activiteiten die wel bij een Kulturhus zouden passen. Immers een veelvoud van zaken die niets met een Kulturhus te maken hebben, kunnen worden aangehaald, maar dienen geen belang. Voor wat betreft de Kulturhusen in Olst en Lemelerveld komen duidelijke problemen naar voren in de hoek van de accommodatie. Hoewel bijvoorbeeld het Kulturhus in Olst een groots opgezet gebouw betreft, neemt dit ook met zich mee dat de overzichtelijkheid niet volledig kan worden gewaarborgd. Klanten (van participanten) komen binnen in een grote hal, maar waar precies die instantie zit waar zij voor komen is eventjes zoeken. Door terecht te komen in een algemene hal is het eerst even zoeken voordat daadwerkelijk de 'voordeur' waarvoor men komt gevonden is. Een aantal participanten zijn in Olst echter wel duidelijk zichtbaar en makkelijk te herkennen voor haar klanten. Zo hebben de VVV, de Brasserie, de Gemeentebalie, de bibliotheek en de wereldwinkel een prominente plaats. Echter zijn er naast deze grote spelers ook nog tal van andere verenigingen,

stichtingen en instanties die zich meer verscholen in het gebouw bevinden. Zowel voor de klanten, als voor de participanten binnen het Kulturhus wordt daardoor het contact en de informele omgang bemoeilijkt.

In Lemelerveld is men ook tegen het accommodatieprobleem aangelopen. De uiterst kleine hal nodigt niet uit tot een gezellig praatje aan de volgepakte leestafel, en de vele gesloten deuren nodigen niet uit tot een stapje naar binnen bij de burens. Dit probleem wordt in de toekomst ondervangen door een verbouwing, waarbij participanten een stukje ruimte inleveren voor een grote gezamenlijke ontvangsthalle en –balie. Door een grotere opzet kunnen klanten (van participanten) beter worden ontvangen en kan het welkomstgevoel worden uitgebreid. Echter, van een uitbreiding is geen sprake en er zal dan ook gezocht moeten worden naar ruimte binnen de huidige grenzen. Dit legt meteen het probleem bloot dat het gebouw een beperkende factor is, waar moeilijk buitenom gedacht kan worden.

4.2 Meerwaarde voor de dorpen en/of de stadswijken

In de verschillende onderliggende (sub)paragrafen zal in worden gegaan op onderdelen die eerder bekend zijn gemaakt in het theoretisch kader. Met dit kader in het achterhoofd worden deze onderwerpen nogmaals besproken met als doel de deelvragen op het gebied van gezamenlijke programmering, samenwerking en participatie verder te beantwoorden en te belichten.

4.2.1 *Gezamenlijke programmering en samenwerking*

Onder gezamenlijke programmering en samenwerking wordt verstaan dat men niet enkel gebruik maakt van de eigen ruimten en het eigen beleid of bedrijfsvoering, maar dat de participanten daaraan voorbij kijken. Hoewel een instelling natuurlijk zelf allereerst het hoofd boven water moet zien te houden en ook geheel zelfstandig haar bedrijfsvoering mag, kan en moet kunnen voeren, is het wel van belang om binnen het Kulturhus tot aanvullende mogelijkheden te komen. De gedachte achter het Kulturhus is dat er door samen te werken er meer mogelijk is dan voorheen. Daarnaast is het karakter van de verschillende participanten zo dat samenwerking met andere participanten op voorhand niet uitgesloten hoeft te worden, zoals dat bijvoorbeeld bij commerciële instanties door het competitie-gegeven te zien is. De verschillende gebruikers van de Kulturhusen zien dan ook allemaal stuk voor stuk in dat samenwerking meer op levert dan enkel zelfstandig opereren en dat deze samenwerking veelal weinig tot geen extra kosten met zich meebrengt. Deze samenwerking komt tot stand door een gezamenlijke programmering te voeren. Dit laatste kan worden gezien als een structurele vormgeving aan de samenwerking. Door gezamenlijk een programma op te zetten van wat de mogelijkheden van een ieder zijn, middelen en mensen ter beschikking te stellen en gezamenlijk tot ideeën van samenwerking te komen, kunnen projecten en diensten worden opgezet en aangeboden die normaliter niet zelfstandig te verwezenlijken waren. In die zin komt de term meerwaarde weer bovendrijven. Naast de eigen activiteiten, komen aanvullend en daarop voortbouwende activiteiten van de grond die als uitbreiding kunnen worden gezien op de aan te bieden diensten en mogelijkheden.

De gezamenlijke programmering, zo wordt aangegeven, is van belang voor het Kulturhus omdat het sterke overlappende verbanden kent. Doordat verschillende participanten, zoals bijvoorbeeld een VVV en een bibliotheek, maar ook verscheidene stichtingen en verenigingen samenwerken, ontstaat een gemeenschappelijk besef van verbondenheid. Doordat samen een plan wordt gemaakt, kan ook samen worden gekeken naar de mogelijkheden die een ieder heeft en ziet men in hoe men gezamenlijk werkt aan een 'grootser' Kulturhus. De banden onderling tussen de verschillende participanten van het Kulturhus zijn in die zin ook vriendelijk te noemen, doordat men sneller gebruik maakt en durft te maken van elkaars mogelijkheden en daartoe ook niet schroomt indien nodig.

De gezamenlijke programmering uit zich bijvoorbeeld in de activiteitencommissie waarbinnen ideeën worden omgezet in daadwerkelijke diensten en projecten, maar ook in verschillende werkgroepen op kleinere schaal waar meerdere (maar niet alle) participanten samenwerken om een doel te bereiken

dat overlappende mogelijkheden biedt. Deze projecten zijn echter wel sterk afhankelijk van de eigen vrijwillige insteek en worden zoals vaker binnen een Kulturhus, door mensen gedragen die zich ermee verbonden voelen. Zo kan een voorleesproject van ouderen aan jonge kinderen niet van de grond komen zonder de vrijwillige toewijding van zowel voorleesouderen als kinderbegeleiders.

4.2.2 *Onderscheid tussen de verschillende gebruikers en hun participatie*

In paragraaf 2.1.7 staat aangegeven dat er binnen het Kulturhus een reeks aan verschillende participanten te herkennen is. Hieronder staan deze nog een keer opgesomd:

- Overheidsinstellingen
- Commerciële instellingen
- Instellingen met een (semi-) publieke functie, veelal gesubsidieerd.
- Stichtingen, bedrijven en verenigingen met zelfstandige ruimten
- Stichtingen, bedrijven en verenigingen met niet-zelfstandige ruimten

Dit onderscheid ter hand nemende zien we dat een veelvoud aan organisaties bestaan binnen de onderzochte Kulturhusen. Onder de overheidsinstellingen kunnen bijvoorbeeld de gemeentebalies of servicepunten worden aangewezen en ook commercieel gezien kan een Kulturhus goede mogelijkheden voor locaties bieden. Zo kent het Kulturhus in Olst bijvoorbeeld specifiek een Brasserie die op commerciële basis werkt, maar ook verscheidene winkels.

Daarnaast zijn verschillende instellingen aanwezig met een semipublieke of publieke functie. Zo zijn bibliotheken veelal de hoeksteen van een Kulturhus en vaak betrokken bij het opzetten van Kulturhusen, maar kan ook een politiepost invulling geven aan een Kulturhusruimte.

Tenslotte worden de ruimten van de Kulturhusen ingevuld door vele stichtingen en verenigingen. Zo zijn in verenigingsverband ruimtes beschikbaar voor muziekverenigingen of toneelverenigingen, maar kunnen ook zalen worden gehuurd op incidentele basis. Op meer structurele wijze zijn stichtingen veelal vertegenwoordigd met een herkenbare eigen ruimte. Dit zijn stichtingen en verenigingen zoals een stichting voor ouderenwelzijn, scholen, of ontmoetingsplaatsen voor verschillende doelgroepen. In die zin is er een ruime variatie in de bezetting van de verschillende ruimten van de Kulturhusen, zowel structureel als incidenteel.

Door deze wijde hoeveelheid van participanten is een legio aan mogelijkheden en activiteiten mogelijk binnen een Kulturhus, enkel al door de aanwezigheid van de verschillende participanten. Daarnaast wordt door een veelvuldige samenwerking nog een groter aandeel aan participatie herkenbaar. Door samenwerking wordt op veelvuldige wijze vorm gegeven aan een gezamenlijke participatie. Dit kan zowel in algemene zin, door middel van bijvoorbeeld een activiteitencommissie, of door samenwerking in wat kleinere samenstelling door bijvoorbeeld een x aantal participanten. Bij dit x aantal kan worden gedacht aan samenwerking tussen een bibliotheek, een ouderensstichting en peuterspeelzaal. Waarbij de peuters samen met vrijwilligers vanuit de ouderensstichting gaan (voor)lezen uit de boeken van de bibliotheek, in een willekeurig te gebruiken ruimte. Deze participatie in een veelvoud aan projecten maakt het dat het Kulturhus een plek en bron is van verschillende mogelijkheden die worden samengevoegd en worden uitgebouwd. Door initiatieven, zowel centraal of groepsgewijs aangestuurd, kunnen mogelijkheden worden gecreëerd die in zelfstandige vorm niet mogelijk zijn, of waarbij de stap tot samenwerking wordt bemoeilijkt doordat partijen een afstand tot elkaar moeten overbruggen, of doordat er sparsamer contact is onderling.

4.2.3 *In hoeverre wordt er waarde door de gebruikers aan het Kulturhus gehecht, en welke veranderingen hebben zij daarbij herkend?*

Het Kulturhus wordt door de gebruikers gezien als een bron van levendigheid en een plaats van samenkomst voor verschillende groepen uit de gemeenschap. De participanten van het Kulturhus hebben grote vrijheid om hun 'eigen boontjes te doppen', maar zijn aan de andere kant ook nauw verbonden met hun omgeving, directe burens en gelijkgestemde instanties.

Waar zij met name waarde aan hechten, en dan heb ik het over het niveau op de werkvloer, is het gebouw zelf. Het gebouw biedt mogelijkheden die zij zelfstandig niet kunnen verwezenlijken. Door de grote hoeveelheid van klanten en geïnteresseerde bezoekers van het Kulturhus neemt ook het gebruik door de klanten van de participanten in grote mate toe, zo is de constatering. De uitstraling en openheid van het Kulturhus worden hierbij aangemerkt als erg belangrijk. Ook de mogelijkheid om klanten te helpen of in ieder geval te woord te staan op nagenoeg ieder moment van de (werk)dag stemt tot grote tevredenheid. Dit laatste kan zelf verder worden uitgebreid en tot dat inzicht zijn de Kulturhusen in Lemelerveld en Olst inmiddels ook gekomen. Om klanten nog directer en frequenter ten dienste te zijn is, of wordt gestart met het opzetten van een gemeenschappelijke balie. Door een centraal punt te nemen kan de klant nog scherper en directer worden geholpen en vanuit daar eventueel nog verder worden doorverwezen. Op deze manier wordt de klantbehulpzaamheid vergroot, en ook deze mogelijkheid is niet of nauwelijks mogelijk in enige zelfstandige vorm voor de gebruikers van het Kulturhus.

In die zin heeft het Kulturhus dan ook twee duidelijke effecten voor de gebruikers. Allereerst heeft het een positieve uitstraling op de eigen bedrijfsvoering. Het tweede punt is de gezamenlijke aanpak van projecten en diensten die daaropvolgend verdere mogelijkheden en activiteiten mogelijk maken. Deze geschapen mogelijkheden zijn duidelijke breuken met het verleden, waardoor nu op grotere schaal klanten kunnen worden bediend met meer diensten en activiteiten en gezamenlijke projecten.

Concreet komt de meerwaarde van het Kulturhus naar voren in de gezamenlijke programmering die door alle gebruikers wordt ondersteund en waar actief aan deel genomen wordt. Door nieuwe en meer mogelijkheden te scheppen is meer mogelijk. Klanten kunnen meer zaken geregeld krijgen op een eenvoudiger manier doordat diensten op één locatie worden aangeboden. Klanten hoeven daarom niet het hele dorp door te reizen of zelfs hiervoor naar een andere plaats te rijden. Door samenwerking besparen participanten kosten, kunnen zij nu juist wel de diensten aanbieden die anders door verschraling zouden wegvloeien en hebben klanten meer mogelijkheden, voorzieningen en een plaats om elkaar te ontmoeten. Vrijwilligers hebben een plaats om hun passie tot uiting te brengen en zodoende samen tot een rijkere gemeenschap te komen. 'Waar mensen samenkomen, daar gebeurt wat.'

4.3 De Most Significant Change Methode nader bekeken

Centraal bij het opzetten en het uitvoeren van het onderzoek naar de meerwaarde van het Kulturhus stond de Most Significant Change Methode. Aan de hand van de methode is inzichtelijk gemaakt hoe de ervaringen van verschillende gebruikers waren en of deze overkwamen met de gedachten en ervaringen van de beheerders van het Kulturhus, bestuursleden en/of directeurs van de verschillende participanten. In de volgende paragrafen zal in worden gegaan op de vraag wat de MSC heeft bijgedragen aan dit onderzoek en hoe de methode zelf heeft gefunctioneerd. Hierbij zal aangegeven worden welke voor- of nadelen er aan de methode kleven en of de methode al dan niet heeft voldaan aan de vooropgestelde verwachting.

4.3.1 Korte inhoud en werkwijze van de Most Significant Change Methode (MSC)

Hoewel de inhoud en de werkwijze van de MSC reeds behandeld is in hoofdstuk 3, wil ik deze toch even kort weer aanstippen voor de volledigheid van dit hoofdstuk, aangezien ook de gebruikte methode mee wordt genomen als onderzoeksvraag en derhalve ook zo wordt behandeld. In het kort gesproken is duidelijk geworden dat de MSC neerkomt op een methode waarbij op twee of meerdere niveaus met medewerkers van organisaties binnen het Kulturhus wordt gekeken naar de ervaringen van mensen en de veranderingen die zij hebben waargenomen door de tijd aangaande het Kulturhus. De ervaringen van de onderste en bovenste laag wordt vervolgens met elkaar vergeleken door de eerste te laten kiezen uit de ervaringen van medewerkers. Hierdoor komt uiteindelijk de 'meest grote verandering' of ervaring bovendrijven.

4.3.2 Voor- en nadelen van de MSC-Methode

Een van de voordelen van de MSC-Methode is dat respondenten vrijuit kunnen vertellen over hoe zij de organisatie en dagelijkse gang van zaken ervaren binnen het Kulturhus. Door de informele setting kan rustig worden besproken wat de kracht en de zwaktes zijn van het Kulturhus, zowel bekeken vanuit de eigen organisatie, als voor de klanten als vanuit de organisatie van het Kulturhus zelf. Daarop aansluitend bestaat er niet zoiets als een fout antwoord. Doordat gesproken wordt vanuit eigen en daardoor persoonlijke unieke ervaringen kan een ieder zijn geheel eigen kijk op de zaak vormgegeven en over het voetlicht brengen. Doordat dit door een ieder gebeurt, vanuit verschillende gebruikers van het Kulturhus en vanuit verschillende functies, ontstaat er een breed en divers beeld van de verschillende invloeden op en vanwege het Kulturhus en haar gedachte.

Een ander voordeel komt naar voren door de gelaagdheid van de methode. Door te kijken naar zowel (in dit onderzoek) de laag van de werkvloer, als de bovenliggende managementlaag ontstaan er twee beelden over het reilen en zeilen van het Kulturhus en de eigen organisatie daarbinnen. Deze twee denkbeelden geven een kijk op het functioneren met en binnen het Kulturhus waarbinnen zowel overeenkomsten als verschillen naar voren komen. Zo worden voordelen van het Kulturhus door beide groepen onderkend, in de zin van efficiëntievoordelen en bediening van de klanten door ruimere vertegenwoordiging, of vergrote toegankelijkheid van het Kulturhusgebouw en de omliggende participanten. Aan de andere kant komen ook verschillen in zichtwijzen naar voren. Zo hebben beleids- en beheerskwesties overduidelijk de voorkeur bij de managementlaag en is klant- en servicegerichtheid een groter onderwerp bij de dagelijkse werkvloermedewerkers. Naast deze verschillen zijn er ook duidelijke overeenkomsten te vinden. Zo is in beide categorieën helder waar men het voor doet, namelijk dat de situatie meer mogelijkheden met zich meebrengt dan wanneer de gebruiker in zelfstandige vorm verder zou moeten zijn gegaan.

Doormiddel van de MSC-Methode zijn al deze ervaringen, inzichten en handelingsprioriteiten goed in kaart te brengen, al is het voor de onderzoeker wel van belang om duidelijk zijn eigen richting vast te houden. Een gesprek kan heel makkelijk overgaan in een veelvuldige uitweiding van allerlei

randzaken, die weinig met het te houden onderzoek van doen hebben. Zaak is daarom ook om helder in de bevragingen te zijn en zodoende een duidelijke koers in het gesprek vast te houden. Dit betekent echter niet dat er gewerkt kan worden met gestructureerde vragenlijsten. Het karakter van de MSC-Methode staat juist voor dat mensen hun eigen ervaringen delen en daarbij aangeven wat zij tot belangrijke punten en veranderingen achten.

Een duidelijk nadeel is dan ook dat om een geheel volledig beeld te krijgen van de werking van een organisatie, er ook omvangrijk moet worden geïnterviewd in respondent aantallen. Doordat, in het geval van het Kulturhus, veel verschillende participanten zijn vertegenwoordigd in het Kulturhus is het van belang om deze allemaal eigenlijk mee te nemen in een onderzoek. Doordat een ieder zijn eigen kijk, een eigen handelingswijze en een eigen klantrelatie kent, zijn er ook vele verschillen in de samenwerking onderling en met het Kulturhus. Daarnaast zijn er ook verschillen binnen en organisatie die daarop nog weer onderliggende verschillen met zich meebrengen. Hierdoor kan het probleem ontstaan dat er veel en omvangrijk dient te worden gesproken met mensen, en dat dit naar verhouding van wat de uitkomst is, relatief weinig nieuwe informatie relevante oplevert.

De opzet van de MSC-Methode staat voor dat een brede laag wordt bevestigd naar ervaringen en veranderingen, waaruit vervolgens door de bovenliggende laag een keuze wordt een eigen keuze te destilleren. Doordat deze keuze van de bovenliggende laag moet worden gemaakt uit de antwoorden van de onderliggende laag is het ook nodig dat de onderliggende laag qua omvang vele malen groter is dan de bovenliggende laag. Zo zijn voor het onderzoek bij het Kulturhus meerdere participanten nodig om ervaringen te verzamelen, waarmee vervolgens een paar respondenten uit de managementlaag kan worden bevestigd. In het geval dat zelfs nog sprake is van een derde laag binnen het onderzoek, zal de omvang in veelvoud toenemen. In die zin kan de piramidevorm van figuur 1 worden benaderd. Onder de toplaag moeten een groot aantal respondenten met ervaringen zitten waaruit kan worden gekozen. Om aan de ervaringen te komen is minimaal een zestal respondenten uit de onderliggende laag nodig. Om daadwerkelijk een keuze te maken uit duidelijk verschillende ervaringen is het nodig om in ieder geval drie verschillende ervaringen te kunnen voorleggen.

Een bijkomend nadeel is dat niet alle ervaringen en veranderingen kunnen worden gebruikt om voor te leggen voor elke respondent uit de bovenliggende laag. Bijvoorbeeld een ervaring opgedaan bij een medewerker van de bibliotheek is van weinig of marginaal belang voor een bestuurder van een ouderenwelzijnsstichting. Het verzamelen van deze ervaringen zal dan ook veelal moeten gebeuren binnen de organisaties zelf. Zo zal bij een bibliotheek medewerkers ondervraagd moeten worden, waarop vervolgens bij de bestuurder van de bibliotheek kan worden gevraagd hieruit een keuze te maken. Natuurlijk zijn er ook mogelijkheden waarbij wel gebruik kan worden gemaakt van ervaringen uit sectorgelijke instanties en mogelijk kunnen deze ook nog heel interessante uitkomsten geven. Over het algemeen verschillen echter de organisaties, binnen een Kulturhus in dit geval, daarvoor te sterk van elkaar.

4.2.4 Conclusie

Wanneer gekeken is naar al deze zowel voor- als nadelen, dan valt op dat alles valt of staat met de afbakening en vooraf aangegeven vormgeving van de toepassing van de methode. Belangrijk daarbij is om vooraf goed te weten of in te schatten wat van belang is om te onderzoeken, en daaraan de omstandigheden van het onderzoek aan te passen. Zo heeft de omvang van het onderzoek gevolgen. Dit geldt eveneens voor de diepgang doormiddel van de aanwezige gelaagdheid. Echter, duidelijk is wel dat aan de hand van de MSC-methode er op een diverse manier informatie en ervaringen kunnen worden ingewonnen die goed toepasbaar zijn om het creëren van een gezamenlijk beeld van de organisatie (in dit geval het Kulturhus) en de waardering van de aanpak (in dit geval het Kulturhus-concept).

4.3.3 De MSC-Methode en de vooropgestelde verwachtingen

De verwachting bij het gebruiken van de MSC-Methode waren uiteenlopend. Doordat de methode in Nederland nog maar weinig gebruikt is, was er ook maar weinig materiaal om vergelijkingen mee te trekken. De verwachting, zoals ook gedeeltelijk in paragraaf 3.2.5 besproken, was dat het Kulturhus op voorhand in ieder geval al veel positieve geluiden kende. Toegespitst op de MSC-Methode was de verwachting dan ook dat vanuit verschillende hoeken deze geluiden (opnieuw) naar voren zouden komen. De vorm waarin dit zou gebeuren stond nog geheel open. Aanvankelijk werd gedacht dat elke participant zich voornamelijk zou houden bij de eigen leest, en dat zij alle ervaringen en veranderingen voornamelijk vanuit eigen zichtpunt zou uiteenzetten. Dit laatste bleek echter niet het geval. De methode gaf goed aan dat door telkens op eenzelfde wijze te vragen naar de ervaringen van mensen, men ook antwoorden meer en meer kon geven van uit de ervaren belevingen. Doordat deze belevingen veelal, wanneer aangaande het Kulturhus, ook de interactie met andere mensen buiten de eigen organisatie betrof, werd een eenduidig beeld gegeven van hoe deze onderlinge verhoudingen liggen.

Tevens kan de interviewer ervaringen van geïnterviewden meenemen naar andere gesprekken. Doordat de interviewer na verloop van tijd door het afnemen van meerdere interviews zich een beeld begint te ontwikkelen, kan dieper worden ingegaan op de gedachten, zichtswijzen en werkwijzen rondom bepaalde ervaringen en mogelijk voorgedane veranderingen. Ook dit laatste komt hierdoor naar voren als een sterk bruikbaar onderdeel van de kwantitatieve kant van de MSC-Methode.

4.3.4 Conclusie

Uiteindelijk kan worden gesteld dat de methode voldeed aan de verwachtingen, omdat de methode duidelijk de ervaringen en meegemaakte processen van de geïnterviewden heeft kunnen volgen en vastleggen. De methode heeft wel de nodige problemen opgeleverd in het geval van dit onderzoek, omdat voor een goed totaal en ook gelaagd beeld van organisaties een groter aantal respondenten vereist is.

De verwachting die voortkomt uit het voorbereidende veldwerk en de te houden diepte-interviews is dat naar alle waarschijnlijkheid een groot deel van de geïnterviewden positief tot erg positief zal zijn over de ontwikkelingen binnen het Kulturhus. Een eventueel vervolgonderzoek zou bijvoorbeeld goed op dit onderzoek kunnen aansluiten. Men moet daarbij wel in ogenschouw nemen dat een breed opgezet onderzoek, met daarbij een heldere en gewogen vertegenwoordiging van de verschillende participanten in de breedste zin, in alle lagen van de organisaties van groot belang is.

5. Conclusies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk wordt uiteengezet welke bevindingen zijn gedaan. De verschillende deelvragen die zijn gesteld in hoofdstuk en vervolgens theoretisch zijn onderbouwd, worden in de verschillende paragrafen besproken en beantwoord. Wanneer alle deelvragen en de beantwoordingen daarbij naast elkaar worden gelegd, wordt vervolgens de hoofdvraag beantwoord.

5.1 Conclusies

Deze hoofdvraag is uiteengezet in verschillende deelvragen om de overzichtelijkheid te bevorderen. Wanneer de conclusie wordt gevraagd en specifiek naar het antwoord op de hoofdvraag wordt gekeken kan geconcludeerd worden dat het Kulturhus een meerwaarde heeft voor haar omgeving, voor het dorp of de stadswijk, maar dat deze moeilijk vorm te geven is en dat deze meerwaarde voor alle mensen verschilt in mate, aanwezigheid en herkenbaarheid. Voor een ieder heeft meerwaarde per definitie al een verschillende betekenis. Dit kan een toekenning van een waarde in getallen zijn., maar ook een specifiek voorbeeld van een concrete meerwaarde. Elk voorbeeld kan komen zijn eigen beeldspraak, invalshoek en verwachtingspatroon. De laatste term, het verwachtingspatroon wil ik hierbij specifiek noemen. Dit aangezien pijnpunten niet tot nauwelijks aanwezig waren of naar voren kwamen naar aanleiding van dit onderzoek. In die zin kon er ook eerder worden gesproken over nog niet gerealiseerde wensen. Het verwachtingspatroon heeft dan ook te maken met de gedachte of de te realiseren wens over een periode nog steeds actueel is en of het realistisch is om dergelijke wensen binnen een Kulturhus te willen realiseren. Daarbij dient telkens de vraag te worden gesteld of de te wensen situatie of invulling van activiteiten elders, zonder Kulturhus, wel mogelijk is, en zo ja, hoe en waarom?

Wanneer wordt gekeken naar de 'pijnpunten' die bij de vele gesprekken naar voren komen is helder dat veel 'probleempjes' liggen in communicatie (zowel intern als extern aan de eigen organisatie). Vaak is er sprake van een kink in de kabel door onbegrip, te weinig informele communicatie of door het niet goed verwerken van informatie in de hiërarchie of organisatie van de instelling. Een voorbeeld hierbij kan een overleg zijn dat tussen afvaardigingen van verschillende participanten en het beheer is gehouden. Afspraken die hierin worden gemaakt, of beleid dat gezamenlijk worden vastgesteld en afgestemd vindt moeizaam zijn weg binnen de organisaties tot aan de dagelijkse werkvloer. Door onduidelijkheden in de afstemming, is helaas nog vaak onduidelijk hoe het bij de buurman er aan toegaat en hoe deze nu precies zijn zaakjes regelt. Hoewel volledige kennis niet nodig en ook niet wenselijk is, is het wel de gedachte dat een ieder toch op zijn 'eigen toko' zit en blijft zitten een hardnekkige gedachte. Vrijwilligers en/of medewerkers binnen organisaties zijn in die zin volledig toegewijd aan de werkzaamheden die ze doen en spreken enthousiast over de verrichtingen van de participant. Hoewel dit lovenswaardig is, zorgt de beperking tot de eigen werkvloer voor een geringe communicatie buiten de muren van de eigen organisatie. Gekscherend werd in de interviews aangegeven dat het "slechts blijft bij een groet aan de buurman". Net als normale burens in het dagelijkse, huiselijke leven kent men elkaar van gezicht, kan men elkaar vinden als men elkaar nodig heeft, maar lopen ze niet de deur bij elkaar plat. Hoe de buurman zijn zaakjes heeft geregeld is ons onbekend en dat willen we vice versa ook graag zo houden.

Wat op kaderniveau (managers/voorzitters) wordt overlegt en wat op kaderniveau onderling wordt begrepen kent in die zin te weinig doorwerking naar de dagelijkse werkvloer en heeft om die reden het probleem dat men nog steeds, na vele jaren (maximaal vijf) elkaar eigenlijk nog niet of nauwelijks beter kent dan de naam en het gezicht, maar niet waarvoor men staat en wat men graag wil bereiken voor diens achterban.

Naar voren komt eveneens dat het gebouw optimaler kan worden gebruikt of ingericht. De Kulturhusen in Lemelerveld en Olst zijn allebei al vele jaren actief in dezelfde hoedanigheid. De participanten zijn allen vanaf het prille begin gevestigd in het betreffende Kulturhus en door de jaren heen is geen sprake geweest van verloop of wisseling van de aanwezige ruimten. Door groei,

ontwikkelingen of veranderende omstandigheden komt men er inmiddels achter dat het gebouw ook zo zijn beperkingen heeft. Vaak wordt aangegeven dat 'het Kulturhus meer is dan haar stenen', maar deze stenen zelf vormen alleen al een solide basis voor het goed draaien van een Kulturhus. De vormgeving, inrichting, bewegwijzering, sfeer en openheid of juist geslotenheid van het gebouw zijn van groot belang op participanten en haar doelgroepen. Een Kulturhus hoort te voldoen aan deze punten, omdat de vormgeving bepaalt hoe toegankelijk een ruimte is en of deze optimaal kan worden benut door de participant. Dit hoeft niet enkel te gaan om de spreekwoordelijke vier muren, maar kan ook gaan om zaken als bevoorrading. De openheid of geslotenheid haakt daar verder op in, aangezien commercieel ingestelde of servicegerichte participanten graag zo veel mogelijk in het zicht en bij de voordeur geplaatst willen zijn, zoals zij dat hebben uitgesproken in de interviews. Daarentegen zijn stichtingen, verenigingen of zalen gebaat bij een rustigere opzet en karakter van de omgeving. De sfeer is daarbij ook bepalend. Een bibliotheek of brasserie wil wel graag in het zicht staan, maar wil ook een gezellige knusse sfeer ademen. Een grote ontvangthal ademt een open sfeer, maar kan ook overweldigend zijn voor een zeldzame bezoeker en juist gericht een instelling zocht en zodoende aan een zoektocht denkt te beginnen. Aan de andere kant is een te kleine ruimte funest voor de inloop van bezoekers, klanten, burgers en vrijwilligers/medewerkers tussen participantruimtes. Door een ontvangst in een kleine ruimte ontstaat een afstandelijke houding waarbij een dichte deur al snel staat voor een afgesloten ruimte. Met een korte blik is de gedachte snel gevormd dat 'alles' dan wel gesloten zal zijn en men verlaat weer het pand. Een direct aanspreekpunt of ontvangstbalie die goed in het oog springt kan van groot belang zijn om een klant direct, duidelijk en gericht (verder) te helpen.

De locatie van het gebouw is extern gezien van groot belang. Bij de locatie in Lemelerveld is het bijvoorbeeld zo dat de ingang aan de verkeerde kant zit van een druk plein. Waar mensen op het plein actief zijn en het Kulturhus willen bereiken moeten zij eerst om het hele Kulturhus lopen om bij de ingang te komen. Op deze manier is de externe toegang van bewoners en (mogelijke) klanten beknot. Het Kulturhus heeft een centrale functie binnen de vrijwilligers, burgers, consumenten, verenigingsmensen, en klanten, maar is wel gebaat bij een makkelijke inlooptoegang. De drempel om bij een Kulturhus naar binnen te stappen is niet groot, maar de behoefte ook niet. Dit laatste zorgt ervoor dat een ieder die niet binnen komt, ook niet blijft 'hangen' en zodoende ook niet 'rondkijkt' naar wat er nog meer in het Kulturhus te doen is, of wat er wordt aangeboden of georganiseerd. Daarom is van groot belang op welke locatie een Kulturhus is gehuisvest en naar welk publiek het zichzelf openstelt.

Het Kulturhus staat duidelijk als een huis. Het concept is goed en breed bekend. Binnen de Kulturhusen weten mensen wat het inhoudt, hoe de ideale gedachte vormgegeven zou moeten worden en wat er zoal georganiseerd werd of wordt om dit duidelijk over het voetlicht te brengen. Een gedachte moet ook levend worden gehouden. Zo is duidelijk te merken dat voor nieuwe medewerkers of vrijwilligers er wel degelijk onduidelijkheid is, die pas na verloop van (lange) tijd wordt weggenomen. Daarom is het van belang om de Kulturhus-gedachte ook bij een ieder te blijven uitdragen en promoten.

Zo valt goed te merken en qua sfeer te proeven dat elk Kulturhus een eigen identiteit heeft. Een Kulturhus in Borne is niet hetzelfde als in Lemelerveld, Notter of in Olst-Wijhe. De samenstelling, vormgeving en invulling van een Kulturhus is van groot belang voor de "Kultur" die heerst binnen het gebouw. Wanneer naar de werking en cultuur van een Kulturhus wordt gekeken is allereerst van belang welke participanten betrokken zijn. Zij bepalen het aanbod van diensten en daaropvolgend het publiek dat daar op afkomt. Een voorbeeld: een Kulturhus met een ouderenwelzijn stichting, een verzorgingstehuis, een apotheek en een dokter, krijgt een heel ander type klanten en mensen over de vloer dan een Kulturhus met een kinderdagopvang, een jongeren stichting, een politiebureau, een café/restaurant en een veelvoud aan zalen voor voorstellingen en verenigingen. Daarmee is qua

samenstelling, vormgeving en invulling een veelvoud aan combinaties, aanbodmogelijkheden en daarmee ook verschillen tussen en binnen Kulturhusen mogelijk. De beheerder van het gebouw speelt een bepalende rol bij de manier waarop het beheer plaatsvindt. Volgens de Kulturhus-gedachte heeft het beheer een belangrijke faciliterende rol, waarbij deze tevens zorgt voor een samenbindende factor die de verschillende participanten aan elkaar bindt. Het ene Kulturhus doet dit door intensief contact, waar een ander Kulturhus een gezamenlijke activiteitencommissie of zelfs gedeelde programmering heeft. De beheerder is een van de weinige duidelijk aanwezige personen van de Kulturhus-organisatie die direct in contact staat, op met name informele basis, met de medewerkers van de participanten. De functie van een beheerder of programmamanager, ongeacht de benaming is van groot belang voor het draaiende houden van de gedachte achter het Kulturhus. Zonder deze persoon wordt een Kulturhus een samenstel van organisaties met elk hun eigen ruimten, met een minimale hoeveelheid overleg. Door actief een persoon van buiten de eigen organisatie, maar tegelijk wel actief erbij betrokken te hebben, zorgt dat voor een soort van overlappend net over en tussen de verschillende participanten.

Tevens kan vanuit deze functie een onderling vertrouwen worden opgebouwd of versterkt. Door een verpersoonlijking van het Kulturhus, ontwikkelt deze een bepaalde vorm van vertrouwen. Dit vertrouwen in elkaars wil en mogelijkheden en een gezamenlijk doel is veelal de eerste en belangrijkste stap naar samenwerking. Problemen en mogelijkheden die onderling besproken worden tussen participanten, worden ook meegenomen naar andere participanten. Informeel worden nieuwe ideeën, visies en mogelijkheden, maar ook heikele punten makkelijk gedeeld. Een beheerder kan hierbij een cruciale rol vervullen. Deze kan dienen als mediator, als bruggenbouwer, maar ook als initiator (in samenwerking met de activiteitencommissie) van mogelijkheden en projecten. Ook de activiteitencommissie kan een dergelijke rol vervullen of uitdragen. Door tussen de participanten te staan en naar ze te luisteren, maar eveneens erboven als onafhankelijke partij kan er sprake zijn die bruggen kan slaan en zodoende mensen bij elkaar kan brengen en houden.

Een Kulturhus draait op mensen. Mensen in de zin van vrijwilligers, medewerkers, creatievelingen en samenwerkers, maar ook gezelligheidszoekers en met name draait het Kulturhus op onderling vertrouwen. Door met elkaar te 'leven' onder een dak en ook samen dezelfde ruimten daadwerkelijk te gebruiken leert men van elkaar, ontdekt men samen mogelijkheden en kan door een kijkje bij elkaar in de keukens worden geleerd. Op een dergelijke wijze is het Kulturhus dan een vitaal punt binnen de gemeenschap, het dorp of de stadswijk en kan het invulling geven aan de wensen van klanten, burgers en direct betrokkenen.

5.2 Aanbevelingen

Aan de hand van de conclusies, inzichten van verschillende respondenten en de ontwikkelingen die hebben plaatsgevonden bij de Kulturhusen ben ik tot een aantal aanbevelingen gekomen. Hierbij staan punten aangereikt die mogelijk kunnen bijdragen aan een betere of vollediger invulling van een Kulturhus. Naast de mogelijkheden zal ook kort worden ingegaan op de mogelijkheden van de Most Significant Change methode.

5.2.1 *Behoeftenonderzoek*

Een punt dat kan worden meegenomen is een behoeftenonderzoek onder klanten van het Kulturhus. Dit onderzoek legt de nadruk op medewerkers van de verschillende participanten en de beleidsmakers of besturen die daarboven functioneren, maar laat het klantendeel nog onbelicht. Dit laatste is zo omdat we graag de meerwaarde willen weten van het Kulturhus voor wat betreft de ontwikkeling die het de afgelopen jaren heeft ondergaan en welke veranderingen daarbij een belangrijke rol hebben gespeeld. Voor het in kaart brengen van al deze meningen en dezen helder in mogelijke diensten om te zetten kan een behoeftenonderzoek van grote waarde zijn.

Het aandeel van de klanten van het Kulturhus is onverlet een belangrijke factor. Om een Kulturhus goed te laten draaien en van meerwaarde te laten zijn voor de omgeving is het van belang dat ook de dorpsgemeenschap zelf wordt gevraagd een mening te geven, haar ervaringen te kunnen uiten en zodoende ook mee kan laten denken over de staat en richting van het Kulturhus bij hun in stad, dorp of wijk.

Een behoeftenonderzoek zou hiervoor een ideaal middel zijn en vandaar ook de aanbeveling om deze uit te voeren. Door in kaart te brengen wat de burgers en klanten van het Kulturhus nodig hebben, waarvan zij veelal en graag gebruik maken en van welke diensten en mogelijkheden zij graag in de toekomst gebruik van zouden willen maken, die tot op heden nog niet aangeboden worden, zijn zo een aantal mogelijke behandelpunten. Hierbij is het van belang niet enkel vragen te stellen aan huidige klanten van het Kulturhus, maar ook van mensen uit de omgeving in het algemeen. Op deze manier worden ook de nog niet in kaart gebrachte behoeften aangegeven en kunnen deze eventueel worden gebruikt bij een nieuwe of herziene programmering van het Kulturhus dat onderwerp van gesprek is.

De klantenkring van een Kulturhus is van levensbelang voor een Kulturhus en daarop moet ook worden ingespeeld. Dit dient te worden gerealiseerd door zowel de gebruikers, beleidsmakers als de subsidieverstrekken van een Kulturhus. Door de klant centraal te stellen kan een groter afzetgebied worden aangeboord en door gezamenlijke programmering kan dit ook financieel worden onderbouwd. Verder kunnen door een gezamenlijk programma projecten en diensten worden geleverd die op zelfstandige basis niet aangeboden kunnen worden.

5.2.2 *Locatie, openheid en sfeer*

De eerste indruk is altijd de belangrijkste die gemaakt kan worden. Een gebouw dat je binnenstapt en waar direct duidelijk is waar alle partijen gehuisvest zijn en dat goed toegankelijk is en een gezellige en open sfeer ademt is een ideaal plaatje voor elk Kulturhus. Door een goede open invulling van de aanwezige (gezamenlijke) algemene ruimte kan een klant of toevallige passant worden bediend, maar ook worden gegrepen binnen en door het Kulturhus. Een Kulturhus is meer dan een gebouw, maar een gebouw kan er wel voor zorgen dat een boodschap al meteen duidelijk wordt overgebracht door in te spelen op de wensen van de consument en de klanten daadwerkelijk ook te lokken. Dit laatste hoeft niet met aanbiedingen, of verleidelijke acties, maar door een atmosfeer die ervoor zorgt dat men een welkom gevoel krijgt en waarbij men wordt geprikkeld om verder te kijken. Wat dat betreft kan een Kulturhus ook vergeleken worden met een goed draaiend winkelcentrum.

Overall zijn winkels (participanten) en overall worden goederen of diensten aangeboden, maar om een klant te lokken en vast te houden is meer nodig dan enkel een voordeur. De klant moet geïnteresseerd raken en blijven en zodoende ook gebonden worden. Wat dat betreft zijn er nog verbeterpunten mogelijk om de klant beter te bedienen.

Dit laatste kan door goede bewegwijzering binnen de Kulturhusen, klantgerichtheid van personeel of vrijwilligers en open deuren, waarbij een bezoeker het gevoel krijgt dat het niet voor niets is gekomen. Wanneer men met lege handen naar huis terugkeert en zeker wanneer dit vaker gebeurt, is de bereidheid om nog eens terug te komen stukken kleiner. Vandaar dat het ook van belang is dat men de bezoekers van het Kulturhus kan helpen of in ieder geval te woord kan staan net zolang als de deuren van het Kulturhus open zijn.

5.2.3 Aanbevelingen omtrent de Most Significant Change methode

Zoals in hoofdstuk vier reeds is aangegeven heeft de methode zowel voor- als nadelen. Zo is de methode heel inzichtelijk voor het verwerven van ervaringen en deze te koppelen aan ervaringen op een hoger of meerdere hogere niveaus. Een belangrijke kritiekpunt hierbij was echter wel dat het onderzoek dermate groot dient te zijn dat er daadwerkelijk sprake kan zijn van keuzemogelijkheden voor de bovenliggende niveaus. Vanuit de methode staat men voor dat de bovenliggende laag kan kiezen uit de ervaringen die zijn aangedragen door de laag eronder. Ervaringen en herkende veranderingen verschillen per geïnterviewde persoon en hoewel er ook overeenkomsten zijn in de bewoordingen, is een groot aantal van respondenten nodig om een herkenbaar verschijnsel waar te nemen of te herkennen. Wanneer, zoals bij de MSC-Methode er sprake hoort te zijn van drie lagen is het al snel duidelijk dat de onderliggende laag steeds aanzienlijk groter dient te zijn dan de laag erboven. Vooral ook omdat de derde en hoogste laag daarbij weer dient te kiezen uit de ervaringen en herkende veranderingen van de middenlaag. Door deze piramidevorm is er sprake van een grote uitdijning aan de onderkant oftewel de werkvloer, waardoor een groot aantal interviews of gesprekken een belangrijke vereiste is voor een volledig te verkrijgen inzicht.

Een ander punt van aandacht is de afbakening en definiëring van termen. Een voorbeeld kan genoemd worden door respondent A, een ander voorbeeld kan genoemd worden door respondent B, etc. Wanneer de vrije hand wordt gegeven aan ervaringen en herkende veranderingen kan een veelvoud van mogelijkheden ontstaan. Wanneer ook nog eens, zoals in het geval van de Kulturhusen voor kwam, de respondenten ook een verschillende achtergrond hebben qua instelling, dan kunnen de voorbeelden legio zijn. Daarom is het van belang om een goede afbakening te scheppen. Door duidelijk aan te geven waarbinnen de veranderingen kunnen worden gezocht wordt de richting bepaald. Hoewel hier ook mee moet worden opgepast om niet woorden in de mond te gaan leggen bij respondenten, is het wel van belang om grenzen te stellen. Ditzelfde geldt ook voor de definiëring van begrippen en termen. Doordat een term als meerwaarde door verschillende mensen uiteenlopend wordt gedefinieerd, zijn ook de herkende ervaringen en veranderingen voor een ieder anders. Wanneer wordt gekozen voor eenduidige definities met weinig variatie, kan er ook sneller een overeenkomstig beeld worden herkend onder de gevraagde ervaringen.

Literatuurlijst

Bernard, H.R., *Research methods in anthropology: qualitative and quantitative approaches*, Lanham, Rowman & Littlefield Publisher Inc., 2006

Davies, R., & Dart, J., *"The 'Most Significant Change' (MSC) Technique: A Guide to its Use"*, 2005, Te downloaden op: www.mande.co.uk/MSC.htm

Davies, R., & Dart, J., *A Dialogical, Story-Based Evaluation Tool: The Most Significant Change Technique*, 2003, Te downloaden op: http://ntru.aiatsis.gov.au/ifamp/research/pdfs/Dart_and_Davies_2003.pdf

Engbersen, R., & Meesterberends, D., *Gezichten van multifunctionaliteit op het platteland; Over multifunctionele accommodaties voor het jonge kind, ouders, ouderen en de lokale gemeenschap*, 2004

Keuning, D., *Grondslagen van het management*, 2000

Keuning, D., & Eppink, J., *Management & Organisatie; Theorie en Toepassing*, 1998

Kooij, A. van der, *Voorzieningen op het platteland. De toekomst voorzien*. In: *Nieuwsbrief sociaal beleid nr.2*, oktober 2003

Lenteren, J. van, *Sleutels inleveren! Op weg naar een Kulturhus, Zaltbommel*, Aprilis, 2006

Ossewaarde, M.R.R., e.a., *Effectieve vormen van burgerparticipatie? Een onderzoek naar innovatie van burgerparticipatie in Overijssel*, 2008

Provincie Utrecht, *Samenwerken onder één dak, Handreiking voor het opzetten van een Kulturhus*.

Provincie Gelderland, *Een vorm van delen, Gelders Kulturhus*, Arnhem, 2007

Quinn, R.E., e.a., *Handboek Managementvaardigheden*, 1997

Sociaal Economische Raad, *Advies Kansen voor het platteland*, Den Haag, 2005

Sociaal en Cultureel Planbureau, *Betrekkelijke betrokkenheid; Studies in de sociale cohesie*, 2008

Swanborn, P.G., *Case-study's: wat, wanneer en hoe?*, 1996

Swanborn, P.G., *Evalueren : het ontwerpen, begeleiden en evalueren van interventies: een methodische basis voor evaluatie-onderzoek*, 2002

Verburg, G., minister van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit, *Toespraak opening Kulturhus Kootwijkerbroek*, 10 juli 2008.

Wetenschappelijke Raad voor Regeringsbeleid, *Vertrouwen in de buurt*, Amsterdam, 2005

De volgende websites heb ik geraadpleegd:

<http://wiki.kulturhus.nl/wiki/index.php/Programmering>

[http://www.allesovermarktonderzoek.nl/Marktonderzoek/Onderzoeksmethoden/Kwalitatieve_ond
zoeksmethoden.aspx](http://www.allesovermarktonderzoek.nl/Marktonderzoek/Onderzoeksmethoden/Kwalitatieve_ond
zoeksmethoden.aspx)

http://www.arcon.nl/admin/doc_center/docs/nieuwsbrief%20arcon%20burgerparticipatie.pdf

<http://www.kulturhus.nl>

http://www.kulturhus.nl/_gallery/file/Kulturhus_kaart_per_1_mei_2008.pdf

<http://www.kulturhus.nl/index.php?page=Holstohus>

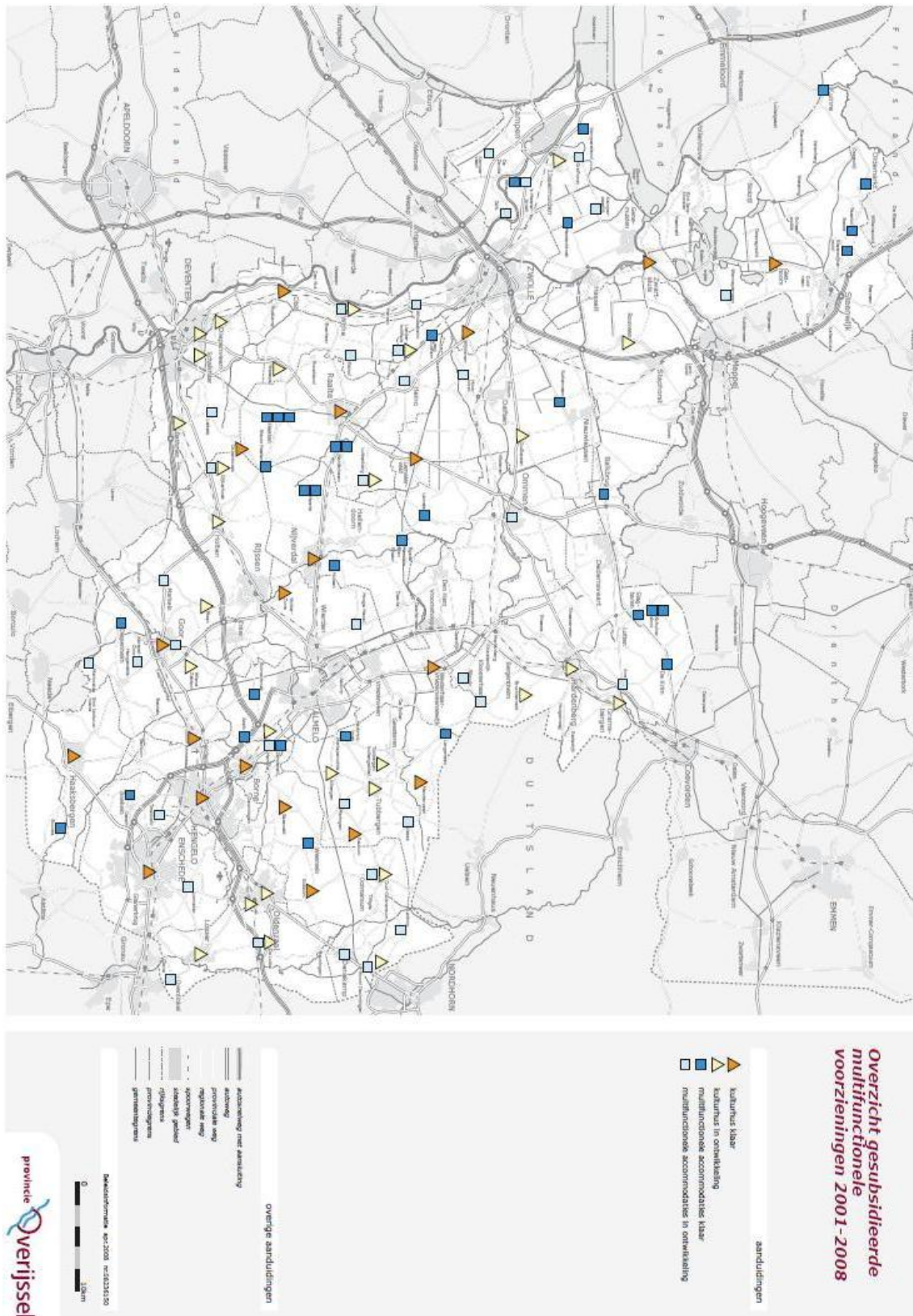
<http://www.kulturhus.nl/index.php?section=concept>

http://www.learningtolearn.sa.edu.au/learning_workroom/pages/default/msc/?reFlag=1

<http://www.right-marktonderzoek.nl/methoden-onderzoek/kwalitatief-onderzoek.aspx>

<http://www.variya.nl/kulturhus.htm>

Bijlage 1 Kulturhusen in Nederland (topografische kaart)



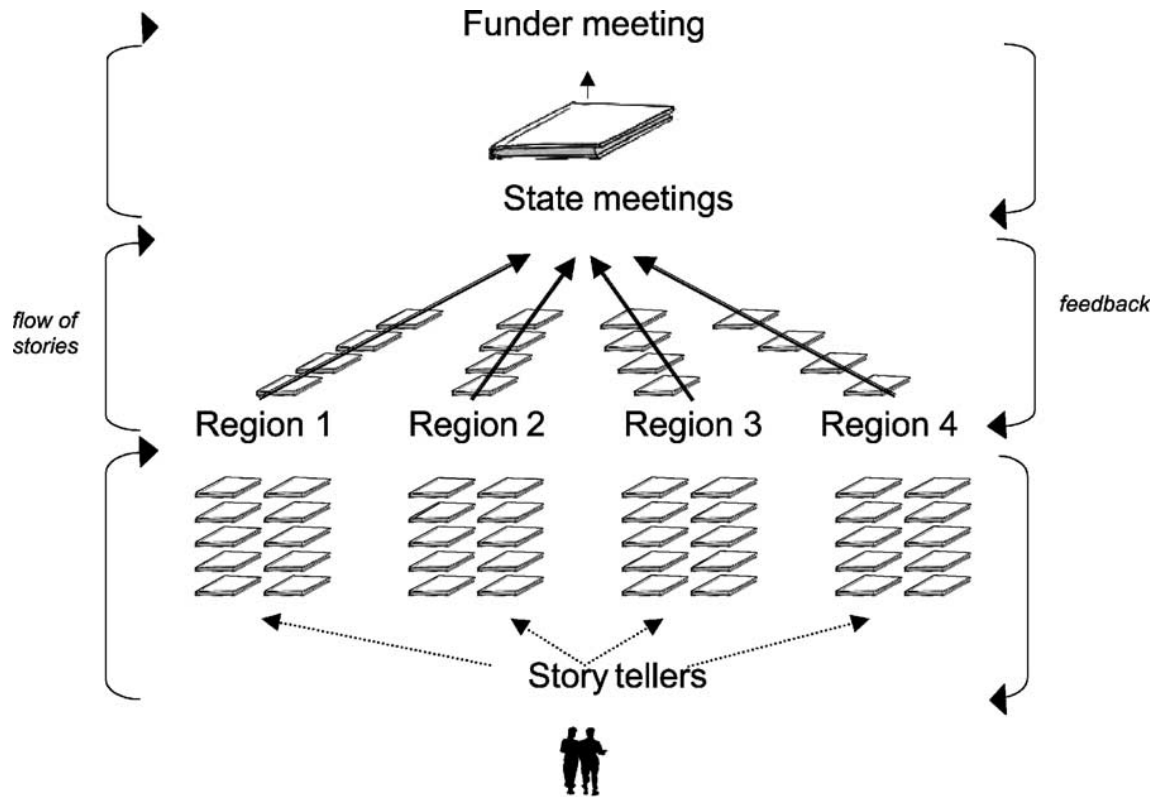


Figure 1. Flow of stories and feedback in MSC

(American Journal of Evaluation 24(2), 2003 p.139)

Bijlage 3 Lijst geïnterviewden

Verlaglegging gesprekken/interviews met:

<u>Contactpersoon:</u>	<u>Organisatie:</u>
Lammy Tabak	Bibliotheek Olst-Wijhe
Jan van der Meulen	Wereldwinkel Olst-Wijhe
Heike Schmutzler	Overkempe Olst-Wijhe
Hein Mulder	VVV Olst-Wijhe
Carla van Breukelen	Beheerder Kulturhus Olst-Wijhe
Richard van der Burg	Eigenaar Brasserie 'de oude school' Olst-Wijhe
Antoon Sibelt	Voorzitter Stichting Welzijn Ouderen Lemelerveld
Gerda Koenjer	Landstede Lemelerveld
Ada Kogel	Bibliotheek Lemelerveld
Renee Kerdijk	Directeur Bibliotheek Lemelerveld
Albert Jansen	Beheersmanager Kulturhus Lemelerveld
Dorien Grootenhuis	Beheerder Kulturhus Lemelerveld
Frank Droste	Exploitatie & Beheer Kulturhus Borne
Ria Arnold	Kulturhus Notter-Zuna

De vragen zoals deze hieronder zijn opgesteld zijn vanuit de gedachte van de onderzoeksvragen gesteld. Allereerst komt het inventariseren van de werkzaamheden en positie van de respondent aan bod. Daaropvolgend worden aan de hand van het theoretische kader gedachten geformuleerd aangaande meerwaarde, participatie, gezamenlijke programmering en samenwerking. De interviewvragen hebben daarom ook met name betrekking daarop. Vervolgens is per aandachtspunt een drietal vragen gesteld ter beantwoording van deze punten.

Persoonlijk

- Wat is uw positie binnen uw eigen organisatie (participant)?

Gezamenlijke programmering en samenwerking

- Met welke concrete projecten draagt het Kulturhus bij aan de meerwaarde voor de gemeenschap en hoe ervaart u dit?
- Op welke wijze is er sprake van samenwerking tussen verschillende participanten binnen het Kulturhus en hoe ervaart u dit?
- In hoeverre draagt u zelf bij aan de Gezamenlijke programmering en samenwerking?
- Welke voordelen worden behaald door het samen gebruik maken van de accommodatie?

Participatie

- Hoe bent u, of hoe is uw organisatie betrokken geraakt bij het Kulturhus?
- Op welke wijze wordt uw organisatie ondersteund door in de gedachte van het Kulturhus-concept?
- In hoeverre zorgt het Kulturhus-concept voor betrokkenheid onder uw klanten en medewerkers?

Meerwaarde

- Is er naar uw mening sprake van een meerwaarde?
- Op welke wijze ervaart u het Kulturhus-concept als een meerwaarde voor uzelf en uw omgeving?
- In hoeverre is de situatie veranderd ten opzichte van de tijd zonder Kulturhus(-concept)?

Naast dit kader aanvragen kan verder worden uitgewijd door de respondent en kunnen aanvullende vragen worden gesteld die een aanvullend beeld (kunnen) geven.

Waren de eerste dorps huizen vooral opgezet om de plattelandsbevolking die in bittere armoede leefde, voor te lichten over elementaire zaken als hygiëne en gezonde voeding, de multifunctionele accommodaties van de jaren zestig gaven ook meer ruimte aan het verenigingsleven en culturele activiteiten. De bouw van accommodaties werd in de jaren zestig en zeventig vooral gestimuleerd en gelegitimeerd vanuit de idealen van samenlevingsopbouw, emancipatie en democratisering. Idealen van volksverheffing en volksontwikkeling hadden geleid tot de bouw van de eerste dorps huizen rond 1920.

Het begrip 'multifunctionele accommodatie' is in de jaren zestig geïntroduceerd, een periode waarin geijverd werd om klassenverschillen, sekseverschillen, generatieverschillen en culturele verschillen te slechten. In het boek *Werken met sociaal-culturele accommodaties* (1976) komt deze ideologische achtergrond aan de orde.¹⁷ 'Ontklonteren' was het begrip dat in de jaren zeventig snel aan populariteit won. De concepten van ontklontering en die van de multifunctionele accommodatie zijn direct met elkaar verbonden. In deze zienswijze zouden mensen niet in de 'klontjes' van hun eigen milieu, sociale laag, leeftijdscategorie, etnische groep of opleidingscategorie moeten blijven kleven, maar met elkaar contact dienen te maken. In de architectuur van veel multifunctionele accommodaties uit de jaren zestig en zeventig is dit principe terug te vinden. Gebouwen werden niet opgedeeld in hokjes en voor afzonderlijke specifieke functies ontworpen, maar ruimtes werden zo gemaakt dat ze in principe door tal van verschillende gebruikers benut konden worden. In de huidige discussies over de meerwaarde van multifunctionele accommodaties speelt een ideaal als 'ontklontering' een ondergeschikte rol. In een samenleving met een groeiend aantal tweeverdieners, staat een praktisch probleem als het op elkaar afstemmen van arbeid en zorg veel hoger op de agenda. De oplossing kan daarbij worden gevonden in het bouwen van gebouwen die verschillende instellingen (participanten) gericht op kinderen bijeen zetten. Ouders hoeven zich dan minder vaak of veelal snel van het ene naar het andere gebouw te verplaatsen, omdat ze kunnen profiteren van de dagarrangementen van een brede school waarin meerdere voorzieningen zijn opgenomen. Geschikte gebouwen zijn er echter op dit moment onvoldoende. Zodoende is de Commissie Dagarrangementen bezig geweest met een voorstel. Hierin werd voorgesteld om "versneld multifunctionele accommodaties te gaan bouwen".¹⁸

In de publicaties van de Commissie is niet 'ontklontering' het centrale begrip maar 'vlekkenplan'. Een vlekkenplan is een schematische tekening waarin alle verschillende functies die de multifunctionele accommodatie gaat herbergen in hun onderlinge samenhang zijn samengebracht. Over de plaats van elke functie is goed nagedacht, niet lijkt aan het toeval te worden overgelaten. In het verleden lag heel sterk de nadruk op 'samen', tegenwoordig probeert men een betere balans te vinden tussen 'samen en ieder z'n eigen ding blijven doen'

In tabel 1¹⁹ staat het veranderde gedachtegoed samengevat. Bij de eerste dorps huizen lag de nadruk vooral op volksverheffing en volksontwikkeling. In het geval van de multifunctionele accommodaties uit de jaren zestig en zeventig stond alles in het teken van samenlevingsopbouw, emancipatie en democratisering. Vandaag de dag gaat het vooral om op maat gesneden serviceverlening. Meer dan vroeger zijn wensen van draagkrachtige geïndividualiseerde burgers bepalend voor het aanbod. Commerciële dienstverlening is dan ook steeds meer onderdeel gaan worden van een groot aantal multifunctionele accommodaties. Veel bewoners willen niet zozeer geëmancipeerd, gesticht, politiek bewust worden gemaakt dan wel cultureel verheven, maar ze willen concrete diensten kunnen afnemen en goed professionele dienstverlening. Service is uitgegroeid tot een 'energizing concept'.

¹⁷ M.G. van Haalen e.a., *Werken met sociaal-culturele accommodaties*. Een gebouw is meer dan een ding. Deventer: Van Loghum Slaterus, 1978

¹⁸ Advies van de Commissie Dagarrangementen. Den Haag: Projectbureau Dagindeling, 2002

¹⁹ Gezichten van Multifunctionaliteit op het platteland, NIZW en LCO, 2004

Multifunctionele initiatieven houden met dit begrip potentiële cliënten of afnemers voor: wij verhogen de kwaliteit van uw leven. Wij maken het voor u mogelijk dat u arbeid en zorg kunt combineren terwijl u in een dorp woont, er oud kunt worden, of gewoon aangenaam kunt wonen in een landelijke omgeving met alle gemakken die men elders ook heeft.

Tabel 1: Veranderd gedachtegoed achter multifunctionele accommodaties

	Naam	Doel	Middel	Initiatiefnemer(s)
1920	Dorpshuis	Achterstandsbestrijding Volksontwikkeling Volksverheffing Industrierijp maken	Hygiëne Gezonde voeding Onderwijs Educatie	Betrokken stedelijke elites Industriële initiatieven (o.a. Mijnbouw Limburg)
1970	Multifunctionele Accommodatie	Samenlevingsopbouw Emancipatie Zelfontplooiing Democratisering Achterstandsbestrijding	Verenigingsleven Politieke participatie Vorming Medezeggenschap	Landelijk en provinciaal bestuur Bedrijfsleven (Philips, Eindhoven)
2000	Brede school ServiceWinkel Wozoco Zotel Steunstee Kulturhus	Zelfstandig wonen Combineren arbeid en zorg Gemak, comfort, luxe Leefbaarheid behouden Middenklasse behouden	Klantgericht A la Carte Zorg op maat Extramuralisering Regionale insteek Netwerkorganisaties	Publiek-private coalities Bedrijfsleven Regionale (zorg)instellingen Gemeenten en dorpen zelf

Service- en dienstverlening zijn tegenwoordig de leidende concepten in het geval van multifunctionele accommodaties.

In de bovenstaande tabel zijn hiervoor een aantal voorbeelden opgenomen, die zich met name richten op deze service- en dienstverlening. De nieuwe generatie multifunctionele accommodaties richt zich ook veel duidelijker op daadkrachtige middengroepen. En worden ook juist gerealiseerd en gemoderniseerd om middengroepen aan te trekken dan wel vast te houden. Men moet goed in het achterhoofd houden dat Nederland ten opzichte van de jaren zeventig een tweeverdienersamenleving is geworden. Vrouwen hebben in de afgelopen decennia een enorme inhaalslag gemaakt op de arbeidsmarkt (ook in zekere mate mede door de verschillende MFA's). Daaruit voortvloeiend komt bijvoorbeeld ook de vraag naar goede kinderopvang.