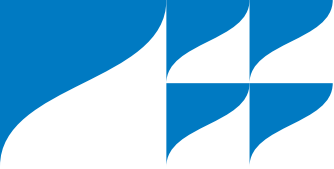




# Evaluatie Project 'Een warme Ontmoeting'

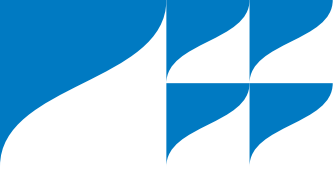


## Samenvatting / conclusie

Om de bewoners van Dordrecht een alternatief te bieden om de energielasten te beperken en te zorgen dat ze niet in de kou zitten, hebben ContourdeTwern, Bibliotheek AanZet, Huis bij de Bron, Het Polderwiel en De Wijnstok/De Rank hun locaties in de periode 15 november- 31 maart van 9.00 uur - 22.00 uur opengesteld.

De belangrijkste bevindingen zijn:

- De belangrijkste reden om naar de warme ontmoetingsplekken te gaan is ontmoeting, de sociale contacten, gezelligheid en het hebben van een avondbesteding.
- Totaal aantal getelde bezoekers in avond en weekend: **21.633**. Ook overdag zagen we dat het aantal bezoekers flink was toegenomen. Dit zijn niet alleen unieke maar ook bezoekers die vaker terugkomen.
- Meeste bezoekers bij Bibliotheek, De Koloriet, De Admiraal en Cultureel Centrum Sterrenburg en de Nieuwe Stoof
- Bezoekers bij wijkcentra zijn voor het algemeen volwassen, geven aan eenzaam te zijn en hebben een klein sociaal netwerk. De bewoners hebben door diverse redenen in meer-of mindere mate moeite met het maken en onderhouden van contacten. En ze hebben financieel niet breed (sociale armoede).
- Jongeren kwamen vooral bij de bibliotheek en de Koloriet.
- Zowel in Stadspolders als in Dubbeldam bleef het aantal bezoekers van de Warme Ontmoetingsplekken gering. Terwijl er in deze wijken wel degelijke sprake is van energiearmoede en ook eenzaamheid een groeiend probleem vormt. Op het moment dat er activiteiten worden georganiseerd, is de animo groter, maar niet op het niveau van andere wijken.
- We hebben geen relatie kunnen ontdekken tussen het weer en aantal bezoekers.
- De bestaande vrijwilligers van de locaties zijn voor de Warme ontmoetingsplekken meer uren gaan draaien. 60 nieuwe vrijwilligers hebben meegedaan aan de Warme ontmoetingsplekken.
- Het is belangrijk dat er buiten vrijwilligers ook beheerders (professionals) aanwezig zijn. Zij zijn nodig voor de-escalatie bij incidenten. Alleen vrijwilligers voor het beheer is te kwetsbaar.
- Bezoekers bleven weg als er niets georganiseerd werd. De verwachting dat buurtgenoten zelf initiatief zouden nemen tot activiteiten of gewoon zouden komen verblijven in de warmte, bleek ongegrond. Bezoekers komen vooral om iets te kunnen ondernemen samen met andere mensen, met name samen eten is populair. Alleen de deur open zetten en koffie aanbieden is niet voldoende.
- De samenwerking tussen de verschillende partners verliep erg goed en werd door alle partijen op waarde geschat.



## Aanleiding

Op 1 november heeft het college ingestemd met de doelen van het Crisis en herstellfonds van € 5,112 miljoen zoals opgenomen in de begroting 2023. Hieruit is een bijdrage van € 500.000,- beschikbaar gesteld voor het initiatief “een warme ontmoeting”.

Door de prijsstijgingen van gas en elektra zijn voor veel huishoudens in Dordrecht met een laag en middeninkomen de maandelijkse energielasten (bijna) niet meer op te brengen. Om de bewoners van Dordrecht een alternatief te bieden om de energielasten te beperken en te zorgen dat ze niet in de kou zitten, hebben *ContourdeTwern*, *Bibliotheek AanZet*, *Huis bij de Bron*, *Het Polderwiel* en *De Wijnstok* hun locaties van 9.00 uur - 22.00 uur geopend. Om dit mogelijk te maken werden extra beheerders aangesteld voor de extra openingstijden. Samen Dordt zorgde voor de werving en het inzetten van vrijwilligers voor de verschillende locaties. Ook verzorgden zij de werving en het inzetten van beheerders bij Huis bij de Bron en De Wijnstok/De Rank.

In korte tijd is het gelukt om met deze partijen de verlengde openingstijden van de locaties te realiseren. Begin oktober is de projectgroep<sup>1</sup> bij elkaar gekomen en half november opende de bibliotheek en de wijkcentra haar deuren voor inwoners uit de stad.

## Locaties

Vanaf 15 november waren de volgende locaties beschikbaar:

- Bibliotheek AanZet aan de Groenmarkt (binnenstad)
- Wijkcentrum De Koloriet (Krispijn)
- Wijkcentrum De Wijkhaven (Staart)
- Wijkcentrum De Admiraal (Wielwijk)
- Wijkcentrum De Nieuwe Stoof (Crabbehof)
- Wijkcentrum Cultureel Centrum Sterrenburg (Sterrenburg)

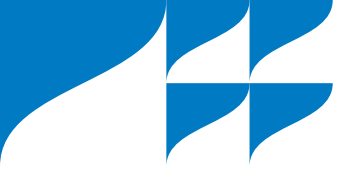
Vanaf 1 december zijn de volgende locaties erbij gekomen:

- Het Polderwiel (overdag) en Huis bij de Bron (avond) (Stadspolders)
- De Wijnstok/De Rank (Dubbeldam)

Huis bij de Bron en de Wijnstok/De Rank zijn kerkelijke organisaties.

---

<sup>1</sup>De Projectgroep bestond uit de Gemeente Dordrecht, Samen Dordt, Buurtwerk van ContourdeTwern, Bibliotheek AanZet en Energiehulp.



## Algemene bevindingen



### **Wijkcentra:**

De wijkbewoners moesten wennen aan het feit dat de wijkcentra in de avonden en weekenden open waren. En dat ze hier gebruik konden maken van de ontmoetingsruimte voor een praatje, een spelletje of voor een kop koffie/thee. Voor alle wijkcentra geldt dat de bezoekers die in de avond het wijkcentrum bezochten, kwamen voor de sociale contacten, gezelligheid en het hebben van een avondbesteding. Een plek in de wijk waar je je welkom voelt, mag zijn wie je bent en waar ook beleving is. De wijkcentra worden sinds warme plekken beter gevonden door bewoners. Door het aanbieden van extra openingstijden, beheer, beleving en gratis koffie en thee zien we dat bewoners terugkomen en langer gebruik maken van de ontmoetingsplek. Ook nu de warme plekken voorbij zijn blijven de bezoekers komen en de wens uitspreken voor continuering van de warme plekken.

#### *Soort Bezoekers:*

De bewoners die gebruik maakten van de warme plekken zijn over het algemeen volwassen, geven aan eenzaam te zijn en hebben een klein sociaal netwerk. Zij hebben door diverse redenen in meer-of mindere mate moeite met het maken en onderhouden van contacten en ze hebben het financieel niet breed (sociale armoede).

Het is ons opgevallen dat er meer bezoekers kwamen wanneer er iets te beleven was en mensen zich welkom voelden in het wijkcentrum. Om deze reden is er spelmateriaal aangeschaft en zijn de beheerders geïnstrueerd op gastvrijheid. Doordat de bezoekers die overdag kwamen anderen attenderde op de verlengde openstellingen en door mond-tot-mond reclame zijn de bezoekersaantallen toegenomen. Er zijn nieuwe initiatieven ontstaan zoals een gezamenlijke maaltijd op vrijdag in de Stoof, zaterdagavond spelletjesavond in het Cultureel Centrum Sterrenburg en in de Koloriet is er met de groep jongvolwassenen en R-Newt afspraken gemaakt zodat ze ook na de warme ontmoetingsplekken gebruik blijven maken van het wijkcentrum.



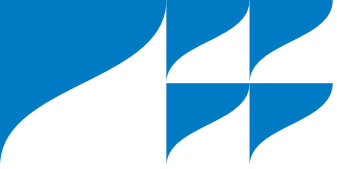
### **Bibliotheek:**

Wat we niet meteen verwacht hadden is het onmiddellijke succes van de verlengde openstelling voor de Stadsbibliotheek. Binnen twee weken is de grens van 100 personen op een avond overschreden en ook overdag werd het significant drukker. Binnen drie maanden zijn de aantallen tussen de 100 en de 250 bezoekers op een avond gestabiliseerd en is de impact in de kwartaal cijfers terug te vinden. Waar in kwartaal 3 van 2022 nog spraken was van 36.300 bezoekers, zijn er in het 4e kwartaal 50.600 bezoekers binnen geweest. In het eerste kwartaal van 2023 heeft de bibliotheek 55.000 bezoekers gehad. Ook al is er ook nog sprake van corona herstel, dan kan er zeker gesproken worden van tussen de 8 en 12 duizend extra bezoekers die in verband kunnen worden gebracht met de warme ontmoeting, waarvan dus zeker 50% overdag zijn binnen gekomen.

#### *Soort Bezoekers:*

We onderkennen 4 verschillende doelgroepen, ieder met hun eigen beweegredenen:

- De ouderen zoeken de verbinding met andere mensen. Zowel overdag als in de avond. Vanwege de energiecrisis hebben we veel signalen gekregen van dankbaarheid voor het warme welkom.
- De volwassenen komen veelal om dezelfde redenen binnen, ook al zien we hier net iets meer spreiding in de redenen. Doelgerichtere ontmoeting of kansen om in de avond als nog een boek mee te nemen, bijvoorbeeld. Toch zijn er ook volwassen met kinderen die thuis de kosten niet meer op kunnen brengen. Dit is gelukkig een kleine groep.
- Kinderen zijn dus de kleinste groep. Veelal hebben we er niet meer dan 10 op een avond binnen. Overdag is dat natuurlijk een veel grotere groep.
- Jongeren komen massaal binnen. De behoefte aan een studieplek weg van huis (vanwege het willen ontmoeten, maar ook zeker vanwege een onveilige situatie, drukte en nu ook de kou) of gewoon om te zijn. Dit laatste komt ook vaak voort uit problematiek, al zijn de jongeren die daadwerkelijk de warmte op komen zoeken en vanuit daar meedoen met (bestaande) activiteiten ook in steeds grotere getalen aanwezig.



### **Het Polderwiel en Huis bij de Bron**

Deze twee locaties liggen naast elkaar. In Stadspolders is Huis bij de Bron opengesteld als warme ontmoetingsplek. Dit in aanvulling op Het Polderwiel die doordeweeks overdag open is. De ontvangstruimte van Huis bij de Bron is ingericht als bezoekersplek.

De avonden en weekenden zijn opgevuld met een vaste beheerder (aangevuld met meer dan 25 vrijwilligers uit de kerk). Het aantal bezoekers kwam laat (eind januari) pas echt op gang. Vooral tijdens activiteiten is er extra aanloop geweest. Verder was het erg rustig. Daarom is eind februari besloten om in maart de woensdagavond (met maaltijd) open te blijven en de andere avonden te sluiten.

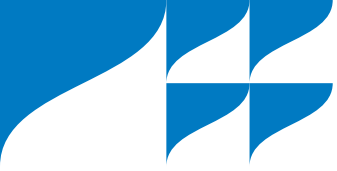


### **De Wijnstok/De Rank**

De kerkelijke gemeente heeft erg positief gereageerd op het openstellen van hun gebouw als warme ontmoetingsplek. De stiltezaal in het gebouw is ingericht als warme ontmoetingsplek.

Om voldoende bezetting te hebben is een oproep gedaan binnen de kerk voor vrijwilligers. Dit leverde 30 aanmeldingen op. Samen met extra inzet van de koster kon zo elke dag van 10 tot 10 de kerk open. Voor elke week is een weekhoofd aangesteld voor openen en sluiten van de ruimte.

Omdat er in het gebouw meerdere activiteiten plaatsvinden zoals de muziekschool, is er op veel momenten aanloop. De extra openstelling vanwege de warme plekken heeft geen extra bezoekers gebracht. De plek is tot 13 januari open gebleven, waarna is besloten de kerk alleen open te houden op tijden wanneer er ook andere activiteiten zijn. Eventueel kon weer worden opgeschaald in koudere weken als dit nodig was, maar dit bleek niet nodig te zijn.



## Openingstijden en personele inzet

Voor dit project zijn extra beheerders aangesteld. De beheerders zorgden voor facilitaire zaken als het openen en sluiten van de panden, koffie en thee, zorgen dat de ruimtes op orde en netjes zijn en in het geval van de wijkcentra voor contact met andere huurders in het pand. De beheerders hebben ervoor gezorgd dat iedereen zich welkom voelt. Bezoekers konden bij hen terecht voor vragen en een praatje. Door deze aanpak is er een band ontstaan tussen de bezoekers en de beheerders waardoor bezoekers terugkwamen. Het is belangrijk dat er buiten vrijwilligers ook beheerders (professionals) aanwezig zijn. Zij zijn nodig voor de-escalatie bij incidenten. Alleen vrijwilligers voor het beheer is te kwetsbaar.

Buurtwerk heeft de beheerders ondersteund bij bezoekers met complexer sociaal gedrag of individuele hulpvragen. Ook andere professionals zijn door Buurtwerk betrokken bij deze openstellingen, zoals R-newt en de energiehulpen.

ContourdeTwern heeft voor de beheerders en vrijwilligers de volgende trainingen verzorgd:

- Agressietraining. Hoe om te gaan met agressieve bezoekers
- BHV
- Gastvrijheid/hospitality

Door de snelheid waarmee dit project is opgezet en de krapte op de arbeidsmarkt, lukte het niet om alle vacatures snel en ruim in te vullen. Voor de wijkcentra is er gekozen om per wijkcentrum een vast team van beheerders in te zetten. Voor bezoekers en andere buurtwerkers zorgde dit voor continuïteit en herkenning. De bezetting voor de wijkcentra was krap door een medewerker per locatie op een avond in te zetten. Wanneer een beheerder ziek werd of een dag vrij nam was het niet mogelijk om deze leegte op te vangen door een andere beheerder. Hierdoor konden we de openstelling van de wijkcentra niet garanderen en zijn er avonden geweest dat de wijkcentra gesloten waren.

## Bezoekersaantallen

In totaal zijn er in de avonden en in het weekend bij de warme plekken **21.633** bezoekers geteld. Het bleek ondoenlijk om overdag de extra bezoekers te registreren. We hebben er dan ook voor gekozen om alleen de bezoekers in de avond en in het weekend te registreren. Wel zien we dat er overdag een flinke toename was van bezoekers.

Vanwege een aantal gebeurtenissen (incident bibliotheek, overlijden van een medewerker ContourdeTwern, opnemen van vakantiedagen) zijn de bibliotheek en een aantal wijkcentra een paar dagen gesloten geweest. Dit heeft invloed gehad op de bezoekersaantallen.

In het overzicht is De Wijnstok/De Rank niet opgenomen. Zij hebben in de gehele periode 1 bezoeker gehad.

## Bezoekersaantallen per Maand

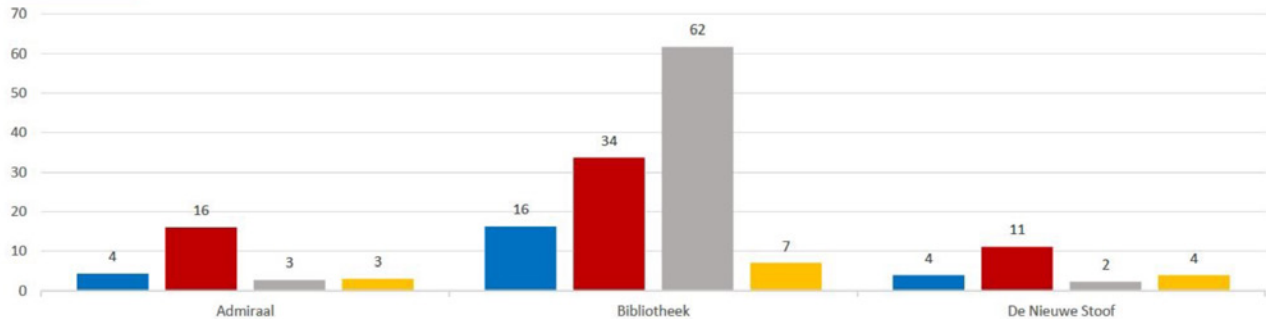
Maand		Admi- raal	Biblio- theek	CCS	De Bron	De Stoof	Koloriet	Polder- wiel	Wijk- haven	Totaal
November	2022	55	822			0				877
December	2022	264	2743	100	31	0	661			3799
Januari	2023	466	3892	252	24	41	520	41	137	5373
Februari	2023	294	3124	319	20	285	1322	108	184	5656
Maart	2023	247	3854	257	60	108	1166	110	126	5928
	<b>Totaal</b>	<b>1326</b>	<b>14435</b>	<b>928</b>	<b>135</b>	<b>434</b>	<b>3669</b>	<b>259</b>	<b>447</b>	<b>21633</b>

## Bezoekersaantallen per Week

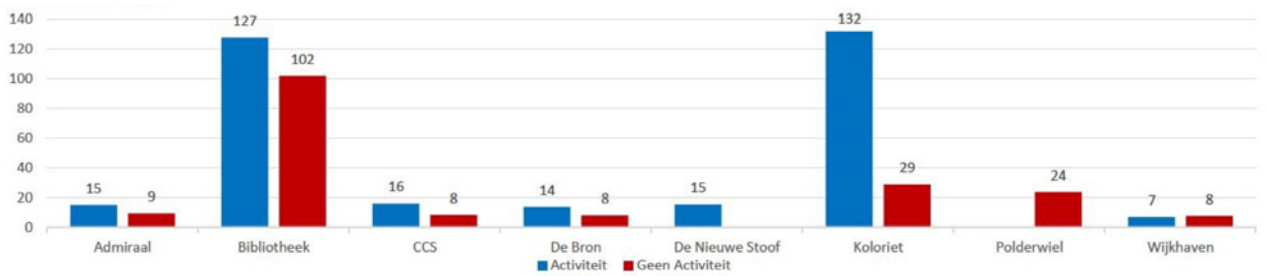
Week- nummer		Admi- raal	Biblio- theek	CCS	De Bron	De Stoof	Koloriet	Polder- wiel	Wijk- haven	Totaal
45	2022	21				0				21
46	2022	15				0				15
47	2022	5	200			0				205
48	2022	14	389			0				403
49	2022		477				57			534
50	2022	45	631	0		0	136			812
51	2022	95	764	19	11	0	208			1097
52	2022	67	695	42	11	0	229			1044
53	2022	57	409	39	9	0	31			545
1	2023	89	713	68	11	41	94	4	32	1052
2	2023	93	921	45	6	0	112		23	1200
3	2023	101	1005	61		0	134		34	1335
4	2023	146	923	55	7	0	140	37	34	1342
5	2023	84	835	62	6	17	255	27	33	1319
6	2023	66	910	61	6	0	348	27	31	1449
7	2023	80	732	101	8	138	506	27	52	1644
8	2023	101	646	82		99	172	27	51	1178
9	2023	60	865	99	16	74	254	22	39	1429
10	2023	6	801	66	14	0	315	22	29	1253
11	2023	76	1044	41	5	0	377	22	37	1602
12	2023	88	969	47	11	12	213	22	34	1396
13	2023	17	506	40	14	53	88	22	18	758
	<b>Totaal</b>	<b>1326</b>	<b>14435</b>	<b>928</b>	<b>135</b>	<b>434</b>	<b>3669</b>	<b>259</b>	<b>447</b>	<b>21633</b>



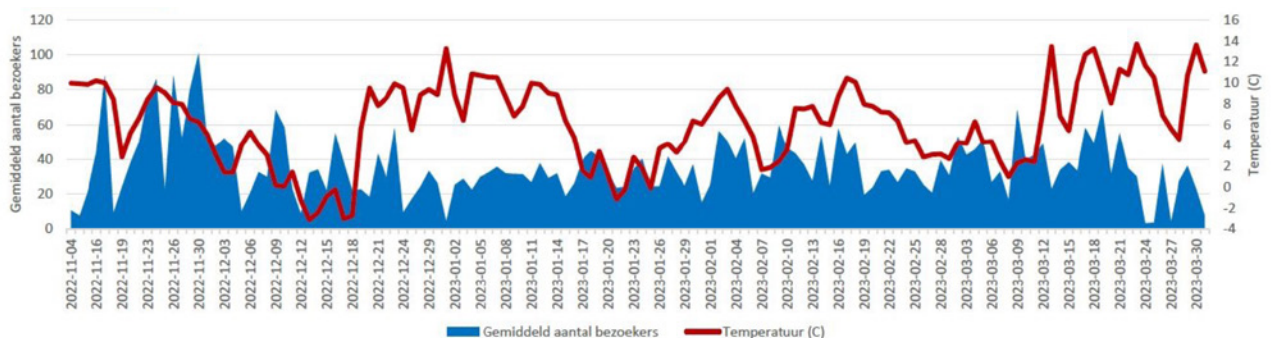
## Gemiddelde bezoekersaantallen per leeftijdscategorie per Locatie



## Gemiddelde bezoekersaantallen per activiteit



## Gemiddelde bezoekers en Gemiddelde Temperatuur



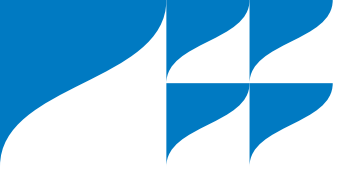
Hier wordt het gemiddelde aantal bezoekers (blauw) uitgezet tegenover de gemiddelde temperatuur per dag (rood).

Gezien de aard van de 'warme ontmoeting' zou je verwachten dat bij lage temperaturen veel bezoekers zijn en bij hoge temperaturen minder.

Echter dit is **niet** het geval. Er lijkt **geen samenhang** te bestaan tussen de bezoekersaantallen en de temperatuur.

Een correlatieanalyse geeft een waarde van  $r^2 = -0.01$ , waaruit je kunt concluderen dat er geen correlatie is tussen de gemiddelde temperatuur en bezoekersaantallen.

Ook als we per locatie zouden kijken (hier niet weergegeven) zien we deze zelfde trend.



## Vrijwilligers

Samen Dordt zorgde voor de werving en het inzetten van vrijwilligers voor de verschillende locaties.

De vrijwilligers zijn voornamelijk ingezet bij de bibliotheek en een aantal wijkcentra. Voor alle vrijwilligers die via Samen Dordt op de locaties van Buurtwerk en de Stadsbibliotheek aan de slag gingen werd een VOG aangevraagd. Voor het inroosteren van de extra vrijwilligers werd gebruik gemaakt van een online roostersysteem, zodat zij zichzelf konden inplannen op de verschillende locaties. In totaal meldden zich 24 vrijwilligers via Samen Dordt aan, zowel van binnen als buiten de kerken. In de kerken Huis bij de Bron en de Wijnstok werd een aparte oproep gedaan ter ondersteuning van de ontmoetingsplekken in Stadspolders en Dubbeldam, dit leverde nog eens 55 vrijwilligers op. Niet alle mensen die zich aanmelden zijn ook daadwerkelijk vrijwilliger geworden, een aantal haakten voortijdig af. In totaal zijn er 60 vrijwilligers actief geweest, dwz dat zij naast hun proefdienst nog een of meerdere diensten hebben gedraaid. Naast deze nieuwe vrijwilligers werden ook de vaste vrijwilligers van de locaties van Buurtwerk en de Stadsbibliotheek extra ingezet op de avonden en de weekenden. Hoewel er zich uiteindelijk minder vrijwilligers meldden dan verwacht, bleek het aantal voldoende om de ontmoetingsplekken te ondersteunen. Met name op de twee kerkelijke locaties zijn vrijwilligers ingezet. Deze locaties werden grotendeels gerund door vrijwilligers en er was ook niet altijd een betaalde kracht aanwezig. Bij Buurtwerk en de Bibliotheek was dit wel het geval en was de inzet van een extra vrijwilliger daardoor niet altijd nodig. Na 1 keer een dienst te hebben gedraaid melden ze zich meestal af. Reden kan zijn dat er in de wijkcentra het aantal bezoekers minder is dan verwacht en dat zij vaak worden ingezet als ordebewaker of een soort van politieagent.

Nadat de professionele inzet in de Bibliotheek verder werd uitgebreid in verband met het steekincident (oa door beveiligers), gaven vrijwilligers aan zich daar overbodig te voelen en werden zij op andere locaties ingezet.

Vrijwilligers kregen als bedankje de Dordtpas en een attentie en aandacht.



## Communicatie warme ontmoetingsplekken

Voor dit project zijn posters, flyers en deurstickers met een eigen logo ontwikkeld.

Ter promotie van de warme ontmoetingsplekken en voor het werven van vrijwilligers werd de website [warmeontmoetingsplekken.nl](http://warmeontmoetingsplekken.nl) opgezet, deze ging 7 december online. Ook zijn op de social media verschillende pagina's gemaakt, waarop in de projectperiode meermaals per week werd gepost. Ook de andere ontmoetingsplekken in Dordrecht kregen ruimte zich op deze site te presenteren. Oproepen voor vrijwilligers werden verder rechtstreeks binnen de kerken gedaan en via de maandelijkse nieuwsbrief van Samen Dordt.

Middelen die zijn ingezet:

- Posters op informatiezuilen en locaties,
- Flyers (verspreid op diverse locaties in Dordrecht en huis aan huis via Dordt Centraal)
- Persbericht
- Bericht op Gemeentenieuwspagina Dordt Centraal
- Website van gemeente/ website Warme ontmoetingsplekken.nl/ websites partners
- Social media van gemeente en partners
- Buurkranten
- Filmpje van Via Cultura
- Nieuwsbrief Energiehulp/ nieuwsbrief Trivire

Daarnaast:

- Eind december zijn er nog gerichte Facebookadvertenties verstuurd in sommige buurten (via Samen Dordt) en zijn er berichten gemaakt op de Facebookpagina's van de wijkkranten.
- Vanaf december zijn er wekelijks posters geplakt op de informatiezuilen in Dordrecht
- Vanaf eind november liggen er flyers verspreid bij veel maatschappelijke en culturele instellingen en in diverse winkels
- Via Cultura heeft eind januari een item gemaakt over de Admiraal
- Trivire heeft een bericht opgenomen in de huurderskrant



## Financiën

Voor dit project was vanuit het Crisis en Herstelfonds € 500.000,- beschikbaar gesteld.

Aan de betrokken partners is € 424.000 aan subsidie verstrekt o.a. voor het inzetten van beheerders, coördinatiekosten vrijwilligers en vergoeding koffie/thee, energie etc.

Vanwege het incident in de bibliotheek zijn er extra kosten bijgekomen voor beveiliging. Deze passen nog binnen het beschikbaar gestelde bedrag.

### Uitgaven:

Personeel en coördinatie vrijwilligers	€ 317.117
Organisatiekosten (Energie/ facilitair)	€ 27.141
Activiteiten	€ 6.956
Communicatie	€ 7.049
Vrijwilligers	€ 1.500
Extra kosten voor beveiliging bibliotheek	€ 28.260
	<hr/>
Totaal	€ 388.020

## Wat hebben we geleerd?

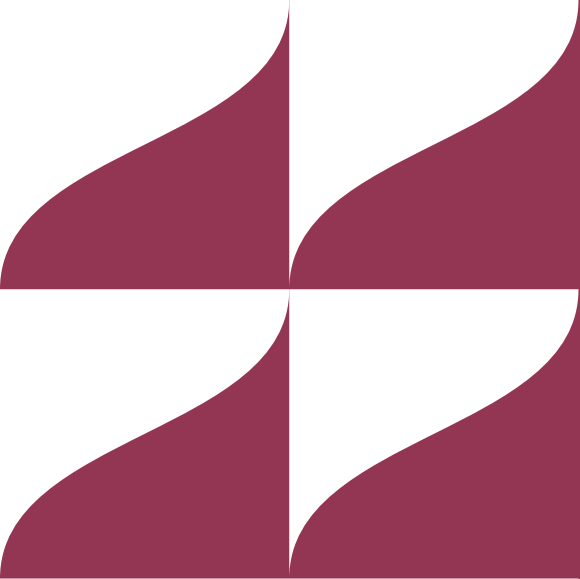
### Wat ging er goed?

- In heel erg korte tijd lukte het om de warme ontmoetingsplekken open te krijgen. Het was fijn dat er vanuit de organisaties en de kerken zoveel enthousiasme was om hier de schouders onder te zetten.
- Totaal aantal getelde bezoekers in avond en weekend: 21.633. Ook overdag zagen we dat het aantal bezoekers flink was toegenomen.
- Gezien het aantal bezoekers was de sfeer in de verschillende locaties goed.
- Vrijwilligers vonden het prettig zichzelf flexibel in te kunnen roosteren.
- Na afloop van het project kregen we veel positieve reacties van vrijwilligers naar aanleiding van de brief met attentie. Mensen hadden het als heel waardevol ervaren om bezoekers te ontmoeten met wie ze anders niet zo snel in contact waren gekomen. De vrijwilligers lieten zich over het algemeen erg positief uit over de beheerders van de verschillende locaties. Hun inzet richting de bezoekers werd ontzettend gewaardeerd. De communicatie tussen de locaties en de administratie rondom de intake van vrijwilligers verliep niet altijd even soepel, maar in grote lijnen bleek het stroomschema prima te werken.
- De samenwerking tussen de verschillende partners verliep erg goed en werd door alle partijen op waarde geschat. De verwachting is dat de samenwerking ook in de toekomst gecontinueerd blijft.



### **Wat kan er beter?**

- De communicatie kwam erg laat op gang en bleef achter bij de verwachtingen. Er bleek in eerste instantie geen projectsite te zijn voorzien en de posters en flyers kwamen beschikbaar toen de eerste locaties al open waren. Uiteindelijk werd pas in februari de flyer huis aan huis verspreid. Hierdoor was het bestaan van de warme ontmoetingsplekken lange tijd niet bekend bij het grotere publiek.
- Er zijn verkeerde verwachtingen gewekt door breed te vragen naar de animo van ontmoetingsplekken om deel te nemen aan het project. Uiteindelijk konden er maar acht plekken meedoen en dat leidde niet alleen tot verloren inspanning bij de afgefallen kandidaten, maar ook tot teleurstelling en scheve gezichten.
- Het aantal bezoekers viel de eerste weken tegen, met uitzondering van de Stadsbibliotheek. Dit zorgde er ook voor dat sommige vrijwilligers die zich enthousiast voor een locatie hadden aangemeld, weinig te doen hadden en snel weer afhaakten. Tegelijk hadden in de Stadsbibliotheek vrijwilligers een wat andere rol – meer toezichthouder en minder gastvrouw/heer – en dat paste niet iedereen.
- Bezoekers bleven weg als er niets georganiseerd werd. De verwachting dat buurtgenoten zelf initiatief zouden nemen tot activiteiten of gewoon zouden komen verblijven in de warmte, bleek ongegrond. Bezoekers komen vooral om iets te kunnen ondernemen samen met andere mensen, met name samen eten is populair. Om bezoekers te trekken is programma nodig. Alleen de deur open zetten en koffie aanbieden, zoals bij De Wijnstok, is niet voldoende.
- Door de snelheid waarmee dit project is opgezet en de krapte op de arbeidsmarkt, lukte het niet om alle vacatures snel en ruim in te vullen. Wanneer een beheerder ziek werd of een dag vrij nam was het niet mogelijk om deze leegte op te vangen door een andere beheerder. Hierdoor konden we de openstelling van de wijkcentra niet garanderen en zijn er avonden geweest dat de wijkcentra gesloten waren.
- Er zijn meerdere kleine incidenten met impact op de medewerkers en op de bibliotheek geweest. Zo zijn er een aantal bezoekers weggestuurd vanwege vernieling, overlast, drugs en drankgebruik of ander wangedrag. Er zijn meerdere ontzeggingen gedaan tot aan het einde van de periode van de Warme Ontmoeting of voor langere tijd. Daarnaast heeft er op 20 februari een steekincident plaatsgevonden, overdag, wat een relatie had met een groep jongeren die ook in de avond kwamen. Het incident was niet bibliotheek gebonden, maar vond wel daar plaats. Na dit incident hebben we bewaking ingesteld, zowel overdag als in de avonden.



# Bijlagen



## Bijlage 1. Bevindingen per locatie

### Koloriet

Maandag t/m vrijdag 09.00 uur tot 22.00 uur.

Zaterdag 16.00-22.00 uur, zondag 14.00-22.00 uur

Voor Koloriet zijn er twee beheerders aangenomen voor zes avonden. Deze beheerders waren al actief als vrijwilliger binnen Koloriet. En zijn woonachtig in de wijk Krispijn. Ze zijn geweest op deze functie en via de normale procedure aangenomen. Dit heeft als meerwaarde gehad dat ze al bekend waren met Koloriet, de bewoners en de wijk. Een avond in de week is er geen beheerder ingezet maar is vanuit de reguliere opdracht ingevuld.

De afgelopen maanden zijn de bezoekersaantallen gestaag gestegen in Koloriet. Dit door mond tot mond reclame, constante openingstijden en de aanschaf van spellen en een tafeltennistafel. De behoefte bij de verschillende groepen bewoners in de wijk voor ontmoeting heeft ervoor gezorgd dat de bewoners het wijkcentrum steeds makkelijk weten te vinden. Dit geldt zeker voor de groep 12- en de groep van 18 tot 23 jaar. Met de groep 12- zijn specifieke afspraken gemaakt omdat het kinderwerk niet binnen de opdracht van de warme ontmoetingsplekken valt. Voor de groep 18+ is contact gezocht met R-Newt en zijn hier gezamenlijke afspraken mee gemaakt. Daarnaast komen bezoekers van externe huurders na hun activiteit langs bij de warme ontmoetingsplekken.

De bezoekers die voor de warme ontmoetingsplek komen, zijn voornamelijk woonachtig in de wijk Krispijn en maakte niet eerder gebruik van het wijkcentrum. Wanneer er een activiteit (soep/maaltijd avond) wordt georganiseerd komen er meer wijkbewoners op de warme ontmoetingsplekken.

Door het opnemen van de vakantie-uren van de beheerders in de maand Maart en het overlijden van een collega van het Buurtwerk is Koloriet minder opengegaan dan in voorgaande maanden.

### De Admiraal

Admiraal is in december en januari open geweest van maandag tot en met vrijdag van 9.00 uur tot 22.00 uur en in het weekend van 10.00 uur tot 18.00 uur. Vanaf februari zijn de openingstijden aangepast van

9.00 uur tot 21.00 uur. De meeste bezoekers die voor de warme ontmoetingsplek kwamen, vertrokken voor 21.00 uur en na 21.00 uur kwamen er bijna geen nieuwe bewoners langs. Voor Admiraal waren er drie beheerders voor de warme ontmoetingsplekken die gezamenlijk vier avonden en het weekend werkzaam waren. Een avond in de week is er geen beheerder ingezet maar is vanuit de reguliere opdracht ingevuld.

Een groep van ongeveer tien bewoners (mannen) uit Wielwijk komen dagelijks langs. In deze groep zitten personen met een (alcohol)verslaving, die gepensioneerd zijn en/of niet werkzaam met een klein sociaal netwerk. Een groep bewoners met een Turkse achtergrond komen voornamelijk op vrijdag. Er wordt dan een maaltijd door bewoners gemaakt, ondersteund door het Buurtwerk. De overige bezoekers van de Admiraal zijn voornamelijk volwassenen en senioren.

Door het opnemen van de vakantie-uren van de beheerders in de maand Maart en het overlijden van een collega van het Buurtwerk is Admiraal in die maand minder opengegaan dan in voorgaande maanden.

### De Nieuwe Stoof

In December en Januari was Trefpunt de nieuwe Stoof van maandag tot en met vrijdag van 9.00 uur tot 22.00 uur open en in het weekend van 14.00 uur tot 22.00 uur open.

Vanaf februari is de eindtijd van de avondopenstelling veranderd naar 20.00 uur en in het weekend waren de tijden van 10.00 uur tot 18.00 uur. De sluitingstijd is naar 20.00 uur gegaan omdat er na deze tijd weinig tot geen bezoekers meer kwamen. Voor de Stoof zijn 2 beheerders ingezet voor de avonden en het weekend.

Een groep senioren die alleenstaand is en weinig dagbesteding hebben komen naar het wijkcentrum. Overdag zijn er ook bewoners uit de wijk Crabbehof met een Poolse-, Turkse-, Antilliaanse- en Nederlandse achtergrond. Deze bewoners hebben behoefte aan ontmoeting en dagbesteding. Door een soepavond op de vrijdag te organiseren met de vaste vrijwilligers werd deze avond steeds beter bezocht.



Doordat de ontmoetingsruimte in dezelfde ruimte is met de Bibliotheek hebben de faciliteiten van de Bibliotheek een meerwaarde voor de warme ontmoetingsplekken zoals de computers en de leestafel.

### **Cultureel Centrum Sterrenburg**

Van maandag tot vrijdag was het Cultureel Centrum Sterrenburg open van 9.00 uur tot 22.00 uur. Op zaterdag van 10.00 uur tot 22.00 uur en zondag van 14.00 uur tot 22.00.

Vanaf februari zijn de sluitingstijden veranderd van maandag tot en met zaterdag tot 21.00 uur en op zondag van 12.00 uur tot 20.00 uur. Ook in het Cultureel Centrum Sterrenburg gingen de bezoekers rond 21.00 uur naar huis en kwamen er geen nieuwe bezoekers meer na 21.00 uur. De incidentele bezoeker die na 21.00 nog kwam veroorzaakte vaak onrust (daklozen, drankgebruik, etc.). Voor Cultureel Centrum Sterrenburg zijn er drie beheerders extra ingezet voor de vijf avonden en de inzet in het weekend.

In het CCS komen op de warme ontmoetingsplekken volwassenen en senioren langs. Een aantal van deze bewoners geven aan dat ze langskomen omdat ze behoefte hebben aan ontmoeting, ervaren eenzaamheidsgevoelens en hebben een klein sociaal netwerk. Een deel van de bezoekers heeft te maken met psychische- en of lichamelijke klachten en/of LVB-problematiek. In de eerste weken van de verlengde openingstijden waren er weinig bezoekers.

Na een aantal weken kwam een groep bewoners met regelmaat langs. Deze bewoners zijn niet goed in het onderhouden van sociale contacten (Vangnetwerk doelgroep) en in de groep ontstond onenigheid. De groep was niet in staat dit zelf in goede banen te leiden, met ondersteuning van de buurtwerkers, zijn er afspraken gemaakt met de groep waardoor de spanningen zijn opgelost. Bewoners die naast de avond zich ook overdag vaker laten zien, worden door Buurtwerk overdag ondersteund in hun vragen en problemen. Vanuit losse bewoners is een groep ontstaan die iedere zaterdagavond spelletjes met elkaar speelden. Deze bewoners zagen we ook overdag vaker in het wijkcentrum komen.

### **De Wijkhaven**

De wijkhaven is van maandag tot en met donderdag van 9.00 uur tot 22.00 uur open geweest, vrijdag van 10.00 uur tot 18.00 uur en zondag van 14.00 uur tot 22.00 uur. Vanaf februari is de sluitingstijd op de donderdag naar 17.00 uur verplaatst. Op de donderdagavonden kwamen maar een paar bezoekers die ook op de andere avonden aanwezig waren. Omdat deze avond niet goed bezocht werd is er besloten op deze avond de wijkhaven om 17.00 uur te sluiten. Voor de wijkhaven zijn twee beheerders aangesteld die drie avonden, de vrijdag en zondag-openstelling op zich namen. Voor de zaterdag is het niet gelukt een geschikte beheerder te vinden. Een avond openstelling is vanuit de reguliere opdracht verzorgd. De bezoekers zijn woonachtig rondom het wijkgebouw en hebben problemen op verschillende leefgebieden, een klein sociaal netwerk en eenzaamheidsgevoelens. Deze bezoekers komen zeer regelmatig langs op de avonden en de weekenden en blijven dan ook een aantal uur. Het gaat om ongeveer vijf bewoners. Wanneer er een activiteit wordt georganiseerd, komen hier meer bezoekers op af vanuit andere wijken. In de wijkhaven is het nodig om meer aandacht en tijd om dit tot een succes te maken.

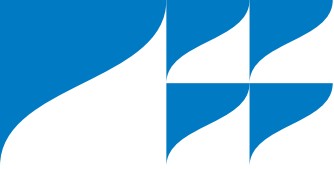
### **Bibliotheek**

Maandag t/m zaterdag 9.00-22.00, zondag 10:00 tot 22:00

De Stadsbibliotheek is per week 43 uren extra open gegaan. De bemanning bestond uit een Beheerder / Coördinator en daarnaast uit een ondersteunende functie. In 2023 is aangegeven dat de bibliotheek meer uren nodig had. Samen met Buurtwerk is overeen gekomen dat een gedeelte van de uren zouden worden verschoven naar de bibliotheken. Vanaf dat moment waren er 60 uur beschikbaar voor de Beheerder / Coördinator functie en 45 uur voor de ondersteunende functie.

Op de zondag heeft de bibliotheek een hele nieuwe doelgroep weten te bereiken. Veel meer mensen die vanuit de behoefte binnen zijn komen lopen voor zowel bibliotheek als niet bibliotheek gerelateerde activiteiten. De eerste zondag openstelling was in de eerste week van December 2022.





### **De Wijnstok in Dubbeldam**

De Wijnstok is met ingang van 5 december tot 13 januari van maandag tot zaterdag van 10.00-22.00 open geweest (6wk). De extra openstelling vanwege de warme ontmoetingsplekken, leidde niet tot extra bezoekers. Daarom is na zes weken besloten de extra opening stop te zetten.

De kerkelijke gemeente heeft erg positief gereageerd op het openstellen van hun gebouw als warme ontmoetingsplek. De stiltezaal in het gebouw is ingericht als warme ontmoetingsplek.

Om voldoende bezetting te hebben is een oproep gedaan binnen de kerk voor vrijwilligers. Dit leverde 30 aanmeldingen op. Samen met extra inzet van de koster kon zo elke dag van 10.00-22.00 uur de kerk open. Voor elke week is een weekhoofd aangesteld voor openen en sluiten van de ruimte.

Omdat er in het gebouw meerdere activiteiten plaatsvinden, muziekschool etc, is er op veel momenten aanloop. De extra openstelling vanwege de warme plekken heeft geen extra bezoekers gebracht. De plek is tot 13 januari open gebleven, waarna is besloten de kerk alleen open te houden op tijden wanneer er ook andere activiteiten zijn.

Eventueel kon weer worden opgeschaald in koudere weken, maar dit is verder niet meer nodig gebleven.

### **Huis bij de Bron in samenwerking met Het Polderwiel in Stadpolders**

Huis bij de Bron is vanaf 14 december tot 24 februari open geweest van ma-vr 17.00-22.00 uur en op zaterdag en zondag van 10.00-22.00 uur (10wk). De ontvangstruimte is ingericht als bezoekersplek.

Dit in aanvulling op Het Polderwiel welke altijd al doordeweeks overdag open is. Het Polderwiel hanteerde de reguliere openingstijden (ma-vr van 10.00-17.00 uur), wel was er extra aandacht voor de warme ontmoetingsplekken en werd gratis koffie geschonken.

Het aantal bezoekers kwam laat (eind januari) pas echt op gang. Vooral tijdens activiteiten is er extra aanloop geweest. Verder was het erg rustig. Daarom is eind februari besloten om het Huis bij de Bron in maart de woensdagavond (met maaltijd) extra open te blijven en de andere avonden te sluiten.

De avonden en weekenden zijn opgevuld met een vaste beheerder (aangevuld met meer dan 25 vrijwilligers uit de kerk).

## Bijlage 2. Communicatieoverzicht

### Tijdsoverzicht:

- 9 november: pagina en nieuwsbericht online op website van gemeente Dordt
- 16 november: persbericht uitgebracht door gemeente
- 17 november: bericht op Gemeentepagina Dordt Centraal, uitgebreid artikel in AD de Dordtenaar
- 18 november: berichtjes op Facebook en Twitter van de gemeente Dordrecht, bericht op RTV Dordt, bericht op dordrecht.net
- 20 november: artikel in web editie Dordt Centraal
- 8 december: bericht op Via 078
- 13 december: nieuwsbericht op website Trivire + Facebook Trivire + bericht op Facebook bewonerscommissie Woonbron
- 19 december: bericht op Facebook en Twitter van de gemeente
- 21 december: bericht op RTV Dordrecht over de ontmoetingsplek in de bibliotheek
- 12 januari: bericht op Facebook en Twitter van de gemeente Dordrecht
- 25 januari: bericht op gemeentepagina Dordt Centraal + artikel over bezoek wethouders in Dordt Centraal
- 8 februari: flyer als bijsluiter bij Dordt Centraal
- 22 februari: bericht in nieuwsbrief Energiehulp
- 24 maart: bericht op socials over stoppen warme plekken
- 29 maart: bericht in Gemeentenieuws over stoppen plekken



