



Panteia

Research to Progress

Research voor Beleid | EIM | NEA | IOO | Stratus | IPM

Ondersteuningsbehoeften in kaart gebracht

Behoeftedonderzoek op de terreinen kunst, erfgoed, leefbaarheid en gezondheid

Zoetermeer, 11 juni 2014

De verantwoordelijkheid voor de inhoud berust bij Panteia. Het gebruik van cijfers en/of teksten als toelichting of ondersteuning in artikelen, scripties en boeken is toegestaan mits de bron duidelijk wordt vermeld. Vermenigvuldigen en/of openbaarmaking in welke vorm ook, alsmede opslag in een retrieval system, is uitsluitend toegestaan na schriftelijke toestemming van Panteia. Panteia aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.

The responsibility for the contents of this report lies with Panteia. Quoting numbers or text in papers, essays and books is permitted only when the source is clearly mentioned. No part of this publication may be copied and/or published in any form or by any means, or stored in a retrieval system, without the prior written permission of Panteia. Panteia does not accept responsibility for printing errors and/or other imperfections.

Inhoudsopgave

Samenvatting	5
A. Behoeftesonderzoek	5
B. Uitkomsten van het onderzoek	6
C. Beschouwing uitkomsten onderzoek	9
D. Aanbevelingen voor vervolg	10
1 Opzet en achtergrond van het onderzoek	12
1.1 Doelstelling van het onderzoek	12
1.2 Opzet en activiteiten	15
2 Provinciale doelstellingen	17
2.1 Provinciale doelstellingen <i>kunst</i>	17
2.2 Provinciale doelstellingen <i>erfgoed</i>	18
2.3 Provinciale doelstellingen <i>leefbaarheid</i>	19
2.4 Provinciale doelstellingen <i>gezondheid</i>	20
2.5 De provinciale steunfuncties	21
3 Ondersteuningsbehoefte stakeholders	23
3.1 Aansluiting doelstellingen provincie - stakeholders	23
3.3 Belang van ondersteuning voor de organisatie	28
3.5 Totaalbeeld ondersteuningsbehoefte	29
4 Gebruik en meerwaarde ondersteuning	31
4.1 Gebruik van ondersteuning	31
4.2 Toegevoegde waarde	33
4.3 Belang van ondersteuning en toegevoegde waarde vergeleken	41
4.4 Bereik van steunfuncties en de stakeholders	46
4.5 Totaalbeeld gebruik en toegevoegde waarde	47
5 Beschouwing	49
5.1 Behoeften en gebruik van ondersteuning door stakeholders	49
5.2 Toegevoegde waarde	50
5.3 Bereik en waarde voor provinciale doelen	51
5.4 Aanbevelingen voor vervolg	51
Bijlagen	53
Bijlage 1 Onderzoeksverantwoording	53
Bijlage 2 Wat is het bereik van de steunfuncties?	57
Bijlage 3 Ondersteuningsbehoefte stakeholders nader bekeken	61
Bijlage 4 Informatie uit klanttevredenheids- en behoeftenonderzoeken van steunfuncties	75



Samenvatting

A. Behoefteonderzoek

In 2013 heeft de provincie Noord-Brabant een onderzoek laten uitvoeren naar het nut en de noodzaak van acht steunfuncties op de provinciale beleidsterreinen kunst, erfgoed, leefbaarheid en gezondheid. Het gaat om Kunstbalie, Brabants Kenniscentrum Kunst en Cultuur (BKCC), Erfgoed Brabant, Stichting Monumentenhuis Brabant, Zet, Zorgbelang Brabant, Sportservice Noord-Brabant en Cubiss. In dit onderzoek stond de aansluiting van de taken en activiteiten van steunfuncties op de provinciale doelen centraal en is gekeken naar de aansturing door de provincie en de bedrijfsvoering van de steunfuncties. De aansluiting op de behoeften in het veld en de invloed van de ondersteuning waren geen onderdeel van dat onderzoek.

In de provinciale Statencommissie cultuur en samenleving zijn de onderzoeksresultaten eind januari 2014 besproken. Zij kwam tot de conclusie dat politieke besluitvorming over de toekomst van de steunfuncties nog niet genomen kon worden, omdat zij informatie miste over de toegevoegde waarde van steunfuncties gezien door de ogen van eindgebruikers, aanvullende behoeften en verbetermogelijkheden. Hiervoor werd een aanvullend onderzoek noodzakelijk gevonden over de vraag en behoefte aan ondersteuning die nodig is voor inzet van het veld en het maatschappelijk initiatief voor de realisatie van beoogde maatschappelijke effecten voor de thema's kunst, erfgoed, leefbaarheid en gezondheid.

Voor die aanvullende informatie is een behoefteonderzoek uitgevoerd onder in totaal 1.308 organisaties, collectieven en initiatieven (zoals bewonersinitiatieven, sportverenigingen, patiëntenverenigingen en culturele instellingen). Deze groepen zijn een representatieve afspiegeling van het maatschappelijk veld op het gebied van kunst, erfgoed, leefbaarheid en gezondheid.

Het onderzoek geeft antwoord op de volgende hoofdvragen:

1. Welke organisaties, collectieven en initiatieven in het veld zijn stakeholder van de provincie op de thema's kunst, erfgoed, leefbaarheid en gezondheid?
2. Welke doelstellingen streeft de provincie op deze thema's na en in hoeverre zijn deze van belang voor de organisaties, collectieven en initiatieven in het veld?
3. Wat is de ondersteuningsbehoefte bij deze organisaties, collectieven en initiatieven op de thema's kunst, erfgoed, leefbaarheid en gezondheid?
4. Hoe vullen zij die ondersteuningsbehoefte nu in?
5. Welke (type) organisaties zijn daarbij betrokken (steunfuncties en niet-steunfuncties)?
6. In welke mate is in het veld behoefte aan de ondersteuning die steunfuncties aanbieden (kennisdeling, -overdracht, deskundigheidsbevordering, et cetera)?
7. Wat is de meerwaarde van de steunfuncties?
8. In hoeverre is het ondersteuningsaanbod toegankelijk voor genoemde groepen in het veld?
9. Waar is aanvullend behoefte aan?
10. Wat is het bereik van deze organisaties, collectieven en initiatieven zelf?
11. Welke invloed heeft de verkregen ondersteuning van de steunfuncties op de activiteiten van deze organisaties, collectieven en initiatieven gelet op het maatschappelijke effect dat de provincie wil bereiken?
12. Wat gebeurt er als de ondersteuning weg zou vallen?



Het onderzoek bestond in hoofdlijnen uit vier activiteiten:

- Deskresearch: het bestuderen van relevante provinciale stukken en rapportages en klanttevredenheid- en behoeftenonderzoeken van steunfuncties;
- Opbouw adressenbestand voor de enquête: inventarisatie van klantenbestanden van steunfuncties, openbare adressenbestanden en telefonische screening onder niet-klanten (totaal bestand: 2.908 stakeholders);
- Online enquête onder stakeholders, waaraan netto 1.308 stakeholders hebben deelgenomen;
- Analyse en rapportage.

B. Uitkomsten van het onderzoek

1. Welke organisaties, collectieven en initiatieven in het veld zijn stakeholder van de provincie op de thema's kunst, erfgoed, leefbaarheid en gezondheid?

Het gaat om een diverse groep, zoals musea, scholen, culturele instellingen, gemeenten, bewonersinitiatieven, welzijnsinstellingen, sportverenigingen, bibliotheken en patiëntenverenigingen. Deze groep stakeholders is nadrukkelijk breder dan alleen klanten van steunfuncties. Ook niet-gebruikers die tot dezelfde groep behoren zijn onderdeel van dit onderzoek.

2. Welke doelstellingen streeft de provincie op deze thema's na en in hoeverre zijn deze van belang voor de organisaties, collectieven en initiatieven in het veld?

In totaal zijn er 41 provinciale doelstellingen op het gebied van kunst, erfgoed, leefbaarheid en gezondheid. Organisaties uit het veld hebben per thema aangegeven of de daarbij behorende doelstellingen van belang zijn voor de eigen organisatie. Voor alle beleidsthema's geldt dat het belang van de provinciale doelen breed wordt gedeeld. Wel zijn er accentverschillen tussen de beleidsvelden. Bij erfgoed, cultuur en leefbaarheid zijn er nauwelijks groepen die de doelstellingen niet van belang vinden (respectievelijk 2%, 4% en 4%). Bij cultuureducatie en sport liggen deze percentages iets hoger (16% en 24%).

3. Wat is de ondersteuningsbehoefte bij de organisaties, collectieven en initiatieven in het veld op de thema's kunst, erfgoed, leefbaarheid en gezondheid?

Voor alle provinciale doelen is gevraagd of daarop behoefte aan ondersteuning is. In alle vier de beleidsthema's blijkt dit duidelijk het geval te zijn. Bij een groot deel van de provinciale doelstellingen (63%) geeft minimaal de helft van de stakeholders aan hierbij ondersteund te willen worden om hun eigen activiteiten beter te kunnen uitvoeren. Vooral bij de doelstellingen op het gebied van cultuur en erfgoed is de behoefte groot.

Het belang van ondersteuning voor het functioneren van de eigen organisatie wordt in het algemeen groot gevonden. Voor bijna driekwart van de doelstellingen varieert dit belang (uitgedrukt in een rapportcijfer) van 7,5 - 8,0. De brede vraag naar ondersteuning is niet alleen bij de huidige klanten van steunfuncties aanwezig. De stakeholders die nu geen gebruik maken van steunfuncties hebben een bijna vergelijkbare ondersteuningsbehoefte.

In de praktijk blijkt een grote mate van overeenkomst in de gewenste vorm van ondersteuning te zijn. Bij de meeste provinciale doelstellingen is vooral behoefte aan *advisering door een deskundige, contacten met andere organisaties en financiële ondersteuning*. Deze vormen van ondersteuning zijn vaak door ongeveer 50% van de



organisaties genoemd. Daarnaast wordt *promotie en communicatie* vaak genoemd (vooral bij de thema's cultuur, erfgoed en sport) en bij het thema leefbaarheid is ook behoefte aan *procesbegeleiding*.

4 en 5. Hoe vult het veld die ondersteuningsbehoefte nu in en welk type organisaties is daarbij betrokken?

De ondervraagde groepen in het veld maken hoofdzakelijk gebruik van vier partijen voor het invullen van een ondersteuningsbehoefte. Dit zijn collega-instellingen, brancheverenigingen, gemeentelijke instellingen en provinciale instellingen. Provinciale instellingen worden door 36% van de stakeholders in dit verband genoemd. Als echter direct wordt gevraagd naar het gebruik van steunfuncties dan blijkt dat 59% van de groepen gebruikt maakt van een steunfunctie. Dit is dus beduidend meer dan genoemde 36%. Blijkbaar worden steunfuncties niet door iedereen als een provinciale organisatie gezien.

6 en 9. In welke mate is in het veld behoefte aan de ondersteuning die steunfuncties aanbieden en waar is aanvullend behoefte aan?

Zoals gezegd blijkt er vooral behoefte te zijn aan advisering door een deskundige, contacten met andere organisaties en financiële ondersteuning. Verder is promotie en communicatie vaak genoemd. Behalve de wens tot financiële ondersteuning gaat het om ondersteuningsbehoeften die ook worden uitgevoerd door de steunfuncties.

7 en 11. Wat is de meerwaarde van de steunfuncties en welke invloed heeft de verkregen ondersteuning van de steunfuncties op de activiteiten van de stakeholders, gelet op het maatschappelijke effect dat de provincie wil bereiken?

Organisaties uit het veld die gebruik maken van de steunfuncties is gevraagd naar de meerwaarde. Hierbij gaat het om de mate waarin de dienstverlening van een specifieke steunfunctie bijdraagt aan het eigen functioneren en hun verder helpt om de eigen doelen te realiseren. Dit gaat dus verder dan een klanttevredenheidsonderzoek waar de waardering voor een specifieke dienst of een product centraal staat. De meerwaarde is gevraagd per provinciale doelstelling.

Gevraagd naar de meerwaarde van de steunfunctie valt op dat deze in de meeste gevallen *voldoende tot ruim voldoende* is. Er is een beperkte spreiding in de antwoorden is te zien. Er zijn enkele provinciale doelstellingen waarop de meerwaarde van de steunfunctie maar net een krappe voldoende scoort en bij enkele doelstellingen is de toegevoegde waarde hoog.

Idealiter hebben steunfuncties vooral toegevoegde waarde op die doelstellingen waar ook veel behoefte aan ondersteuning is. Als het belang van ondersteuning wordt vergeleken met de toegevoegde waarde dan valt op dat deze bij de meeste steunfuncties in de pas loopt met het belang ervan. Wel hebben zes van de acht steunfuncties één of twee doelstellingen waarbij het oordeel over de toegevoegde waarde achterblijft bij het belang (Cubiss en Erfgoed Brabant zijn de twee uitzonderingen).

8. In hoeverre is het ondersteuningsaanbod toegankelijk?

Niet iedereen maakt gebruik van steunfuncties. Per beleidsveld bestaat er verschil in redenen waarom op dat betreffende terrein geen gebruik is gemaakt van de aanwezige steunfunctie. Bij cultuureducatie, zorg en sport gaat het vooral om onbekendheid met het aanbod van de daar aanwezige steunfunctie (rond de 50% van de niet-gebruikers is niet bekend met het aanbod). Binnen de thema's cultuur en



erfgoed wordt relatief vaak aangegeven dat het aanbod niet goed aansluit op de behoefte (genoemd door respectievelijk 37% en 38% van de niet-gebruikers). Bij leefbaarheid (41%), zorg (46%) en sport (43%) is relatief vaak de onbekendheid met het bestaan van de steunfunctie genoemd.

10. Wat is het bereik van organisaties, collectieven en initiatieven in het veld zelf?

Organisaties uit het veld zijn op hun beurt actief voor een brede groep burgers, bezoekers, bewoners, leerlingen et cetera. Uit de resultaten van het onderzoek blijkt dat de achterban van deze de organisaties, collectieven en initiatieven zeer divers en gemêleerd is. Er is dan ook een zeer grote variatie in de omvang van de achterban en daarmee het bereik van deze organisaties. Door deze zeer grote diversiteit is het niet goed mogelijk algemene uitspraken te doen over het bereik.

Wel kan een beeld worden gegeven van bereik van een steunfunctie binnen de groepen organisaties, collectieven en initiatieven waar de organisatie zich op richt (de stakeholders). Het bereik is de verhouding tussen het aantal klanten en het totaal aantal organisaties in Brabant (klanten en niet-klanten) binnen een categorie stakeholders.

- *Cubiss* (20 organisaties) heeft een bereik van 100% van de primaire doelgroep bibliotheken.
- *Monumentenhuus* (66 gemeenten) heeft ook een bereik van 100%
- *Erfgoed Brabant* bereikt alle musea, archieven, heemkundekringen, marktplaatshouders en relevante koepelorganisaties (bereik 100%). Van de scholen in het primair onderwijs wordt 34% bereikt.
- *BKKC* heeft de meest diverse groep stakeholders. In totaal zijn meer dan 9.000 organisaties relatie van BKKC. Het totale bereik is echter niet bekend, omdat de aard van de relatie niet bekend is (is een stakeholder bijvoorbeeld alleen geabonneerd op een nieuwsbrief) en er geen informatie is over de verdeling binnen de verschillende groepen.
- *Kunstbalie* heeft betrokkenen rond cultuureducatie en amateurkunst als stakeholders. Van de scholen in het primair onderwijs wordt 54% bereikt. Het bereik onder centra voor de kunsten ligt op 100%, bij marktplaatshouders is dit eveneens 100% en bij gemeenten 40%
- De stakeholders van *Zet* bestaan uit (formele) organisaties als woningcorporaties en welzijnsorganisaties en (informele) bewonersinitiatieven, maatschappelijke coöperaties en dorpsraden. Het bereik onder gemeenten is 75%, woningcorporaties 29% en welzijnsorganisaties 24%. In welke mate de informele initiatieven bereikt worden is niet bekend.
- *Zorgbelang* bereikt 63% van de gemeenten, 23% van de patiëntenverenigingen, 36% van de WMO-raden en 4% van de zorgaanbieders.
- *Sportservice* bereikt 79% van de gemeenten. Het bereik onder sportbonden en organisaties voor gehandicaptensport is niet precies bekend, maar lijkt hoog te zijn. Verder is weliswaar een groot aantal sportverenigingen klant, maar dat is in verhouding tot het totale aantal sportverenigingen (5.000) een beperkte groep (2%).

Het bereik wisselt sterk per steunfunctie en per groep stakeholders. Een hoog of laag bereik binnen bepaalde doelgroepen is niet direct als "goed" of "slecht" te kwalificeren. Het kan een bewuste keuze zijn alleen op koplopers, grote of belangrijke stakeholders in te zetten.

12. Wat gebeurt er als de ondersteuning weg zou vallen?

De waarde van steunfuncties is ook bepaald door aan de verschillende groepen organisaties, collectieven en initiatieven te vragen wat de invloed is op het



functioneren van de eigen organisatie is als *niet* langer van de diensten gebruik kan worden gemaakt. Antwoorden konden op een schaal van 1 (zeer klein) tot en met 5 (zeer groot) worden gegeven. De invloed van de acht steunfuncties varieert van een 2,8 tot een 3,3. Een gemiddeld beeld dus (niet klein, maar ook niet heel groot).

C. Beschouwing uitkomsten onderzoek

De bevindingen van het onderzoek schetsen een beeld van de behoeften van een uiteenlopende groep van organisaties en groepen mensen in het veld en de waarde die zij toekennen aan de steunfuncties. Daarbij is uiteraard de vraag hoe deze uitkomsten geïnterpreteerd moeten worden. Uit het onderzoek komen vier hoofdlijnen naar voren.

In het veld is een duidelijke ondersteuningsbehoefte aanwezig

Er wordt belang gehecht aan de doelstellingen die de provincie op de onderzochte beleidsterreinen heeft geformuleerd. Er zijn uitzonderingen, maar het belang van de meeste doelstellingen wordt gedeeld. Op alle onderzochte beleidsterreinen is een duidelijke ondersteuningsbehoefte aanwezig.

De gewenste vorm van ondersteuning komt grotendeels overeen met het huidige aanbod van steunfuncties

De behoefte betreft vooral advisering door een deskundige, contacten organiseren met andere organisaties en financiële ondersteuning. Daarnaast komen ondersteuningsbehoeften op het vlak van promotie, communicatie en procesbegeleiding voor. Behalve de wens tot financiële ondersteuning gaat het om ondersteuningsbehoeften die passen bij de steunfuncties.

Toegevoegde waarde is in verhouding tot de rol van steunfuncties; op onderdelen verbetering mogelijk

Uit het onderzoek blijkt dat de Brabantse steunfuncties voldoende tot ruim voldoende toegevoegde waarde hebben. Gekeken naar de verhouding tussen het belang van ondersteuning en de toegevoegde waarde van een steunfunctie, doen de steunfuncties het niet exceptioneel goed, maar over de gehele linie redelijk. Verschillende steunfuncties hebben wel aspecten die achterblijven (Monumentenhuys, BKCC, Kunstbalie, Zet, Zorgbelang en Sportservice). Verbetering op onderdelen is bij hen dus zeker mogelijk. In de aanbevelingen gaan we hier op in.

Bij de interpretatie is ook gekeken naar wat als een wenselijke hoogte van de toegevoegde waarde moet worden gezien. Weliswaar lijkt het van belang een zo hoog mogelijke toegevoegde waarde te realiseren; tegelijkertijd is het de vraag hoe groot de invloed idealiter is. Een zeer hoge toegevoegde waarde duidt namelijk ook op een grote afhankelijkheid van een steunfunctie. Kijkend naar de taken en activiteiten van een steunfunctie is een te grote afhankelijkheid niet passend; ondersteuning moet niet in afhankelijkheid resulteren. Uit het onderzoek komt nu naar voren dat er weliswaar bij bijna alle steunfuncties verbetermogelijkheden zijn, maar toegevoegde waarde als geheel past bij de aard en het type dienstverlening van de steunfuncties.

Plausibel dat steunfuncties bijdragen aan bereiken van beoogde maatschappelijke effecten

De steunfuncties zijn een instrument om beoogde maatschappelijk effecten te bereiken. Als steunfuncties goed functioneren zetten zij maatschappelijke organisaties in beweging en helpen zij hen bij te dragen aan de gewenste effecten. Een direct verband tussen maatschappelijke ontwikkelingen en de inzet van steunfuncties is onderzoekstechnisch niet vast te stellen. Daarvoor zijn te veel andere



maatschappelijke invloeden aanwezig. Wel kunnen we stellen dat indien aan verschillende voorwaarden wordt voldaan het aannemelijk is dat ze er een bijdrage aan leveren.

- Daarvoor is het ten eerste van belang dat er een goede aansluiting is tussen provinciale doelstellingen, de beoogde maatschappelijke effecten en de activiteiten van steunfuncties. In het eerder gehouden onderzoek van Lysias is hiernaar gekeken. Hieruit blijkt onder andere dat de activiteiten van de steunfuncties aansluiten bij de provinciale doelstellingen.
- Ten tweede is het van belang dat er aansluiting is tussen de behoeften van partijen in het veld en de activiteiten van steunfuncties. Deze aansluiting blijkt er te zijn. Er is een duidelijke behoefte aan vormen van ondersteuning die steunfuncties aanbieden.
- Ten derde dienen deze partijen gebruik te maken van de activiteiten van steunfuncties en dienen deze van waarde te zijn. Een groot deel van de ondervraagde partijen weet de weg naar de steunfunctie te vinden. Bovendien blijkt de meerwaarde voldoende tot ruim voldoende.

We kunnen concluderen dat steunfuncties invloed hebben op een grote en gevarieerde groep organisaties, collectieven en initiatieven in het Brabantse veld op relevante terreinen voor de provincie. Het is plausibel dat zij hiermee bijdragen aan het bereiken van de gewenste maatschappelijke effecten.

D. Aanbevelingen voor vervolg

Uit de resultaten concluderen we dat steunfuncties en de ondersteuning die zij leveren nut hebben voor het veld en bijdragen aan de doelstellingen van de provincie. Het belang en daarmee de noodzaak van ondersteuning door steunfuncties blijkt ook uit de invloed die het wegvallen zou hebben op organisaties uit het veld. Tegelijkertijd komen er zeker mogelijkheden voor verbetering naar voren voor zowel de provincie als voor de steunfuncties. Op basis van de resultaten en conclusies hebben we de volgende aanbevelingen voor de provincie.

1. Provincie als opdrachtgever

Met behulp van de resultaten van het onderzoek heeft de provincie voor het eerst direct inzicht gekregen in behoeften bij haar stakeholders en de waarde die zij toekennen aan de ondersteuning van de steunfuncties. Uit de combinatie van deze informatie wordt duidelijk op welke onderdelen steunfuncties goed en minder goed scoren. Per steunfunctie is het mogelijk concrete afspraken te maken over gewenste veranderingen op zwakkere onderdelen. Daarbij kan bovendien het huidige onderzoek als nulmeting worden gebruikt. Hierdoor kunnen ontwikkelingen in de tijd worden gevolgd.

2. De steunfunctie als uitvoerder

Steunfuncties kunnen uiteraard de uitkomsten gebruiken om in te zetten op de onderdelen waarop zij minder scoren. In aanvulling op deze analyse geeft het onderzoek ook informatie over niet-gebruikers. Een belangrijk deel van het niet-gebruik blijkt te verklaren uit onbekendheid met de organisatie of onbekendheid met het aanbod. Voorlichting of betere ontsluiting van informatie over diensten en activiteiten kan deze onbekendheid verbeteren. Daar waar de activiteiten van steunfuncties elkaar raken (bijvoorbeeld bij cultuureducatie) is het aan te bevelen dit gezamenlijk op te pakken.



3. Inzet van beleidsinstrumenten door de provincie

Hoewel stakeholders in grote lijnen de doelstellingen van de provincies onderschrijven, zijn er voor alle beleidsterreinen diverse aanvullingen gegeven. Uit deze suggesties zijn in deze rapportages per beleidsveld de belangrijkste lijnen gepresenteerd. Om in te blijven spelen op behoeften in het veld is het van belang deze suggesties waar mogelijk te betrekken bij het opstellen van nieuw beleid.

Opvallend is verder dat er veel behoefte is aan financiële ondersteuning. Hierin wordt, logischerwijs, niet in voorzien door steunfuncties. Deze behoefte aan financiële ondersteuning (naast advisering, samenbrengen van partijen en promotie) is groot, in alle sectoren en bij alle beleidsthema's. Blijkbaar kan via de huidige regelingen niet voldoende worden ingespeeld op deze wens van partijen in het veld. Ook met aanscherping via de eerste twee aanbevelingen wordt niet aan deze behoefte tegemoet gekomen. We bevelen daarom aan de mogelijkheden van vergroting van ondersteuning via financiële instrumenten te verkennen.



1 Opzet en achtergrond van het onderzoek

1.1 Doelstelling van het onderzoek

In 2013 heeft de provincie onderzoek laten uitvoeren naar het nut en de noodzaak van acht steunfuncties op de provinciale beleidsterreinen kunst, erfgoed, leefbaarheid en gezondheid. Het gaat om:

- *Kunstbalie*
- *Brabants Kenniscentrum Kunst en Cultuur (BKKC)*
- *Erfgoed Brabant*
- *Stichting Monumentenhuis Brabant*
- *Zet*
- *Zorgbelang Brabant*
- *Sportservice Noord-Brabant*
- *Cubiss*.

In het onderzoek is gekeken of de activiteiten en prestaties van de steunfunctieorganisaties gericht bijdragen aan de realisatie van de provinciale doelen, van maatschappelijke waarde zijn voor de klanten/achterban van de steunfunctieorganisaties (legitimiteit), en of dit zo goed mogelijk, zo snel mogelijk en zo goedkoop mogelijk gebeurt (rendement).

In de provinciale Statencommissie cultuur en samenleving zijn de onderzoeksresultaten eind januari 2014 uitgebreid besproken. Zij kwam tot de conclusie dat politieke besluitvorming over de toekomst van de steunfuncties nog niet genomen kon worden, omdat er behoefte is aan aanvullende informatie over het maatschappelijke rendement van de steunfuncties. De provincie Noord-Brabant heeft daarom een aanvullend onderzoek laten verrichten.

Doelstelling van het onderzoek is:

het uitvoeren van een "behoefteonderzoek onder een representatieve groep stakeholders van de 8 steunfuncties over de vraag en behoefte aan ondersteuning die nodig is voor inzet van het veld en het maatschappelijk initiatief voor de realisatie van onze beoogde maatschappelijk effecten voor de thema's kunst, erfgoed, leefbaarheid en gezondheid".

Om het beschreven doel te realiseren moeten de volgende onderzoeksvragen beantwoord worden:

1. Welke organisaties, collectieven en initiatieven in het veld zijn stakeholder van de provincie op de thema's kunst, erfgoed, leefbaarheid en gezondheid?
2. Welke doelstellingen streeft de provincie op deze thema's na en in hoeverre zijn deze van belang voor de organisaties, collectieven en initiatieven in het veld?
3. Wat is de ondersteuningsbehoefte bij deze organisaties, collectieven en initiatieven op de thema's kunst, erfgoed, leefbaarheid en gezondheid?
4. Hoe vullen zij die ondersteuningsbehoefte nu in?
5. Welke (type) organisaties zijn daarbij betrokken (steunfuncties en niet-steunfuncties)?
6. In welke mate is in het veld behoefte aan de ondersteuning die steunfuncties aanbieden (kennisdeling, -overdracht, deskundigheidsbevordering, et cetera)?
7. Wat is de meerwaarde van de steunfuncties?



8. In hoeverre is het ondersteuningsaanbod toegankelijk voor genoemde groepen in het veld?
9. Waar is aanvullend behoefte aan?
10. Wat is het bereik van deze organisaties, collectieven en initiatieven zelf?
11. Welke invloed heeft de verkregen ondersteuning van de steunfuncties op de activiteiten van deze organisaties, collectieven en initiatieven gelet op het maatschappelijke effect dat de provincie wil bereiken?
12. Wat gebeurt er als de ondersteuning weg zou vallen?

Doelgroepen van het onderzoek

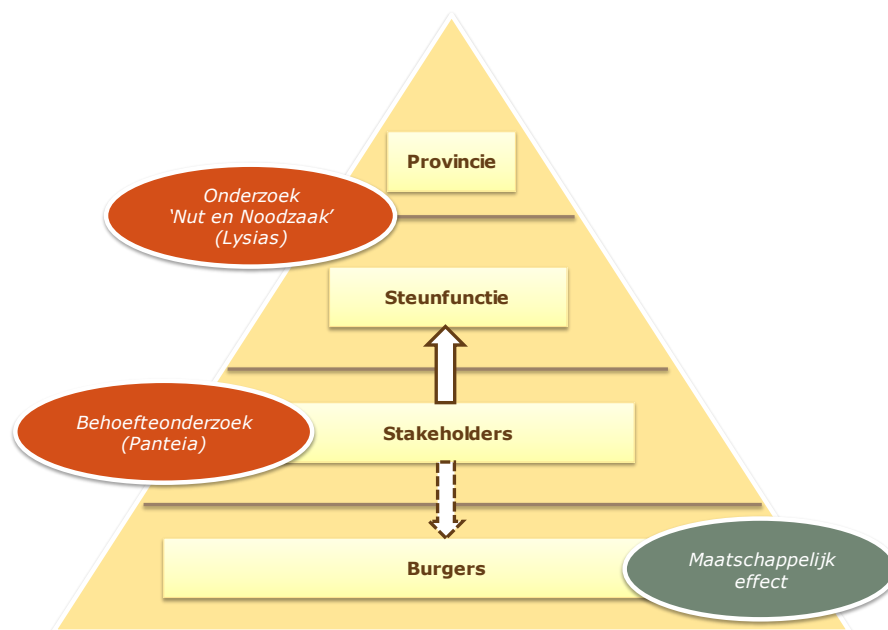
De primaire doelgroep van het onderzoek zijn de *stakeholders* van de steunfuncties. Een stakeholder is een organisatie, collectief of initiatief in het veld die op grond van de doelstellingen van een steunfunctie ondersteuning kan ontvangen om zelf beter te functioneren. De groep stakeholders is nadrukkelijk breder dan alleen klanten van steunfuncties. Ook niet-gebruikers die tot dezelfde groep stakeholders behoren zijn van belang voor dit onderzoek. Het gaat dan bijvoorbeeld om *alle* musea in Noord-Brabant, *alle* heemkundekringen en *alle* gemeenteambtenaren die actief zijn op het gebied van monumentenzorg, ook als zij geen gebruik maken van de diensten van steunfuncties. In Bijlage 2 is een overzicht van alle stakeholders en hun omvang gepresenteerd.

Omwille van de leesbaarheid van dit rapport spreken we verder over 'stakeholders'. Hiermee bedoelen we dus organisaties, collectieven of initiatieven in het veld die op grond van de doelstellingen van een steunfunctie ondersteuning kunnen ontvangen om zelf beter te functioneren. Stakeholders kunnen dus klant zijn van een steunfunctie, maar dit hoeft niet.

Positionering behoefteonderzoek

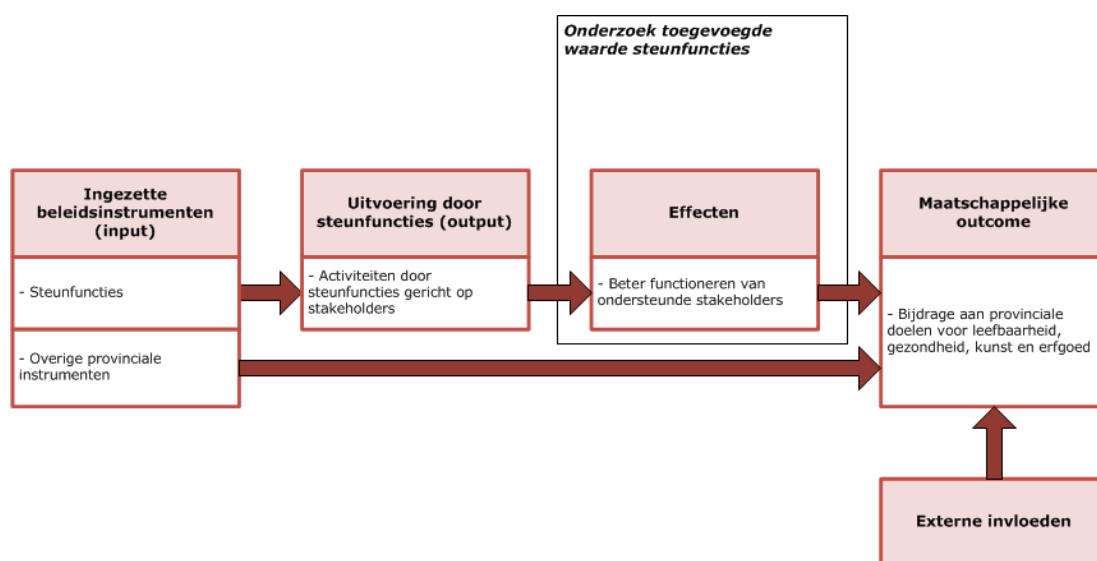
Zoals aangegeven is eerder onderzoek gedaan naar nut en noodzaak van steunfuncties. Daarin is de aansluiting van de taken en activiteiten van steunfuncties op de provinciale doelen beoordeeld, is gekeken naar de aansturing door de provincie en naar de bedrijfsvoering door de steunfuncties. De aansluiting op de behoeften van hun stakeholders en de waarde van hun ondersteuning was geen onderdeel van dat onderzoek. De onderstaande figuur geeft de positionering van het behoefteonderzoek weer en de relatie met het "*Nut en Noodzaak*" onderzoek van Lysias.





Zoals in de figuur is te zien wordt vanuit de stakeholders teruggekeken naar de steunfuncties (hoe verhoudt de behoefte aan ondersteuning bij stakeholders zich tot het aanbod van steunfuncties). Indirect zegt dit iets over het maatschappelijk effect. Als steunfuncties de stakeholders weten te bereiken, hun activiteiten en producten aansluiten op aanwezige knelpunten en behoeften en hun activiteiten en producten van goede kwaliteit zijn, leidt dit tot bijvoorbeeld kennisvergroting en betere uitvoering bij stakeholders. Deze weten hiermee hun achterban, leden, bezoekers, leerlingen beter te bereiken. Hierdoor dragen de stakeholders bij aan de beoogde maatschappelijke effecten op het gebied van leefbaarheid, gezondheid, kunst en cultuur.

In de onderstaande figuur is de positie van het onderzoek binnen de beleidscyclus input, output, effect en outcome gepresenteerd.



1.2 Opzet en activiteiten

Het plan van aanpak voor het onderzoek bestaat in hoofdlijnen uit vier activiteiten:

1. Deskresearch
2. Opbouw adressenbestand voor de enquête
3. Online enquête onder stakeholders
4. Analyse en rapportage.

Deskresearch

Om zicht te krijgen op de huidige kaders, beleidsdoelen en beoogde effecten zijn diverse provinciale stukken bestudeerd. Deze informatie diende als basis voor de op te stellen vragenlijst en de uitwerking in hoofdstuk 2. Ook zijn aanwezige klanttevredenheid- en behoefteonderzoeken van de steunfuncties geraadpleegd. Deze geven zicht op het oordeel van klanten over de dienstverlening en producten van de steunfunctie. De belangrijkste uitkomsten hiervan zijn samengevat in Bijlage 4.

Opbouw adressenbestand voor de enquête

Van groot belang voor het onderzoek is een goede afspiegeling van de relevante stakeholders te bevragen. Hiervoor is eerst de doelgroep afgebakend met betrokkenen binnen de provincie en heeft toetsing daarvan bij de steunfunctie plaatsgevonden. Vervolgens is op basis van deze informatie een steekproefontwerp opgesteld. Per doelgroep zijn naast huidige gebruikers van steunfunctie gelijksoortige typen organisaties benoemd. Voor deze gelijksoortige typen organisaties zijn alternatieve bronnen met adresbestanden gebruikt om organisaties te traceren. Daar waar geen mailadressen beschikbaar waren zijn organisaties gebeld om medewerking aan het onderzoek te vragen, te controleren of ze tot de doelgroep van het onderzoek behoren en adresgegevens van de contactpersoon te achterhalen. In totaal zijn 1.152 organisaties gebeld en hebben 633 organisaties die tot de doelgroep behoren hun medewerking toegezegd. Een nadere uitwerking van de steekproefopbouw is in Bijlage 2 opgenomen.

In totaal is een adressenbestand met 2.908 organisaties opgebouwd. In dit bestand zaten niet de relaties van BKKC en Sportservice. Zij hebben ervoor gekozen hun adressenbestand niet beschikbaar te stellen en hun eigen relaties aan te schrijven met de link naar de enquête. BKKC heeft een brede groep relaties aangeschreven (waaronder abonnees van de nieuwsbrief) en kon daarbinnen geen nadere selectie naar type stakeholder maken. Sportservice heeft gericht een mailing onder haar stakeholders uitgevoerd.

Online enquête onder stakeholders

Voor de enquête is een vragenlijst ontwikkeld. Hierin wordt voor de verschillende beleidsthema's ingegaan op behoefte aan ondersteuning op de doelstellingen waarop de provincie actief is. Deze behoeften zijn per beleidsthema en per doelstelling geïnterviewd. Verder is ingegaan op de wijze waarop nu in de ondersteuningsbehoefte wordt voorzien en in hoeverre steunfuncties worden gebruikt. Voor steunfuncties is gevraagd aan te geven wat het belang van hun diensten is voor de eigen organisatie.

De vragenlijst is via een online enquête afgenomen onder stakeholders. In totaal hebben 1.308 stakeholders de vragenlijst ingevuld. In de onderzoeksverantwoording in Bijlage 1 is een responsoverzicht opgenomen.

Analyse en rapportage

De uitkomsten van zowel de deskresearch als de enquête zijn geanalyseerd en vastgelegd in deze rapportage. De bevindingen zijn per beleidsthema gepresenteerd. In hoofdstuk 2 is



aangegeven wat de doelstellingen zijn die de provincie wil bereiken. Deze vormen de basis voor de bevroagde behoeften van stakeholders in hoofdstuk 3. Hoofdstuk 4 behandelt het gebruik en de toegevoegde waarde van de steunfuncties. Hoofdstuk 5 bevat tenslotte de beschouwing op de resultaten.



2 Provinciale doelstellingen

Centraal in het onderzoek staat het inzichtelijk maken van de behoefte aan ondersteuning die nodig is voor de realisatie van de beoogde maatschappelijk effecten van de provincie. Om gericht naar behoeften te kunnen vragen dient dus eerst inzicht te zijn in de provinciale doelen voor de thema's kunst, erfgoed, leefbaarheid en gezondheid. Welke doelen heeft de provincie geformuleerd voor de vier domeinen?

In dit hoofdstuk staan we per beleidsdomein kort stil bij de aanwezige provinciale taken, kaders en beleidsdoelen. Hiervoor is gebruik gemaakt van de Agenda van Brabant, het Bestuursakkoord Tien voor Brabant, de Afronding takendiscussie, Profielversterkend ombuigen en provinciale nota's voor de specifieke domeinen.

2.1 Provinciale doelstellingen kunst

Het provinciale beleid op het gebied van kunst is in vier thema's te verdelen:

- Professionele kunsten (podiumkunsten, beeldende kunst, multimedia)
- Amateurkunst
- Cultuureducatie
- Bibliotheekondersteuning (publieke informatievoorziening).

Wat zijn de taken van de provincie?

Ten tijde van dit onderzoek bestond voor geen van de thema's voor de provincie een wettelijke verplichting. Wat betreft bibliotheken wordt op 12 mei 2014 de bibliotheekwet in de Tweede Kamer behandeld, waarbij bibliotheekondersteuning waarschijnlijk wel deel gaat uitmaken van het takenpakket van de provincie.

Verder zijn er afspraken met het Rijk en gemeenten gemaakt.

- De uitvoering van cultuureducatie is via medebewind opgedragen aan de provincie. De minister draagt de taak op aan de provincie en betaalt 50%. De provincie en gemeenten betalen ieder 25%. De doelstellingen zijn vastgelegd in de Rijksregeling cultuureducatie met kwaliteit en het Bestuurlijk kader Cultuur & Onderwijs.
- Op basis van de Wet op specifiek Cultuurbeleid hebben Rijk, provincies en gemeenten afspraken gemaakt in het bibliotheekcharter 2010-2012. Hierin staat dat de provincies verantwoordelijk zijn voor de ondersteuning van het uitvoerende werk, voor provinciale netwerken, voor de aansluiting daarvan op het landelijke netwerk en voor de ondersteuning van de implementatie van landelijk overeengekomen innovaties, waaronder de digitale bibliotheek.

In de 'Afronding takendiscussie, Profielversterkend ombuigen' zijn de volgende taken op het gebied van cultuur genoemd als onderdeel van het basistakenpakket:

- Investeren in regionale culturele (basis)infrastructuur door onder meer regievoering op de spreiding van culturele voorzieningen in Brabant
- Inrichten van een professioneel en bovenlokaal circuit aan steunfunctie-instellingen
- Stimuleren van innovatie op het gebied van kunst, cultuur en sport als onderdeel van integrale opgaven.

Bibliotheekwerk is niet genoemd. Via een amendement is deze taak gehandhaafd.



In de uitvoeringsagenda 'Tien voor Brabant' is de Culturele Basisinfrastructuur genoemd als één van de speerpunten. De provinciale ambities zijn vastgelegd in de Cultuuragenda van Brabant.

Doelstellingen

Uit de genoemde beleidskaders zijn de volgende doelstellingen af te leiden voor *professionele kunsten*:

- Versterken van het publieksbereik
- Versterken van het aanbod
- Versterken van de Brabantse identiteit.

Voor *amateurkunst* is het doel de verenigingsgraad te versterken.

Specifiek voor *cultuureducatie* zijn de doelstellingen:

- Implementatie van bestaande onderwijsproducten/lespakketten
- Ontwikkeling van doorgaande leerlijn
- Scholing van (aankomend) docenten op het gebied van cultuureducatie
- Afstemming van vraag en aanbod van kunsteducatieve producten.

Voor *bibliotheken* (publieke informatievoorziening) gelden als doelstellingen:

- Afstemming van de lokale, provinciale en landelijke collecties
- Zorgdragen voor het verkeer tussen de bibliotheken en het vervoer van de fysieke collectie
- Via samenwerkingsverbanden van de bibliotheken onderling en van bibliotheken met andere maatschappelijke organisaties zoeken naar efficiency en de kwaliteit
- Zorgdragen voor bundeling van expertise en uitvoering van proefprojecten
- Innovatie in het fysieke domein van de bibliotheek
- Verbetering van de kwaliteit en toegankelijkheid van regionaal relevante content.

2.2 Provinciale doelstellingen erfgoed

Het provinciaal beleid op het gebied van erfgoed is in twee thema's te verdelen:

- Cultureel erfgoed en archeologie
- Monumentenzorg.

Wat zijn de taken van de provincie?

De provincie heeft diverse wettelijke taken op het gebied van monumenten en archeologie. Deze taken vloeien voort uit de Monumentenwet, Archeologische Monumentenzorg, Ontgrondingenwet en de Archiefwet.¹ Het gaat om:

- Adviesrecht subsidies cultureel erfgoed;
- Het in stand houden van een provinciaal archeologisch depot;
- Bewaring van provinciale archeologische archiefbescheiden;

Daarnaast zijn er bestuurlijke afspraken tussen de minister van OCW en het IPO gemaakt over een provinciale steunfunctie monumentenzorg en archeologie, met als basistaken:

- Een aanspreekpunt bieden voor ondersteuning van gemeenten
- Een platform bieden voor afstemming van partijen in de regio
- Deskundigheidsbevordering van gemeenten op het gebied van wet- en regelgeving monumentenzorg en archeologie en uitvoeringspraktijk.

¹ 'Afronding takendiscussie, Profielversterkend ombuigen'



Hiertoe wordt jaarlijks 1 miljoen euro beschikbaar gesteld in het provinciefonds. De steunfuncties moeten de basistaken kosteloos aan gemeenten aanbieden.

Doelstellingen

De doelstellingen van de provincie op het gebied van erfgoed, monumentenzorg en archeologie zijn vastgelegd in het Uitvoeringsprogramma Erfgoed, de Agenda van Brabant en de kaderstellende notitie Monumenten 2011. In de Agenda van Brabant en de Cultuuragenda wordt het behoud van erfgoed benoemd als speerpunt ten behoeve van behoud en ontwikkeling van een regionale identiteit.

Op het gebied van *erfgoed* zijn voor 2013 de volgende doelstellingen geformuleerd:

- Opbouw van kennis over erfgoed
- Toegankelijker maken van erfgoed voor Brabanders
- Behoud van erfgoed
- Toekennen/ontwikkelen van nieuwe economische functies van erfgoed.

Monumentenzorg vanuit de provincie bevindt zich in twee transities: een transitie van restauratie van monumenten (investeren in stenen) naar duurzame gebiedsontwikkeling, en een transitie van provincie als subsidieverstrekker naar investeerder en participant. De provincie heeft voor zichzelf de volgende doelstellingen geformuleerd:

- Ondersteuning en advisering aan gemeenten op het gebied van monumentenzorg
- Stimuleren van gebiedsgericht werken en het ontwikkelen van culturele planologie binnen de gemeentelijke uitvoeringspraktijk
- Bevorderen van herbestemming van monumentale objecten en complexen.

In de Agenda van Brabant zijn als speerpunten bij culturele infrastructuur en monumentenzorg benoemd:

- Ondersteuning van gemeenten bij taken op het terrein van erfgoed en archeologie
- Gezamenlijke aanpak voor restauratie van rijksmonumenten
- (Rol bij) de uitvoering van gebiedsgerichte monumentenzorg
- Uitvoering van de Archiefwet en de Provinciale Archiefinspectie.

2.3 Provinciale doelstellingen leefbaarheid

De kern van het beleid is innovatie in de aanpak van leefbaarheidsvraagstukken door het versterken van het zelforganiserende vermogen van bovenlokale netwerken. Dit sluit aan op de "Agenda van Brabant" waarin met betrekking tot leefbaarheid twee bewegingen werden voorzien:

- Leefbaarheidsvraagstukken in regionaal perspectief bezien
- Deze vraagstukken te integreren met de provinciale kernopgaven in het ruimtelijk-economisch domein.

Wat zijn de taken van de provincie?

Het provinciale beleid op dit thema is vastgelegd in de Agenda van Brabant, Bestuursakkoord Tien voor Brabant, de Nieuwe Koers/Transitie van Stad en Platteland, en Leefbaarheid@Brabant 2012-2015.

De provincie zoekt met haar beleid aansluiting op initiatieven uit de samenleving en stimuleert coalitievorming tussen maatschappelijke organisaties, bewoners, ondernemers en (lokale) overheden op (sub)regionaal niveau. Zij geven uitvoering aan projecten ten behoeve van de leefbaarheid in dorpen, wijken en kernen. Het



accent ligt op leefbaarheidsvraagstukken die het gevolg zijn van demografische ontwikkelingen, en op innovatieve benaderingen waarbij alle partijen betrokken zijn.

De rol van de provincie is: signaleren, agenderen, verbinden en soms mee-ontwikkelen.

Doelstellingen

In de periode 2013-2015 slaan coalities van maatschappelijke organisaties, bewoners, ondernemers en (lokale) overheden op (sub)regionaal niveau de handen ineen en geven uitvoering aan programma's die de leefbaarheid in dorpen, wijken en kernen ten goede komen. Doelstellingen zijn:

- Uitvoering en borging van de IDOPS, inclusief verspreiding van opgedane kennis en expertise
- Oplossing van leefbaarheidsvraagstukken op (sub)regionaal niveau
- Integreren van burgerparticipatie en leefbaarheid in de kernopgaven van de provincie.

Leidende principes voor deze doelstellingen zijn:

- Stimuleren van participatie en betrokkenheid; denken en handelen van ondernemers en burgers is uitgangspunt
- Oplossingen faciliteren in plaats van problemen overnemen; processturing met maatschappelijke participatie als focus
- Ontwikkelingsgericht, en door maatwerk ontwikkelen van passende oplossingen.

2.4 Provinciale doelstellingen gezondheid

In de periode 2011-2015 hebben Provinciale Staten gekozen voor de vormgeving van gezondheid als aspectbeleid. Dit is uitgewerkt in provinciale kernopgaven en – programma's. Eén daarvan is zorg economie/Brabant Region of Smart Health.

Het provinciaal beleid richt zich op de volgende beleidsthema's:

- Zorg
- Sport (topsport en breedtesport).

Wat zijn de taken van de provincie?

Voor zorg ligt er tot 1-1-2015 een wettelijke taak vanuit de Wmo waarin de provincie gemeenten dient te ondersteunen in hun Wmo-verantwoordelijkheid door steunfunctiewerk. In de uitvoering hiervan beperkt de provincie zich tot signaleren en agenderen. Daarnaast is er een wettelijke taak in het verzorgen van een vertrouwenspersoon in de jeugdzorg ten behoeve van jeugdzorginstellingen. Beide wettelijke taken vervallen per 1-1-2015.

Daarnaast is zorginnovatie onderdeel van de Economische Agenda, zorg economie, Brabant Region of Smart Health.

Voor sport is er geen wettelijke taak vanuit de provincie. De provincie stuurt zowel op topsport (Agenda van Brabant) als op breedtesport (Provinciale Staten).

Doelstellingen

Voor de wettelijke taken op het gebied van zorg zijn geen specifieke doelstellingen aanwezig. Wel richt de steunfunctie Zorgbelang zich op het versterken van de positie van zorgconsumenten en zorg economie. Beleid op dit terrein is vastgelegd in de



besluiten bij de Agenda van Brabant, Leefbaarheid@Brabant en Zorgeconomie en Brabant Region of Smart Health.

Het sportbeleid is vastgelegd in het Sportplan Brabant, waarmee de provincie streeft naar een 'Olympisch' sportklimaat in 2016.

- Hoofddoelstelling van het Sportplan is het verbeteren van het leef- en vestigingsklimaat in Brabant door het sportklimaat in Brabant op 'Olympisch niveau' te brengen.
- Daarnaast wil de provincie een bijdrage leveren aan de gezondheid van Brabanders.

Deze hoofddoelstellingen zijn vertaald in 5 concrete doelen. De provincie streeft naar:

- Meer tevredenheid over de Brabantse sportinfrastructuur en dat topaccommodaties extra kleur geven aan buurt, stad en regio als beeldbepalend herkenningspunt
- Realisatie van een groter bezoekers- en mediabereik en economische spin-off van topsportevenementen binnen en buiten Brabant
- Grotere tevredenheid bij topsporttalenten over de mogelijkheden om onderwijs en (top)sport te combineren en over het aanbod en de kwaliteit van (individuele) begeleiding
- Meer Brabanders (uit speciale doelgroepen zoals gehandicapten, allochtonen, jeugd) die in staat zijn om te sporten
- Sportverenigingen, Brabanders, overheden, bedrijven en onderwijs die elkaar kunnen vinden, helpen en versterken.

2.5 De provinciale steunfuncties

Voor het realiseren van de doelstellingen zijn de provinciale steunfuncties één van de ingezette beleidsinstrumenten. De taken van de steunfuncties zijn in onderstaande tabel verdeeld over de vier beleidsvelden. Verschillende steunfuncties verrichten op meerdere beleidsvelden taken. Erfgoed Brabant verricht bijvoorbeeld taken op het gebied van cultuureducatie (specifiek voor erfgoededucatie) in het kunstdomein en uiteraard op het gebied van erfgoed.

	<i>Kunst</i>	<i>Erfgoed</i>	<i>Leefbaarheid</i>	<i>Gezondheid</i>
BKKC	X			
Kunstbalie	X			
Cubiss	X			
Erfgoed Brabant	X	X		
Monumentenhuus		X		
Zet			X	
Zorgbelang			X	X
Sportservice				X



3 Ondersteuningsbehoefte stakeholders

In dit hoofdstuk staat de ondersteuningsbehoefte van de stakeholders centraal. Input hiervoor zijn vragen die aan stakeholders binnen de verschillende domeinen zijn gesteld. In bijlage 3 zijn tabellen en grafieken opgenomen die meer in detail de in dit hoofdstuk beschreven uitkomsten ondersteunen.

3.1 Aansluiting doelstellingen provincie - stakeholders

Aan stakeholders (zowel klanten van steunfuncties als overige organisaties en initiatieven in het veld die tot de doelgroep van het provinciale beleid horen) zijn de provinciale doelen voorgelegd en gevraagd of deze van belang zijn voor de eigen organisatie. Voor alle beleidsthema's geldt dat het belang van de provinciale doelen breed wordt gedeeld. Wel zijn er accentverschillen tussen de beleidsvelden. Bij erfgoed, cultuur en leefbaarheid zijn er nauwelijks organisaties (respectievelijk 2%, 4% en 4%) die de doelstellingen niet van belang vinden. Bij cultuureducatie en sport liggen deze percentages iets hoger (16% en 24%).

Tabel 3.1 Percentage stakeholders dat geen van de provinciale doelstellingen van belang vindt

<i>Thema</i>	<i>Aantal</i>	<i>%</i>
Cultuureducatie	304	16%
Cultuur	645	4%
Bibliotheken	85	15%
Erfgoed	243	2%
Leefbaarheid	383	5%
Zorg	260	8%
Sport en bewegen	198	24%

3.2 Ondersteuningsbehoefte per thema

In deze paragraaf belichten we de ondersteuningsbehoefte per thema. Ter ondersteuning zijn tabellen opgenomen met informatie over de behoefte aan ondersteuning per doelstelling. De vraag of er op een doelstelling een ondersteuningsbehoefte is, werd alleen gesteld aan de stakeholders die hadden aangegeven de betreffende doelstelling voor de eigen organisatie van belang te vinden. Om deze reden is in de tabellen een kolom 'Aantal' opgenomen. Hierin is het aantal stakeholders te zien waarvoor de betreffende doelstelling van belang is. In de percentagekolom is vervolgens te zien welk percentage van deze groep een ondersteuningsbehoefte op de betreffende doelstelling heeft.

In de tabel zijn de doelstellingen waarop de helft of meer van de stakeholders een ondersteuningsbehoefte heeft, in vette letters/blauw weergegeven.

Kunst

Cultuureducatie

Op het gebied van cultuureducatie is behoefte aan ondersteuning, zoals in de volgende tabel is te zien. De meeste behoefte ligt bij *afstemming van vraag en*



aanbod: de helft van de stakeholders die deze doelstelling van belang vindt, heeft hierbij behoefte aan ondersteuning.

Tabel 3.2 Behoefte aan ondersteuning op gebied van cultuureducatie

Doelstellingen cultuureducatie	Aantal*	% Ja
Afstemming vraag en aanbod van kunsteducatieve producten	202	50%
Scholing van (aankomend) docenten op gebied van cultuureducatie	151	45%
Ontwikkeling doorgaande leerlijn (po, vo)	163	44%
Implementatie van bestaande onderwijsproducten/lespakketten (po, vo)	142	37%

* Alleen gevraagd indien doelstelling van belang voor organisatie is.

Bij de *afstemming van vraag en aanbod* ligt de behoefte met name op contacten met andere organisaties en het bieden van overzicht in vraag en aanbod. Voor de andere doelstellingen is er vooral behoefte aan deskundig advies en financiële ondersteuning. Bij de *implementatie van bestaande onderwijsproducten/lespakketten* is ook behoefte aan ondersteuning bij gebruik van methodieken en (les)materialen.

Naast bovengenoemde doelstellingen vragen stakeholders aandacht voor meer samenhang in het huidige aanbod. Dit zou bijvoorbeeld kunnen door geen losse activiteiten aan te bieden, maar complete samenhangende educatieve pakketten. Ook wordt een betere integratie van cultuureducatie in andere vakken in het onderwijs genoemd, evenals meer samenhang tussen cultuureducatie binnen en buiten school.

Cultuur

In onderstaande tabel is te zien dat er behoefte is aan ondersteuning op veel verschillende doelstellingen. Ook valt op dat bij sommige doelstellingen relatief veel stakeholders behoefte hebben aan ondersteuning, zoals bij het *versterken van de relatie met het bedrijfsleven*, het *versterken van publieksbereik* en *versterken van cultureel ondernemerschap*.

Tabel 3.3 Behoefte aan ondersteuning op gebied van cultuur

Doelstelling cultuur	Aantal*	% Ja
Versterken van relatie culturele sector met bedrijfsleven	276	75%
Versterken van het publieksbereik	458	66%
Versterken van cultureel ondernemerschap/verdienmodellen	324	65%
Stimuleren van innovatie	255	62%
Gebiedsontwikkeling/herbestemming	100	60%
Versterken van relatie culturele sector met onderwijs	327	54%
Behouden van erfgoed	191	50%
Aanwezigheid voldoende aanbod culturele voorzieningen	349	50%
Opbouwen van kennis over erfgoed	171	47%
Talentontwikkeling/loopbaanbegeleiding	223	46%
Versterking en professionalisering van amateurkunst	155	45%

* Alleen gevraagd indien doelstelling van belang voor organisatie is.

De grootste behoefte, bij vrijwel alle doelstellingen, is aan financiële ondersteuning. Ook is bij vrijwel alle doelstellingen behoefte aan deskundig advies en aan contact met



andere organisaties. Bij het *versterken van publieksbereik* is vooral behoefte aan promotie en communicatie. Veel stakeholders gaven op dit laatste punt een nadere toelichting. Er is behoefte aan een betere regiefunctie op bovenlokaal niveau, waarbij er een duidelijk totaalaanbod komt en ook zo naar buiten toe wordt gecommuniceerd ('Visit Brabant', promotiefilms op televisie, aanwezigheid als provincie op fiets- en wandelbeurs, etc.).

Naast de in de tabel weergegeven doelstellingen konden de stakeholders ook andere doelstellingen noemen. Deze alternatieve doelstellingen zijn als volgt te groeperen:

- Ondersteuning van (jonge) kunstenaars, kleine culturele organisaties en initiatieven, bijvoorbeeld door subsidies/financiële ondersteuning en het beschikbaar stellen van werkruimtes/ateliers (exploitatie leegstaande panden, stimuleren van broedplaatsen).
- Samenwerking zoeken met andere maatschappelijke organisaties – zoals de zorg – met het vergroten van leefbaarheid, sociale cohesie en betere ouderenzorg als doel. Dit vraagt onder meer om verruiming van (financiële) mogelijkheden voor combinatieprojecten. Deze ontberen steun omdat ze vaak tussen thema's/afdelingen bij overheden in vallen.
- Voorzieningenniveau in kleine kernen op peil houden.

Bibliotheken

Ook bij de bibliotheken is behoefte aan ondersteuning, vooral op een deel van de doelstellingen: *logistiek en transport, mediawijsheid en innovatie*.

Tabel 3.4 Behoefte aan ondersteuning op gebied van bibliotheken

Doelstelling bibliotheken	Aantal*	% Ja
Logistiek en transport tussen bibliotheken	26	58%
Verbetering van de kwaliteit en integratie van mediawijsheid	50	52%
Innovatie in het fysiek domein	44	52%
Ontwikkeling van een gedeelde digitale infrastructuur	51	45%
Verbetering kwaliteit en toegankelijkheid regionaal relevante content	27	41%
Afstemming van collectiebeleid	26	31%
Aangaan allianties andere bibliotheken maatschappelijke organisaties	51	31%

* Alleen gevraagd indien doelstelling van belang voor organisatie is.

Bij vrijwel alle doelstellingen (met uitzondering van *logistiek en transport*) is behoefte aan deskundig advies. Ook de behoefte aan financiële ondersteuning is bij diverse doelstellingen hoog. Bij *afstemming van collectiebeleid*, het *aangaan van allianties* en *digitalisering* is vooral behoefte aan procesbegeleiding en meer regie. Verder valt op dat bij het *verbeteren van de kwaliteit en integratie van mediawijsheid* ook behoefte is aan cursus of training, en bij *logistiek en transport* aan capaciteit.

In de enquête hebben stakeholders naast bovenstaande doelstellingen aandacht gevraagd voor ondersteuning bij het vormgeven van de toekomst van de bibliotheek. Niet alleen door digitale en fysieke innovatie, maar vooral ook door sociale innovatie: een transitie naar een bibliotheek met een culturele en maatschappelijke netwerkfunctie.



Erfgoed

Uit onderstaande tabel blijkt dat er eveneens behoefte is aan ondersteuning op het gebied van erfgoed, met name bij *innovatie, toegankelijk maken van erfgoed*, en doelstellingen op het gebied van monumentenbeleid.

Tabel 3.5 Behoefte aan ondersteuning op gebied van erfgoed

Doelstelling erfgoed	Aantal*	% Ja
Innovatie (erfgoed en nieuwe economische functies)	113	72%
Erfgoed toegankelijker maken voor Brabanders en bezoekers Brabant	179	64%
Verbeteren afstemming overheden - andere partijen t.b.v. monumenten	69	55%
Professionalisering kwaliteit/effectiviteit gemeentelijk monumentenbeleid	55	53%
Bevorderen gemeentelijke kennis wet- en regelgeving arch./cult./mon.	74	49%
Behoud en beheer van erfgoed	198	46%
Opbouw kennis over erfgoed	174	41%

* Alleen gevraagd indien doelstelling van belang voor organisatie is.

Ook bij erfgoed is behoefte aan deskundig advies. Hieraan is bij bijna alle doelstellingen, met uitzondering van *erfgoed toegankelijker maken*, behoefte. Verder is bij veel doelstellingen behoefte aan financiële ondersteuning. Daarnaast valt op dat bij het *opbouwen van kennis over erfgoed* behoefte is aan contact met andere organisaties, en bij *erfgoed toegankelijker maken* aan promotie en communicatie. Monumentenorganisaties verwijzen naar de beperkte kennis van en interesse in monumentenbeleid bij gemeenten, ingewikkelde regelgeving en aanbestedingsprocedures bij herbestemmingsopgaven, en onvoldoende afstemming tussen gemeenten en andere betrokken partijen.

Naast bovengenoemde doelstellingen is door de diverse stakeholders aandacht gevraagd voor erfgoededucatie op scholen, en voor immaterieel erfgoed (waaronder kunst en ambacht).

Leefbaarheid

Bij alle doelstellingen op het gebied van leefbaarheid is behoefte aan ondersteuning.

Tabel 3.6 Behoefte aan ondersteuning op gebied van leefbaarheid

Doelstelling leefbaarheid	Aantal*	% Ja
Ontwikkelen van sociaal/maatschappelijke verantwoord ondernemen	187	59%
Ontwikkelen/uitvoeren van nieuwe samenwerkingsinitiatieven leefbaarheid	343	57%
Versterken van coalities/netwerken met andere organisaties	295	54%
Versterken van bovenlokale burgerorganisaties	129	54%

* Alleen gevraagd indien doelstelling van belang voor organisatie is.

Bij leefbaarheid valt eveneens de behoefte aan financiële ondersteuning op. Daarnaast is behoefte aan contact met andere organisaties. Dit geldt voor alle doelstellingen. Deskundig advies scoort redelijk hoog, vooral bij *ontwikkelen van sociaal/maatschappelijk ondernemerschap*. Bij deze doelstelling is overigens ook veel behoefte aan project- en procesbegeleiding, en aan promotie/communicatie.



Naast bovengenoemde doelstellingen vragen veel stakeholders aandacht voor het versterken en stimuleren van burgerinitiatieven. In dit verband wordt onder meer gewezen op noodzaak van verbetering van communicatie tussen burgers en overheden, die dergelijke initiatieven nogal eens in de kiem smoren. Ook wordt gewezen op concurrentie van dit soort initiatieven met 'betaalde' initiatieven door professionele organisaties.

Gezondheid

Zorg

In onderstaande tabel is te zien dat alle drie doelstellingen door de helft of meer van de stakeholders van belang worden gevonden voor de eigen organisatie.

Tabel 3.7 Behoefte aan ondersteuning op gebied van zorg

Doelstelling zorg	Aantal	% Ja
Zorginnovatie in samenwerking tussen aanbieders, verzekeraar	200	61%
Participatie van zorgconsumenten (individueel en georganiseerd)	188	52%
Versterking vrijwilligersorganisaties	147	50%

* Alleen gevraagd indien doelstelling van belang voor organisatie is.

De behoeften aan ondersteuning liggen bij alle drie doelstellingen bij financiële ondersteuning, contact met andere organisaties, en deskundig advies.

Naast bovengenoemde doelstellingen vragen stakeholders aandacht voor:

- Het stimuleren en ondersteunen van zelfredzaamheid, burgerinitiatieven, vrijwilligerswerk en mantelzorg.
- Samenwerking bevorderen tussen kleinschalige zorgaanbieders
- Professionele organisaties beter toerusten voor een veranderende realiteit, waarbij burgers in sociale netwerken en wijken meer de regie over hun eigen zorg en welzijn nemen.

Sport

Onderstaande tabel laat zien dat er behoefte is aan ondersteuning op de verschillende doelstellingen.

Tabel 3.8 Behoefte aan ondersteuning op gebied van sport en bewegen

Doelstelling sport en bewegen	Aantal	% Ja
Versterken topsportinfrastructuur	53	62%
Talentontwikkeling/topsport beoefenen	71	54%
Ontwikkeling bijzondere breedtesport/gehandicaptensport	82	51%
Deskundigheidsbevordering breedtesport	101	46%
Versterking netwerkvorming breedtesport	93	45%

* Alleen gevraagd indien doelstelling van belang voor organisatie is.

Bij alle doelstellingen is behoefte aan contact met andere organisaties en deskundig advies. Voor de topsportdoelstellingen en ontwikkeling van bijzondere breedtesport/gehandicaptensport liggen daarnaast de behoeften vooral op financieel vlak. Voor de gewone breedtesport ligt de behoefte daarnaast ook bij promotie en communicatie.



Naast bovengenoemde doelstellingen vragen stakeholders onder meer aandacht voor recreatiesport, sport voor senioren, en sport als onderdeel van een gezonde leefstijl.

3.3 Belang van ondersteuning voor de organisatie

In Bijlage 3 is per doelstelling, per thema, te zien hoe belangrijk stakeholders het voor hun organisatie vinden om ondersteuning te ontvangen. De cijfers die worden gegeven variëren van 7,1 (redelijk belangrijk) tot 8,4 (zeer belangrijk). Voor de meeste doelstellingen (bijna driekwart) wordt voor het belang van ondersteuning op dat terrein een cijfer gegeven tussen 7,5 en 8,0.

Het belang dat de stakeholders hechten aan ondersteuning is dus groot. Er zijn geen grote verschillen hierin tussen de thema's.

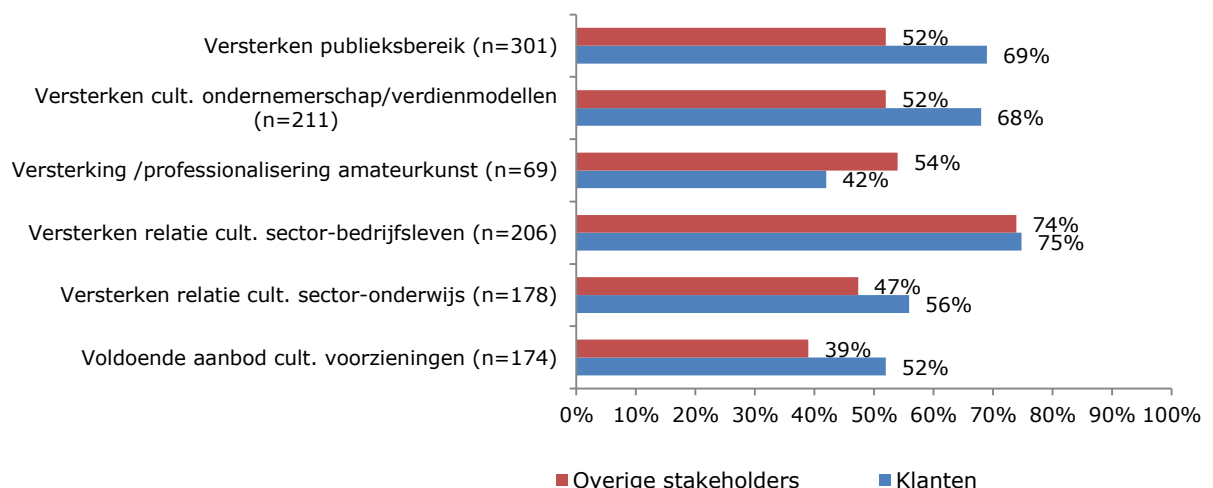
3.4 Verschillen klanten en overige stakeholders

Is er verschil in ondersteuningsbehoeften tussen de huidige klanten van steunfuncties en de ondervraagde groep 'overige stakeholders' (die dus geen klant van een steunfunctie zijn)?

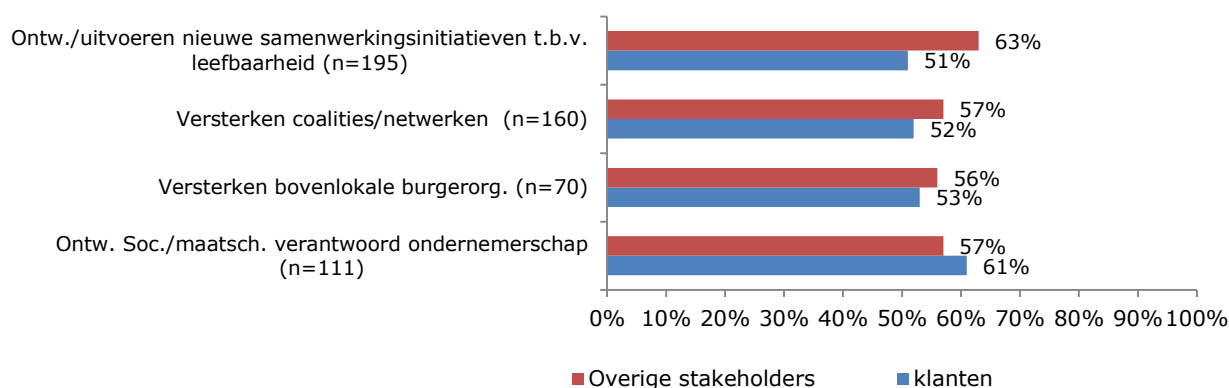
Over de hele linie geldt: de verschillen tussen huidige klanten van steunfuncties en overige stakeholders zijn meestal niet heel groot. Huidige klanten geven doorgaans iets vaker aan behoefte aan ondersteuning op de doelstellingen te hebben dan de stakeholders die geen klant zijn van steunfuncties. In enkele gevallen is het omgekeerde het geval. Dit speelt met name bij doelstellingen op het gebied van leefbaarheid. De overige stakeholders (geen klant) hebben daar juist meer behoefte aan ondersteuning dan de huidige klanten van de steunfunctie.

Per beleidsdomein zijn alleen de doelstellingen gepresenteerd waarbij door voldoende 'overige stakeholders' een antwoord is gegeven.

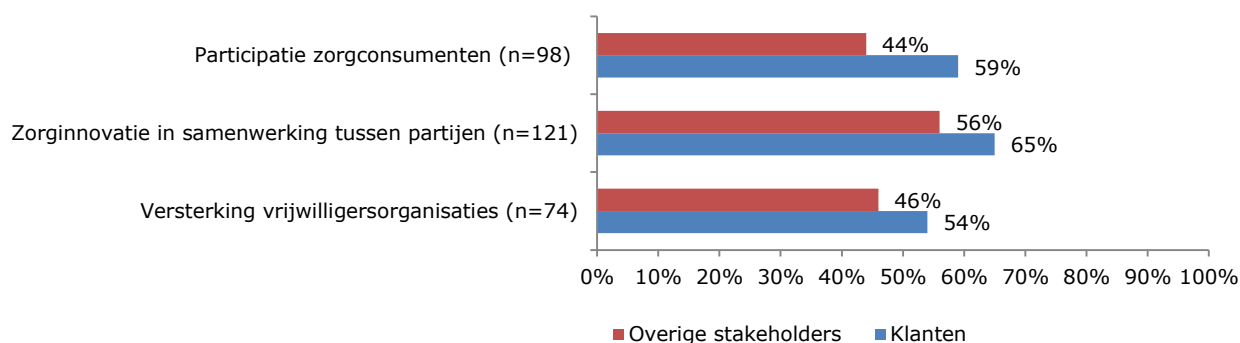
Figuur 3.1 Ondersteuningsbehoefte per doelstelling op gebied van *cultuur*



Figuur 3.2 Ondersteuningsbehoefte per doelstelling op gebied van *leefbaarheid*



Figuur 3.3 Ondersteuningsbehoefte per doelstelling op gebied van *zorg*



Bij cultuureducatie, bibliotheken, erfgoed en sport en bewegen zijn de overige stakeholders beperkt van omvang. Het is daarom niet mogelijk verschillen te constateren.

3.5 Totaalbeeld ondersteuningsbehoefte

Het valt op dat over de gehele linie van bevraagde beleidsdoelen (kunst, erfgoed, leefbaarheid en gezondheid) een duidelijke behoefte is aan ondersteuning. Bij 63% van de doelstellingen geeft minimaal de helft van de stakeholders aan hierbij ondersteund te willen worden om hun eigen activiteiten beter uit te kunnen voeren. Opvallend is met name de grote behoefte aan ondersteuning bij doelstellingen op het gebied van cultuur en erfgoed.

Het belang van ondersteuning voor de eigen organisatie wordt hoog gevonden. Voor de meeste doelstellingen (bijna driekwart) wordt het belang van ondersteuning uitgedrukt in een cijfer dat varieert van 7,5 - 8,0. Dit belang varieert nauwelijks tussen de beleidsthema's.

De brede vraag naar ondersteuning is niet alleen terug te zien bij de huidige klanten van steunfuncties. Ook de overige stakeholders die nu geen gebruik maken van steunfuncties hebben een bijna vergelijkbare ondersteuningsbehoefte. Opvallend is dat bij doelstellingen op het gebied van leefbaarheid de behoefte bij niet-gebruikers



zelfs hoger is dan bij klanten. Het bereik van de steunfunctie op dit terrein (Zet) kan blijkbaar nog verder worden vergroot.

Aan stakeholders is een divers palet van mogelijke vormen van ondersteuning voorgelegd. Er blijkt in de praktijk een grote mate van overeenkomst in de gewenste vorm van ondersteuning te zijn. Bij de meeste doelstellingen is vooral behoefte aan advisering door een deskundige, contacten organiseren met andere organisaties en financiële ondersteuning. Daarnaast wordt promotie en communicatie vaak genoemd (vooral bij cultuur, erfgoed en sport). Bij bibliotheken en bij leefbaarheid is ook behoefte aan procesbegeleiding.



4 Gebruik en meerwaarde ondersteuning

4.1 Gebruik van ondersteuning

Ondersteuning kan door verschillende organisaties worden gegeven. Naast de provinciale steunfuncties zijn er diverse landelijke en lokale organisaties die aan kennisoverdracht, begeleiding en ondersteuning doen. Vaak zijn deze organisaties sectoraal ingericht. Opvallend is dat met name collega-organisaties vaak als partij worden genoemd (blauw gearceerd). Gemeentelijke instellingen volgen op de tweede plek, gevolgd door brancheorganisaties en de provinciale instellingen.

Tabel 4.1 Welke typen organisaties worden gebruikt voor verkrijgen gewenste ondersteuning? (meerdere antwoorden mogelijk)

	%
Landelijk kennisinstituut	30%
Universiteit/wetenschappelijk instituut	17%
Commercieel bureau	12%
Branchevereniging/koepelorganisatie	37%
Collega-organisatie	50%
Provinciale instelling	36%
Gemeentelijke instelling	41%
Geen van deze typen organisaties	16%
Aantal	981

*Vraag is alleen gesteld aan de stakeholders met ondersteuningsbehoeften.

In de volgende tabel is uitgesplitst in hoeverre de huidige klanten van steunfuncties i dit opzicht verschillen van de overige stakeholders. De grootste verschillen zijn blauw gearceerd. De verschillen in gebruik van organisaties zijn klein. Logischerwijs is er vooral minder gebruik van provinciale instellingen door de groep overige stakeholders. Overigens blijken ook in deze groep organisaties wel in enige mate gebruik te maken van de provinciale instellingen. Blijkbaar is dit contact of gebruik niet dusdanig intensief dat ze als klant van een steunfunctie zijn geregistreerd.



Tabel 4.2 Is er verschil tussen klanten van steunfuncties en overige stakeholders?

	Klanten	Overige stakeholders
Landelijk kennisinstituut	31%	27%
Universiteit/wetenschappelijk instituut	17%	16%
Commercieel bureau	12%	13%
Branchevereniging/koepelorganisatie	36%	38%
Collega-organisatie	52%	44%
Provinciale instelling	39%	25%
Gemeentelijke instelling	40%	45%
Geen van deze typen organisaties	16%	15%
Aantal	710	271

Reden geen gebruik van provinciale steunfuncties

Van alle respondenten met een ondersteuningsbehoefte maakt 59% gebruik van een steunfunctie. Dit percentage zegt op zichzelf niet zoveel en is vooral een weerspiegeling van de verhouding van klanten en niet-klanten in de onderzoekspopulatie. Interessant is vooral de reden waarom 41% van hen geen gebruik maakt van één van de steunfuncties. Voor zes thema's zijn die redenen uitgesplitst². De hoogst scorende reden bij ieder beleidsthema is blauw gearceerd.

Tabel 4.3 Redenen geen gebruik steunfunctie per beleidsveld met ondersteuningsbehoefte (meerdere antwoorden mogelijk)

	Cultuur (n=186)	Cultuureducatie (n=44)	Zorg (n=57)	Erfgoed (n=32)	Leefbaarheid (n=108)	Sport & bewegen (n=35)
Onbekendheid met bestaan organisatie	30%	27%	46%	25%	41%	43%
Onbekendheid met aanbod organisatie	31%	50%	49%	31%	38%	49%
Aanbod sluit onvoldoende aan op behoefte	37%	25%	28%	38%	31%	29%
Te hoge kosten aanbod	17%	14%	12%	13%	9%	6%
Anders	25%	18%	9%	28%	14%	11%
Weet niet	6%	7%	2%	0%	4%	3%

Per beleidsveld bestaat er verschil in redenen waarom op dat betreffende terrein geen gebruik is gemaakt van de aanwezige steunfunctie. Bij cultuureducatie, zorg en sport gaat het vooral om onbekendheid met het aanbod van de daar aanwezige steunfunctie. Voor cultuur en erfgoed geldt dat relatief vaak wordt aangegeven dat het aanbod niet goed aansluit op de behoefte. Bij leefbaarheid, zorg en sport is relatief vaak de onbekendheid met het bestaan van de steunfunctie genoemd.

² Voor bibliotheken is de tabel niet ingevuld. Slechts drie organisaties met een ondersteuningsbehoefte op dit terrein bleken niet bekend met de provinciale steunfunctie.



4.2 Toegevoegde waarde

Respondenten die wel gebruik maken van de steunfuncties is gevraagd naar de mate waarin de dienstverlening van een specifieke steunfunctie de organisatie verder helpt om de eigen doelen te realiseren. Dit is op twee manieren gedaan:

- *per doelstelling* waarop ondersteuningsbehoefte bestaat is gevraagd in hoeverre de betreffende steunfunctie de organisatie verder helpt.
- daarnaast is gevraagd een *algemeen oordeel* te geven over de invloed op de eigen organisatie als de respondent de dienstverlening niet had kunnen krijgen.

BKKC

Helpt de dienstverlening van BKKC de stakeholders hun eigen doelen te realiseren? De klanten van BKKC geven de steunfunctie hiervoor een magere voldoende. Op het gebied van talentontwikkeling en loopbaanbegeleiding krijgt de organisatie een voldoende. De invloed bij het versterken van relaties met onderwijs en het bedrijfsleven en gebiedsontwikkeling krijgen een onvoldoende.

Over de gehele linie krijgt BKKC voor de invloed op de eigen organisatie een waardering van 2,8 op een schaal van 5. De invloed van de steunfunctie is niet groot, maar ook niet klein (redelijk gemiddeld).

De waardering voor aangeboden diensten van BKKC ligt gemiddeld iets hoger, zo blijkt uit een eigen klanttevredenheidsonderzoek uit 2010 (zie kader). Het is op zich niet vreemd dat specifieke diensten hoger worden gewaardeerd dan de invloed van deze diensten op de eigen organisatie. Overigens is hier de waardering voor specifieke diensten niet heel veel hoger dan de waardering van de invloed ervan op de eigen organisatie.

Uitkomsten klanttevredenheidsonderzoek

Eind 2010 heeft BKKC een behoefte- en klanttevredenheidsonderzoek laten uitvoeren onder klanten (zie bijlage 4). Aan de diensten werden de volgende cijfers gegeven:

- Informatieverstrekking: 6,9
- Artistiek en zakelijk advies: 6,6
- Zichtbaar maken van werk en aanbod: 5,7
- Beleidsadvies: 6,9
- Netwerkactiviteiten: 6,4
- Projectbegeleiding: 6,8
- Talentontwikkeling: 'kleine voldoende'

Figuur 4.1 In welke mate helpt de dienstverlening van BKKC de organisatie verder om hun eigen doelen te realiseren (schaal van 1-10)



Figuur 4.2 Wat zou de invloed op uw organisaties zijn als u niet van de diensten van BKKC gebruik had kunnen maken? (1=zeer klein, 5= zeer groot)

Invloed dienstverlening BKKC op stakeholders (n=257)



Kunstbalie

De klanten van Kunstbalie geven de organisatie een voldoende voor de mate waarop de dienstverlening van Kunstbalie hen helpt doelstellingen op het gebied van cultuureducatie (de bovenste vier doelstellingen in de figuur) te realiseren. Het belang van de ondersteuning bij de doelstelling gericht op amateurkunst krijgt een onvoldoende.

Organisaties geven Kunstbalie voor de invloed van de gehele dienstverlening 3,0 op een schaal van 5. Daarbij moet worden opgemerkt dat in de respons de basisscholen iets zijn ondervetegenwoordigd. Zij geven een 3,4; wat betekent dat de invloed van Kunstbalie op hun organisaties iets groter is.

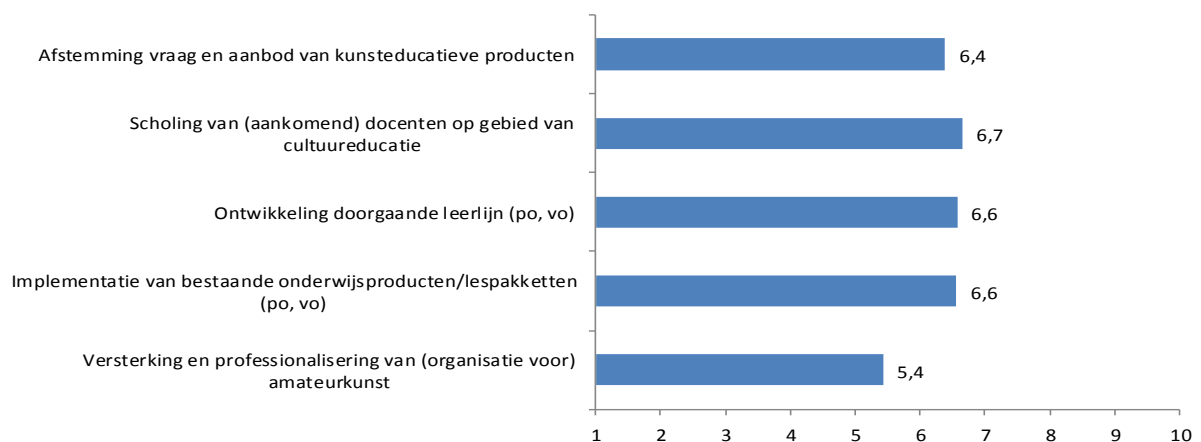
Uitkomsten klanttevredenheidsonderzoek

Eind 2013 heeft Kunstbalie een klantonderzoek uit laten uitvoeren onder basisscholen met Kunst- en keuzemenu's (zie bijlage 4). Over het aanbod van Kunstbalie op dit terrein:

- Voorstellingen: 7,8
- Tentoonstellingen: 7,3
- Website Klunky: cijfers tussen 7 en 8
- Educatief materiaal wordt regelmatig gebruikt; grote toegevoegde waarde
- Instructiebijeenkomsten leerkrachten: helft vindt het zinvol maar heeft er geen tijd voor
- Bekendheid scholingsaanbod is gering.

Ook hier weer blijkt uit een klantonderzoek dat de organisatie in 2013 heeft gehouden, dat de waardering voor specifieke diensten hoger ligt (cijfers tussen 7 en 8, zie kader). Kunstbalie, dat momenteel in transitie verkeert, heeft recent ook onderzoek laten uitvoeren naar de aard en kwalificatie van de provinciale infrastructuur voor de amateurkunst en de wenselijke invulling ervan in de toekomst (zie bijlage 4).

Figuur 4.3 In welke mate helpt de dienstverlening van Kunstbalie de organisatie verder om hun eigen doelen te realiseren (schaal van 1-10)



Figuur 4.4 Wat zou de invloed op uw organisaties zijn als u niet van de diensten van Kunstbalie gebruik had kunnen maken? (1=zeer klein, 5= zeer groot)

Invloed dienstverlening Kunstbalie op stakeholders (n=125)



Cubiss

Ondersteunde organisaties geven Cubiss een ruime voldoende voor de mate waarin de organisatie hen helpt hun eigen doelen te realiseren. Ondersteuning bij logistiek en transport tussen bibliotheken scoort zeer goed (8,8). Afstemming van collectiebeleid en innovatie in het fysieke domein krijgen een magere voldoende.

De invloed van de dienstverlening van Cubiss krijgt over de gehele linie een 3,3 op een schaal van 5: de hoogste score van de steunfuncties. Dit betekent dat Cubiss een bovengemiddelde invloed op haar klanten heeft.

Uitkomsten klantonderzoek

In 2012 heeft Cubiss een onderzoek onder klanten uit laten voeren (zie bijlage 4).

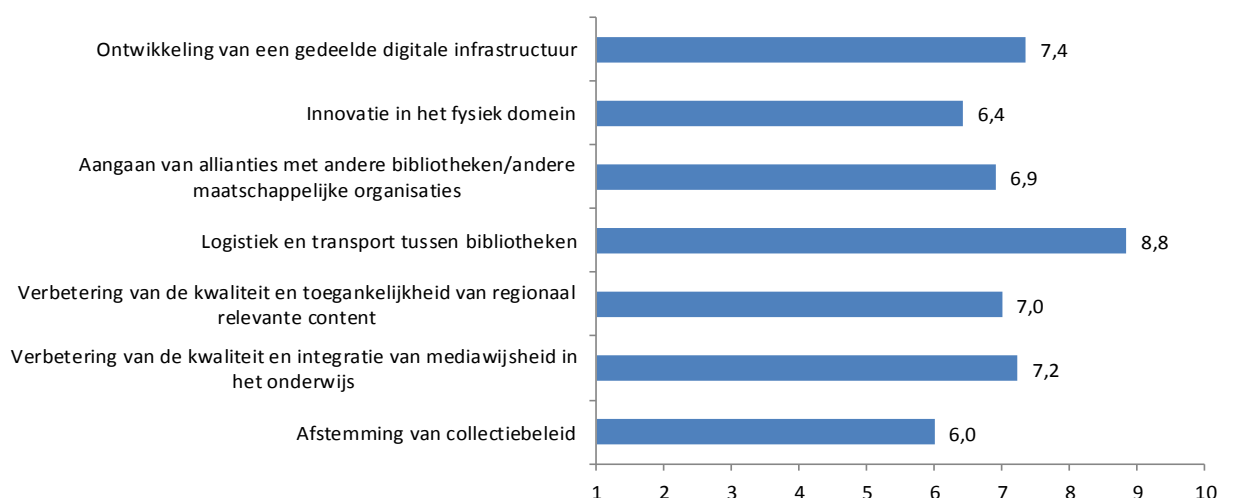
Algeheel rapportcijfer voor Cubiss: 7,3

Bekendste producten/diensten:

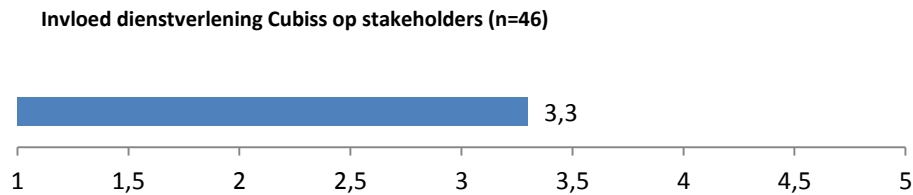
- Organisatieontwikkelingstrajecten
- Financiële administratie
- Subsidieadvies
- Retail management
- (management)informatieanalyses
- Kleintje cultuur

Uit een klantonderzoek uit 2012 blijkt dat klanten Cubiss een algeheel rapportcijfer geven van 7,3. Hoewel een rapportcijfer voor een organisatie iets anders is dan de vraag wat de invloed van diensten van de organisatie op de eigen organisatie is, komt dit beeld redelijk goed overeen met onze bevindingen.

Figuur 4.5 In welke mate helpt de dienstverlening van Cubiss de organisatie verder om hun eigen doelen te realiseren (schaal van 1-10)



Figuur 4.6 Wat zou de invloed op uw organisaties zijn als u niet van de diensten van Cubiss gebruik had kunnen maken? (1=zeer klein, 5= zeer groot)



Erfgoed Brabant

De door Erfgoed Brabant ondersteunde organisaties geven Erfgoed Brabant een ruime voldoende voor de mate waarin deze steunfunctie hen helpt bij de opbouw van kennis over erfgoed. De ondersteuning gericht op cultuureducatie (de onderste vier doelstellingen in de figuur) krijgt een iets lagere beoordeling, maar nog wel voldoende. Met name de ondersteuning gericht op het opbouwen van kennis, het toegankelijk maken van erfgoed en het behoud en beheer van erfgoed hebben invloed op de organisaties.

Erfgoed Brabant krijgt over de gehele linie een 3,1 voor de invloed van de dienstverlening op een schaal van 5. Net als bij Kunstbalie zijn basisscholen in de respons iets ondervertegenwoordigd. Zij geven gemiddeld een 2,5 en geven daarmee aan dat de invloed van Erfgoed Brabant op het behalen van de eigen doelstellingen iets kleiner is.

Er zijn geen gegevens bekend uit klanttevredenheidsonderzoeken. Wel is recentelijk een behoefteonderzoek uitgevoerd (zie kader).

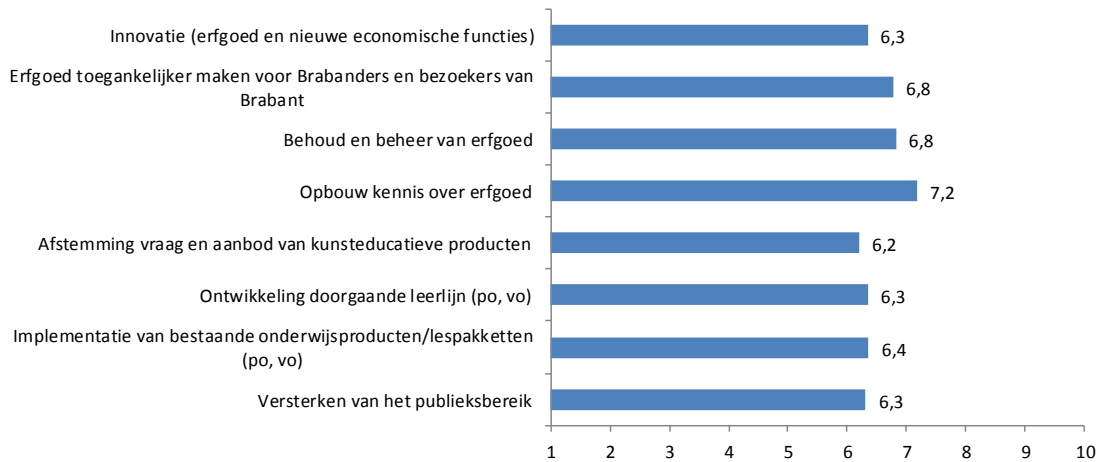
Uitkomsten behoeftenonderzoek

In 2014 heeft Erfgoed Brabant een behoeftenonderzoek onder de doelgroepen laten uitvoeren in relatie tot het deskundigheidsprogramma 'Erfgoed Academie Brabant' (zie bijlage 4). Er is veel behoefte aan:

- Beter ontsluiten beschikbare kennis
- Cursussen/leermodules voor kennisverdieping
- Kwaliteitsduiding aanbod derden
- Signaleren relevante thema's en trends
- Makelaar vraag-aanbod deskundigheid
- Organisatorische ondersteuning bij netwerkvorming en contactuitwisseling

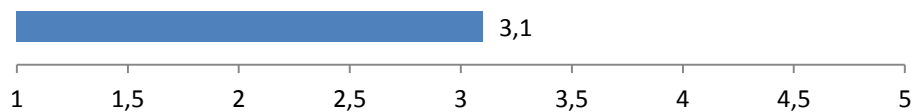


Figuur 4.7 In welke mate helpt de dienstverlening van Erfgoed Brabant de organisatie verder om hun eigen doelen te realiseren (schaal van 1-10)



Figuur 4.8 Wat zou de invloed op uw organisaties zijn als u niet van de diensten van Erfgoed Brabant gebruik had kunnen maken? (1=zeer klein, 5=zeer groot)

Invloed dienstverlening Erfgoed Brabant op stakeholders (n=179)



Monumentenhuus

Ondersteunde organisaties geven het Monumentenhuus een magere voldoende voor de mate waarin de steunfunctie hen helpt bij het realiseren van de eigen doelen. De doelstellingen die specifiek gaan over gemeentelijk monumentenbeleid scoren het laagst. Behoud en beheer, en opbouw van kennis over erfgoed scoren het hoogst. De invloed van de dienstverlening van Monumenthuus krijgt in totaal een 2,9 op een schaal van 5: een vrij gemiddelde score.

Wel moet worden opgemerkt dat Monumentenhuus Brabant een breder takenpakket heeft dan alleen de steunfunctieactiviteiten. Vanuit de provinciale opdracht richt Monumentenhuus zich uitsluitend op gemeenten. In de uitkomsten zijn echter ook andere gebruikers meegenomen. Als alleen naar het oordeel van gemeenten wordt gekeken dan krijgt de invloed van de dienstverlening een 3,1.

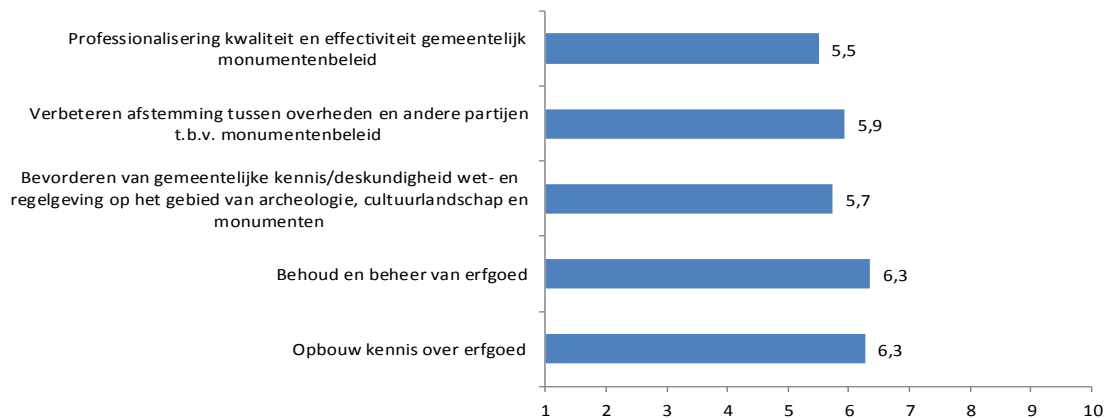
Klanttevredenheidsonderzoek

Stichting Monumentenhuus Brabant heeft in 2012 een Tevredenheids- en wensen-onderzoek gehouden (zie bijlage 4). Uit dit onderzoek blijkt dat 95% van de respondenten het dienstenpakket als 'goed' ervaart

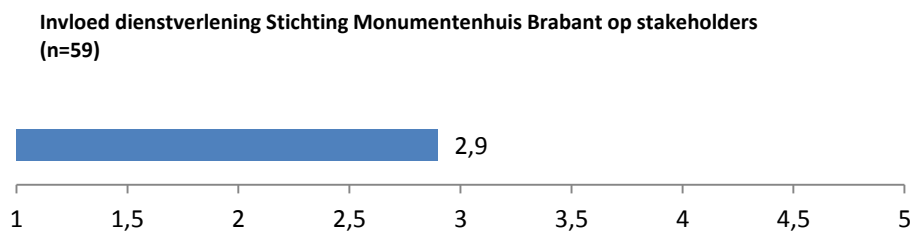
Hoewel het Monumentenhuus in 2012 een Tevredenheidsonderzoek uit heeft laten voeren onder de eigen klanten, is hier niet veel informatie uit beschikbaar (zie kader).



Figuur 4.9 In welke mate helpt de dienstverlening van Monumentenhuis de organisatie verder om hun eigen doelen te realiseren (schaal van 1-10)



Figuur 4.10 Wat zou de invloed op uw organisaties zijn als u niet van de diensten van Stichting Monumentenhuis Brabant gebruik had kunnen maken? (1=zeer klein, 5= zeer groot)



Zet

De door Zet ondersteunde organisaties geven Zet een magere voldoende voor de mate waarin de steunfunctie hen helpt de eigen doelen te realiseren. Alleen de ondersteuning gericht op het versterken van bovenlokale burgerorganisaties krijgt een onvoldoende (5,1). De waardering voor de ondersteuning op de andere doelstellingen ligt dicht bij elkaar (6,2 - 6,4).

Voor de invloed van de dienstverlening van Zet geven stakeholders een 2,8 (op een schaal van 1-5). Dit betekent dat wanneer de dienstverlening van Zet er niet was geweest, dit geen grote invloed, maar ook geen kleine invloed op de organisaties van de stakeholders had gehad.

Uit eigen klantevaluaties blijkt dat dat voor specifieke diensten redelijk hoge cijfers worden gegeven (zie kader). Kennelijk worden afzonderlijke diensten goed gewaardeerd, maar is de invloed hiervan op het realiseren van eigen doelstellingen minder hoog.

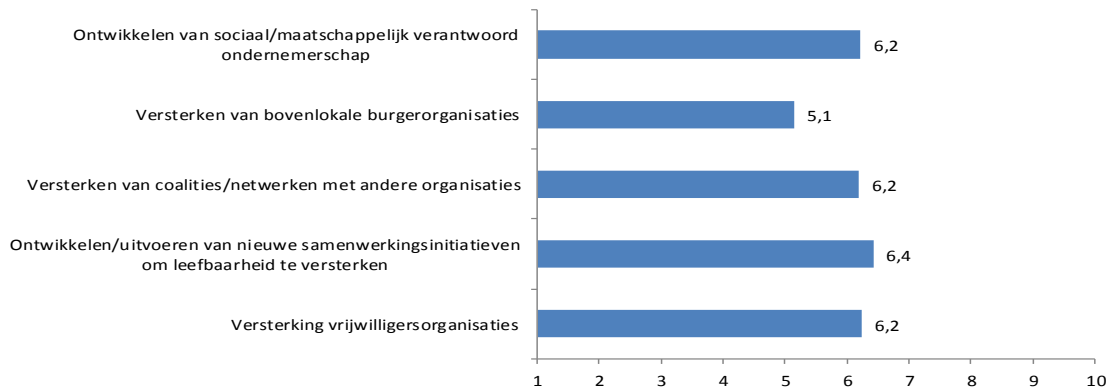
Klantevredensonderzoek

Zet voert klantevaluaties en evaluaties onder deelnemers aan aanbod van Zet uit (zie *bijlage 4*). Hierin komen de volgende cijfers voor het aanbod naar voren:

- Opdrachten op projectbasis: 7,7
- Trainingen: 7,9
- Eenmalige activiteiten: 7,6



Figuur 4.11 In welke mate helpt de dienstverlening van Zet de organisatie verder om hun eigen doelen te realiseren (schaal van 1-10)



Figuur 4.12 Wat zou de invloed op uw organisaties zijn als u niet van de diensten van BKKC gebruik had kunnen maken? (1=zeer klein, 5= zeer groot)

Invloed dienstverlening Zet op stakeholders (n=139)



Zorgbelang

Organisaties geven Zorgbelang een magere voldoende voor de mate waarin de steunfunctie hen verder helpt bij het realiseren van de eigen doelen. De ondersteuning voor participatie van zorgconsumenten wordt het meest gewaardeerd (6,6). De invloed van de dienstverlening van Zorgbelang krijgt in totaal een 2,9 op een schaal van 5. In de respons bij Zorgbelang zijn patiëntenverenigingen en WMO-raden iets ondervertegenwoordigd. Gemiddeld geven deze groepen een 3,3 voor de invloed van Zorgbelang. Daarmee geven zij aan dat de invloed van Zorgbelang op het behalen van hun doelstellingen bovengemiddeld groot is.

Klanttevredenheidsonderzoek

Zorgbelang meet klanttevredenheid van een aantal diensten door middel van evaluatie na afloop van bijeenkomsten.

Gemiddeld cijfer: 7,5

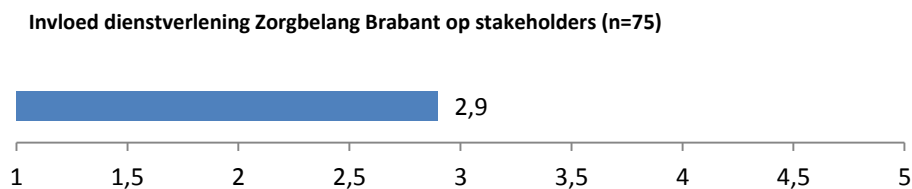
Uit een cliënttevredenheidsonderzoek Jeugdzorg krijgt de vertrouwenspersoon (VP) van Zorgbelang een rapportcijfer van 7,8.



Figuur 4.13 In welke mate helpt de dienstverlening van Zorgbelang de organisatie verder om hun eigen doelen te realiseren (schaal van 1-10)



Figuur 4.14 Invloed dienstverlening Zorgbelang (1=zeer klein, 5= zeer groot)



Sportservice Brabant

De organisaties geven Sportservice een voldoende voor de mate waarin de steunfunctie hen verder helpt met het realiseren van doelstellingen op het gebied van breedtesport en talentontwikkeling/topsport. Voor bijzondere breedtesport/gehandicaptensport en voor het versterken van een topsportinfrastructuur krijgt Sportservice een magere voldoende.

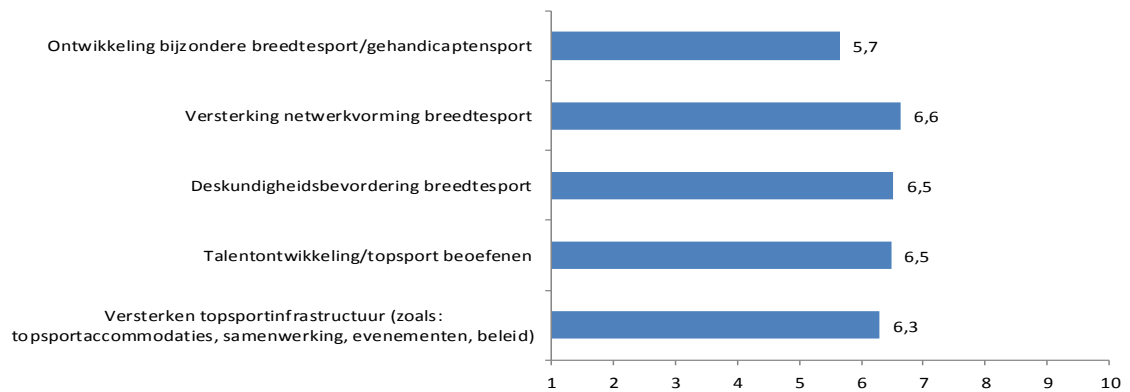
Klanttevredenheidsonderzoek

Er is geen informatie beschikbaar uit klanttevredenheidsonderzoeken.

De invloed van de dienstverlening van Sportservice krijgt gemiddeld een 3,1 (redelijk gemiddeld). Wel moet worden opgemerkt dat Sportservice een breder takenpakket heeft dan alleen de steunfunctieactiviteiten. Het is niet uit te sluiten dat het oordeel van stakeholders mede wordt beïnvloed door activiteiten die niet door de provincie worden gesubsidieerd.

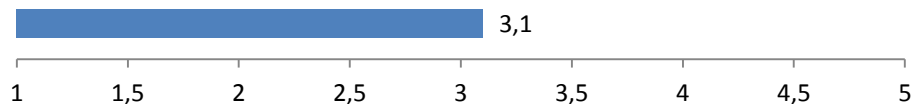


Figuur 4.15 In welke mate helpt de dienstverlening van Sportservice de organisatie verder om hun eigen doelen te realiseren (schaal van 1-10)



Figuur 4.16 Invloed dienstverlening Sportservice (1=zeer klein, 5= zeer groot)

Invloed dienstverlening Sportservice Noord-Brabant op stakeholders (n=73)



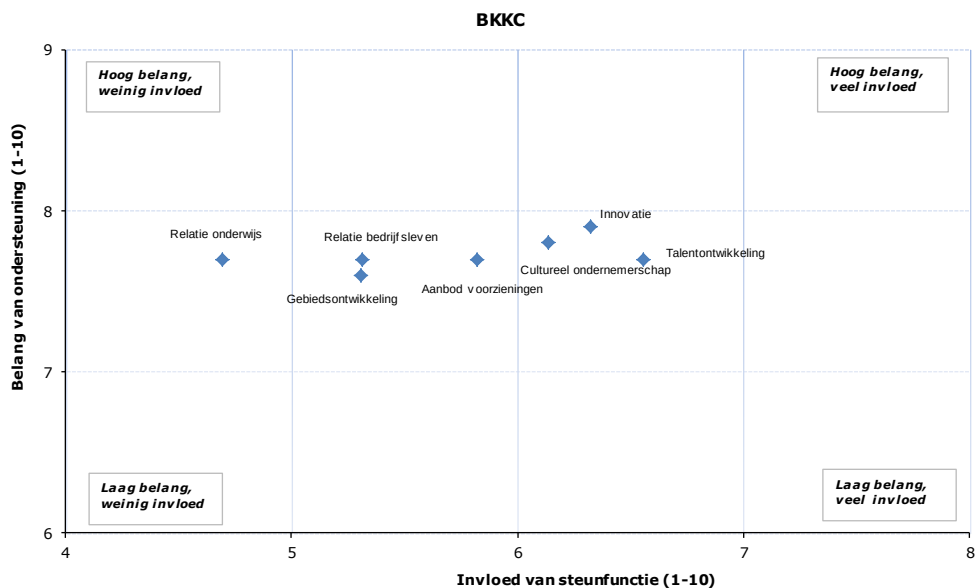
4.3 Belang van ondersteuning en toegevoegde waarde vergeleken

Idealiter hebben steunfuncties vooral invloed op die doelstellingen waar ook veel behoefte aan ondersteuning is, hoewel niet per definitie kan worden gesteld dat een grote invloed ook positief is (een grote invloed k n immers wijzen op een te grote afhankelijkheid). Wel kunnen we stellen dat het onwenselijk is wanneer een steunfunctie weinig invloed heeft op doelstellingen waar veel ondersteuningsbehoefte is. In de onderstaande matrices is per organisatie de invloed van de ondersteuning afgezet tegen het belang dat daaraan wordt toegekend.

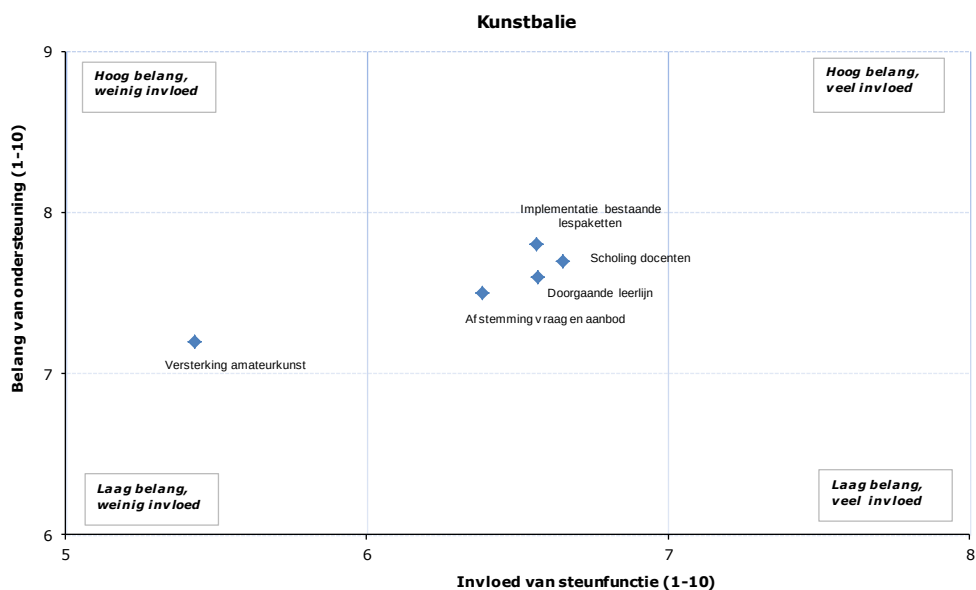
Uit deze matrices komt het beeld naar voren dat de invloed van de ondersteuning bij de meeste steunfuncties redelijk goed in de pas loopt met het belang ervan. Wel hebben de meeste steunfuncties   n of twee doelstellingen waarbij het oordeel over de invloed achterblijft bij het belang.

Bij BKKC loopt de invloed van de dienstverlening op verschillende doelstellingen redelijk in de pas met het belang van ondersteuning hierin. De doelstelling 'relaties met het onderwijs', waarbij ondersteuning van belang wordt geacht, scoort wel erg laag op invloed. Hetzelfde geldt, in iets minder sterke mate, voor de doelstellingen 'relaties met het bedrijfsleven' en 'gebiedsontwikkeling'.



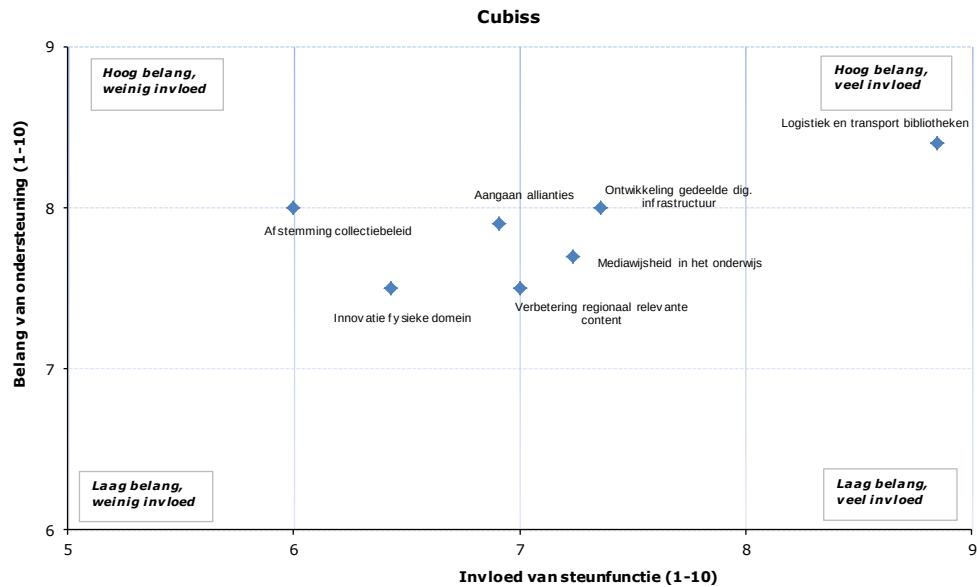


Bij Kunstbalie loopt de invloed van de dienstverlening goed in de pas met het belang ervan. Uitzondering hierop is de doelstelling 'versterking amateurkunst': hier loopt de invloed van de dienstverlening duidelijk achter op het belang ervan.

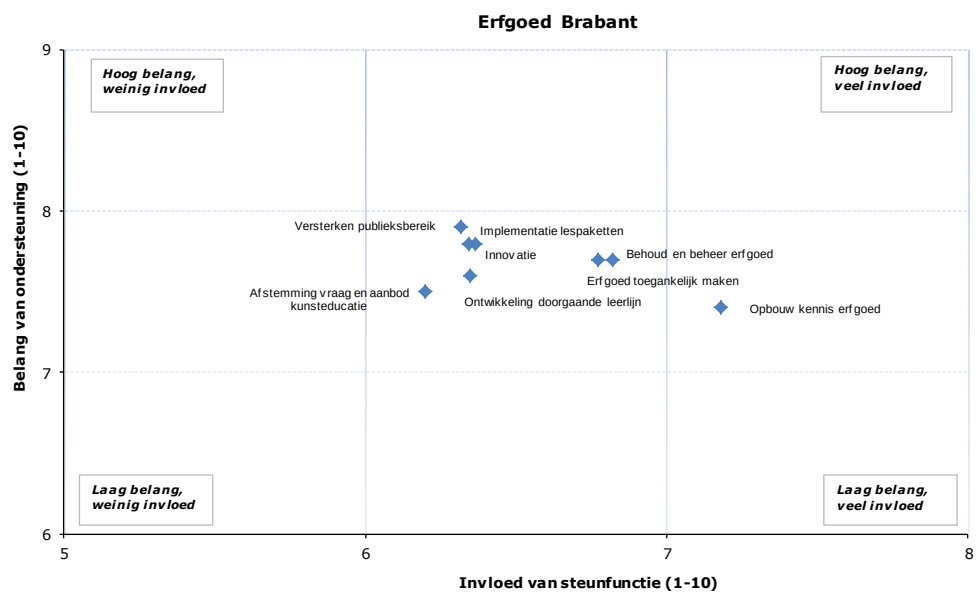


Bij Cubiss is de schaal bij invloed van steunfunctie aangepast (5-9 in plaats van 5-8) omdat deze als enige een doelstelling heeft waarbij de invloed van de ondersteuning boven de 8 scoort. Dit is, gezien de aard van de dienstverlening op deze doelstelling ook te verwachten en laat vooral ook een grote afhankelijkheid zien van deze dienstverlening. 'Afstemming collectiebeleid' scoort qua belang hoog, maar blijft wat betreft mate van invloed een beetje achter.



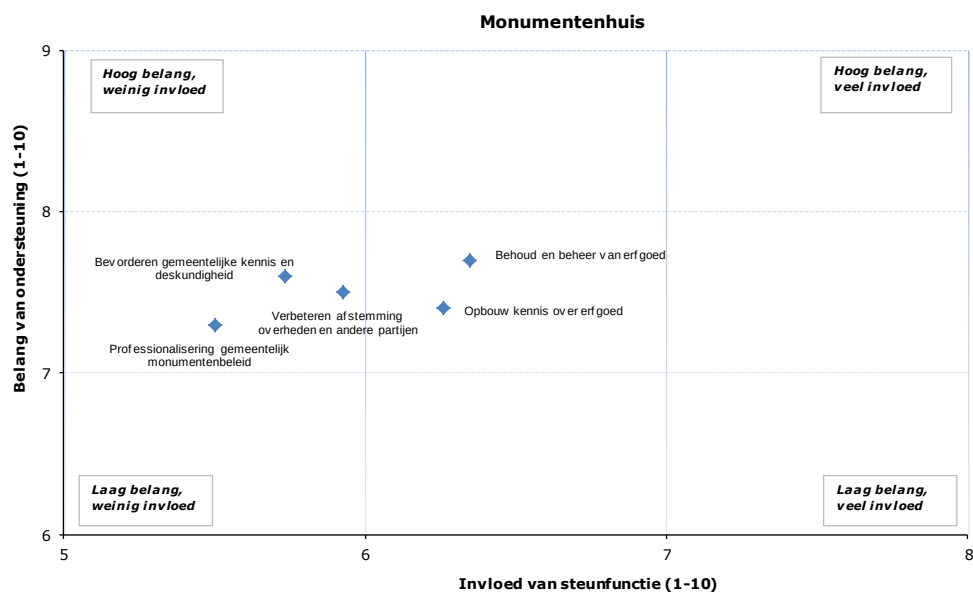


Bij Erfgoed Brabant loopt bij alle doelstellingen het belang van ondersteuning mooi in de pas met de invloed ervan. 'Opbouw kennis erfgoed' scoort qua invloed gemiddeld iets hoger.

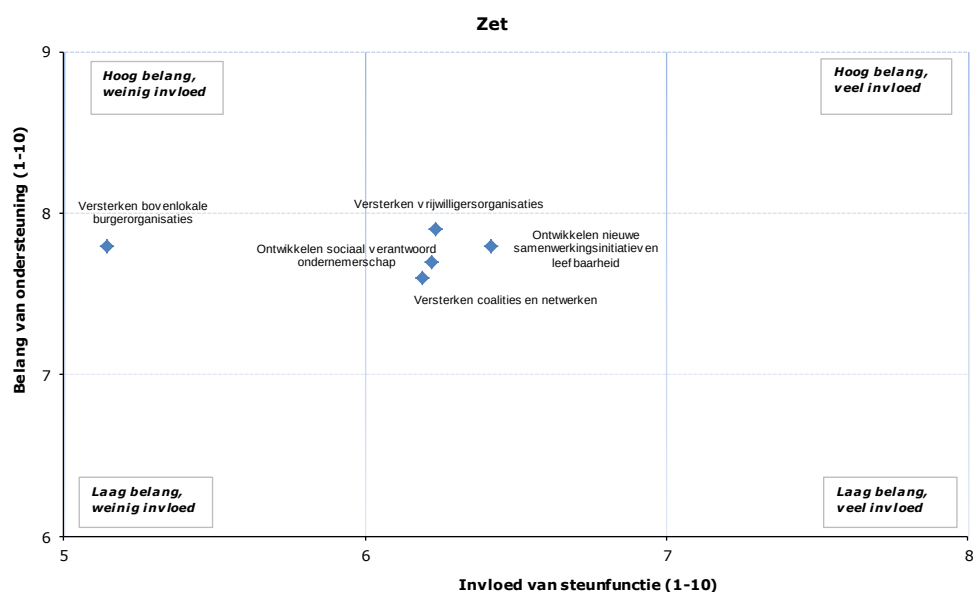


Bij Monumentenhuis valt op dat bij ruim de helft van de doelstellingen de invloed van ondersteuning achterblijft bij het belang ervan.



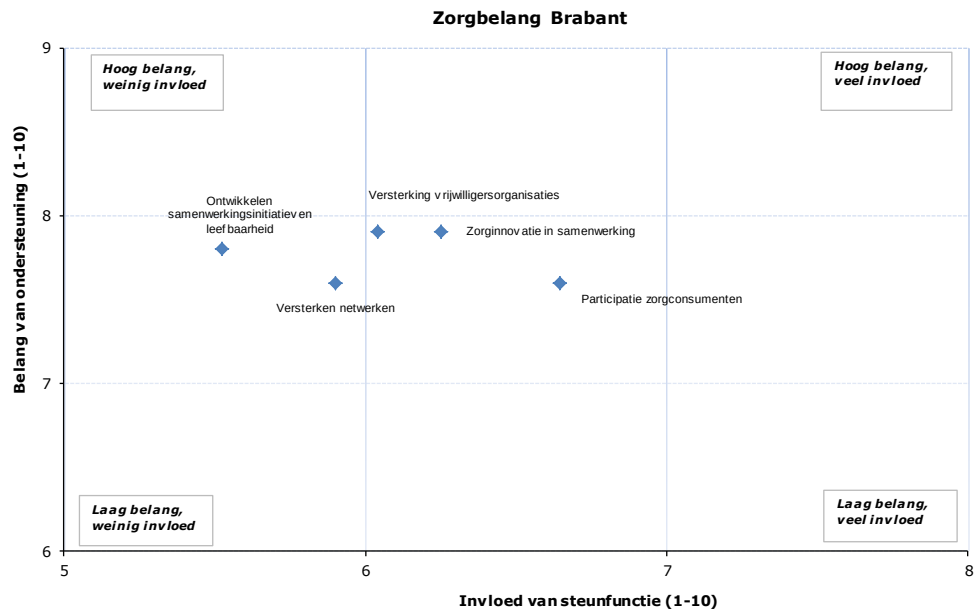


Bij Zet komt het belang van ondersteuning bij de meeste doelstellingen redelijk overeen met de invloed van de ondersteuning. Dit is echter niet het geval bij 'versterken van bovenlokale burgerorganisaties': hier blijft de invloed van de ondersteuning duidelijk achter bij het belang ervan.

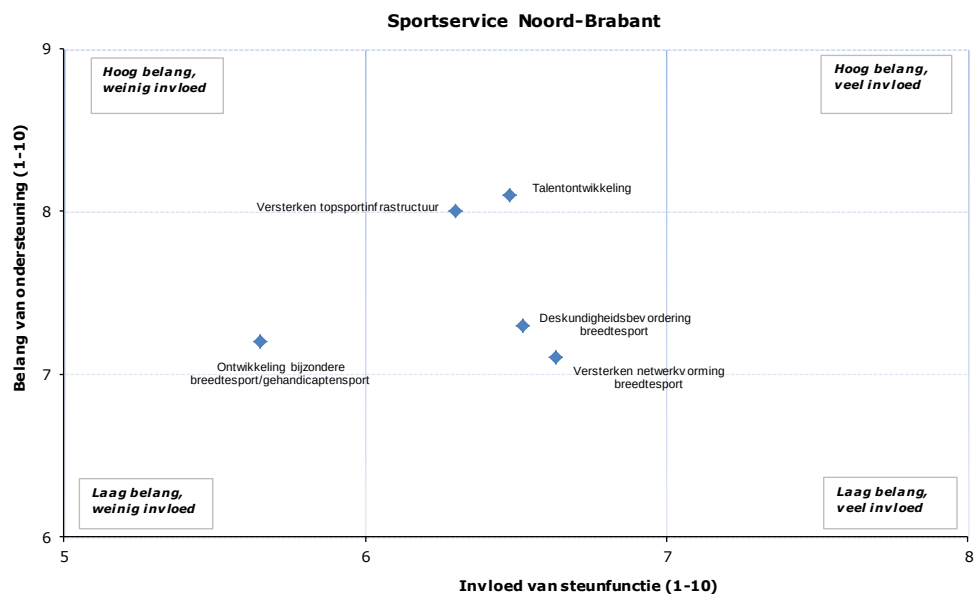


Bij Zorgbelang loopt de invloed van ondersteuning bij verschillende doelstellingen goed in de pas met het belang ervan. Op twee terreinen valt de invloed echter tegen: bij 'versterken van netwerken' en 'ontwikkelen samenwerkingsinitiatieven leefbaarheid'. Dit laatste is ook geen formele doelstelling voor Zorgbelang maar wordt door stakeholders wel als zodanig gezien.





Bij Sportservice Noord-Brabant loopt de invloed van ondersteuning op de meeste doelstellingen goed in de pas met het belang ervan. Enige uitzondering hierop is 'ontwikkeling bijzondere breedtesport/gehandicaptensport'. Hier loopt de invloed van de ondersteuning wat achter bij het belang ervan.



4.4 Bereik van steunfuncties en de stakeholders

Steunfuncties bereiken met hun activiteiten een diverse groep instellingen, organisaties, verenigingen, gemeenten etc. Deze stakeholders zijn klant van de steunfuncties. Op hun beurt hebben de stakeholders weer een achterban die zij bereiken met hun activiteiten. Hieronder gaan we in op:

- het directe bereik van steunfuncties onder stakeholders
- het bereik van stakeholders in de Brabantse maatschappij.

Bereik van steunfuncties onder stakeholders

Voor het bepalen van het bereik is inzicht nodig in het *totaal aantal organisaties* in Brabant binnen een categorie stakeholders en het aantal dat nu *klant* is. De verhouding tussen het aantal klanten en totaal aantal organisaties is het bereik van de steunfunctie (de dekkingsgraad). In bijlage 2 is een uitgebreide uitsplitsing per steunfunctie gegeven. Het bereik hebben wij gebaseerd op de door de steunfuncties aangeleverde gegevens (het klantenbestand) en de gegevens die wij over de gehele stakeholderpopulatie hebben.

- De primaire doelgroep van *Cubiss* zijn bibliotheken. Onder de 20 bibliotheken heeft Cubiss een bereik van 100%. Voor bepaalde diensten zijn onderwijsinstellingen ook stakeholders te noemen. Het bereik onder deze groep is niet bekend.
- *Monumentenhuis* (66 gemeenten) heeft ook een bereik van 100%
- *Erfgoed Brabant* bereikt alle musea, archieven, heemkundekringen, marktplaatshouders en relevante koepelorganisaties (bereik 100%). Van de scholen in het primair onderwijs wordt 34% bereikt.
- *BKKC* heeft de meest diverse groep stakeholders. In totaal zijn meer dan 9.000 organisaties relatie van BKKC. Het totale bereik is echter niet bekend, omdat de aard van de relatie niet bekend is (is een stakeholder bijvoorbeeld alleen geabonneerd op een nieuwsbrief) en er geen informatie is over de verdeling binnen de verschillende groepen.
- *Kunstbalie* heeft betrokkenen rond cultuureducatie en amateurkunst als stakeholders. Van de scholen in het primair onderwijs wordt 54% bereikt. Het bereik onder centra voor de kunsten ligt op 100%, bij marktplaatshouders is dit eveneens 100% en bij gemeenten 40%
- De stakeholders van *Zet* bestaan uit (formele) organisaties als woningcorporaties en welzijnsorganisaties en (informele) bewonersinitiatieven, maatschappelijke coöperaties en dorpsraden. Het bereik onder gemeenten is 75%, woningcorporaties 29% en welzijnsorganisaties 24%. In welke mate de informele initiatieven bereikt worden is niet bekend.
- *Zorgbelang* bereikt 63% van de gemeenten, 23% van de patiëntenverenigingen, 36% van de WMO-raden en 4% van de zorgaanbieders.
- *Sportservice* bereikt 79% van de gemeenten. Het bereik onder sportbonden en organisaties voor gehandicaptensport is niet precies bekend, maar lijkt hoog te zijn. Verder is weliswaar een groot aantal sportverenigingen klant, maar dat is in verhouding tot de totale populatie van sportverenigingen een beperkte groep (2%).

Het bereik wisselt sterk per steunfunctie en per groep stakeholders. Een hoog of laag bereik binnen bepaalde doelgroepen is niet direct als "goed" of "slecht" te kwalificeren. Het kan een bewuste keuze zijn alleen op koplopers, grote of belangrijke stakeholders in te zetten.

Bereik van stakeholders in de Brabantse maatschappij

Met de dienstverlening van steunfuncties dienen stakeholders beter te zijn toegerust bij de activiteiten die zij voor hun achterban uitvoeren, zoals burgers, bezoekers, bewoners, leerlingen et cetera. Uit de resultaten van het onderzoek blijkt dat de achterban



van de stakeholders zeer divers en gemêleerd is. Er is dan ook een grote variatie in de omvang van de achterban en daarmee het bereik van deze organisaties. Door deze diversiteit is het niet goed mogelijk algemene uitspraken te doen over het bereik van stakeholders.

4.5 Totaalbeeld gebruik en toegevoegde waarde

Stakeholders maken met name gebruik van vier partijen voor het invullen van een ondersteuningsbehoefte: collega-instellingen, brancheverenigingen, gemeentelijke instellingen en provinciale instellingen. De provinciale instellingen worden door 36% genoemd. Blijkbaar worden steunfuncties lang niet door iedereen als een provinciale organisatie beschouwd. Uiteindelijk blijkt namelijk 59% van de respondenten gebruik te maken van een steunfunctie.

De organisaties die wel een ondersteuningsbehoefte hebben, maar geen gebruik maken van de steunfuncties (41% van de respondenten), doen dit om uiteenlopende redenen niet. Bij cultuureducatie, zorg en sport wordt relatief vaak aangegeven dat sprake is van onbekendheid met het aanbod van de daar aanwezige steunfunctie. Voor cultuur en erfgoed geldt dat regelmatig wordt aangegeven dat het aanbod van de steunfunctie niet goed aansluit op de behoefte. Bij leefbaarheid, zorg en sport is relatief vaak de onbekendheid met het bestaan van de steunfunctie genoemd.

Gevraagd naar de toegevoegde waarde van de steunfunctie voor de eigen organisatie valt op dat hierin een beperkte spreiding in de antwoorden is te zien. Er zijn provinciale doelstellingen waarop de toegevoegde waarde van de steunfunctie een krappe voldoende scoort en enkele doelstellingen waarop de toegevoegde waarde hoog is. Bij de meeste doelstellingen wordt de waarde van de ondersteuning met een voldoende tot ruime voldoende beoordeeld.

Om de toegevoegde waarde te bepalen is ook voor iedere steunfunctie gevraagd wat de invloed op de eigen organisatie is als niet langer van de diensten van de steunfunctie gebruik kan worden gemaakt. Antwoorden konden op een schaal van 1 (zeer klein) tot en met 5 (zeer groot) worden gegeven. De invloed varieert van een 2,8 tot een 3,3. Een gemiddeld beeld dus (niet klein, maar ook niet heel groot).



5 Beschouwing

In de voorgaande hoofdstukken is een beeld gegeven van de behoefte van stakeholders en de waarde die zij toekennen aan de steunfuncties. In dit hoofdstuk staan we stil bij de betekenis van deze resultaten. Eerst gaan we in op de behoeften van stakeholders en vervolgens op de waarde van de steunfuncties en de betekenis voor de maatschappelijke doelen van de provincie deze resultaten.

5.1 Behoeften en gebruik van ondersteuning door stakeholders

Uit het onderzoek komt naar voren dat belang wordt gehecht aan de doelstellingen die de provincie op de onderzochte beleidsterreinen heeft geformuleerd. Er zijn uitzonderingen, maar het belang van de meeste doelstellingen wordt gedeeld. Verder valt op dat op alle onderzochte terreinen een duidelijke ondersteuningsbehoefte aanwezig is. Bij een fors deel van de doelstellingen geeft meer dan de helft van de stakeholders aan hierbij ondersteund te willen worden om hun eigen activiteiten beter uit te kunnen voeren. Opvallend is met name de grote behoefte aan ondersteuning bij doelstellingen op het gebied van cultuur en erfgoed.

Op de beleidsterreinen is een grote mate van overeenkomst in de gewenste vorm van ondersteuning. Bij de meeste doelstellingen is vooral behoefte aan advisering door een deskundige, contacten organiseren met andere organisaties en financiële ondersteuning. Daarnaast wordt promotie en communicatie vaak genoemd (vooral bij cultuur, erfgoed en sport). Bij bibliotheken en bij leefbaarheid is ook behoefte aan procesbegeleiding. Behalve de wens tot financiële ondersteuning zijn het type diensten die passen bij de functie van steunfuncties. Hieruit valt te concluderen dat de aard van de gewenste ondersteuning overeenkomt met de ondersteuning die steunfuncties aanbieden.

Uiteraard zijn steunfuncties niet de enige organisaties die ondersteuning kunnen bieden. Het valt op dat met name collega-instellingen een belangrijke rol innemen. De provinciale instellingen behoren tot de vier meest genoemde (36%), maar zijn dus zeker niet de enige die kunnen voorzien in de ondersteuningsbehoefte. Bij deze uitkomst moet een belangrijke kanttekening geplaatst worden. De steunfuncties worden namelijk regelmatig niet herkend als een provinciale instelling. Dit blijkt uit het feit dat 59% van de stakeholders gebruik maakt van individuele steunfuncties. Kijkend naar dit percentage dan hebben de steunfuncties een grote rol in het vervullen van de ondersteuningsbehoefte.

Toch is er zeker winst te boeken als wordt gekeken naar het bereik van de steunfuncties. Een deel van de steunfuncties (zeker met een kleine doelgroep) heeft het grootste deel van zijn doelgroep in beeld. Met name bij Zet en Zorgbelang is er nog een redelijke groep stakeholders die geen klant is. Dit is terug te zien bij organisaties die op het gebied van leefbaarheid en zorg actief zijn. Relatief vaak geven zij aan dat onbekendheid met de steunfunctie de belangrijkste reden is dat zij geen gebruik maken. Bij cultuureducatie, zorg en sport wordt onbekendheid met het aanbod van de daar aanwezige steunfunctie het meest genoemd als verklaring voor het niet gebruiken van de steunfunctie.



5.2 Toegevoegde waarde

De ondersteuning van de steunfuncties kan dan wel grotendeels aansluiten op de behoeften van stakeholders, uiteindelijk dient deze ondersteuning ook tot resultaat te leiden. Stakeholders dienen dankzij de inspanningen van een steunfunctie beter te gaan functioneren.

De toegevoegde waarde van de steunfuncties is via twee type vragen vastgesteld. Bij beide vragen komt het beeld naar voren dat de steunfuncties voldoende tot ruim voldoende toegevoegde waarde hebben. Er is enige variatie tussen de steunfuncties, maar deze is relatief beperkt.

- Bij de vragen die zich toespitsen op de toegevoegde waarde variëren de beoordelingen op de provinciale doelstellingen van voldoende tot ruime voldoende. Op enkele provinciale doelstellingen krijgt een steunfunctie maar net een krappe voldoende en er zijn enkele doelstellingen waarop de toegevoegde waarde hoog is.
- Voor de invloed op de eigen organisatie - als niet langer van de diensten van de steunfunctie gebruik kan worden gemaakt - worden scores van 2,8 tot en met 3,3 gegeven.

De vraag is uiteraard hoe de scores voor de toegevoegde waarde geïnterpreteerd dienen te worden. Allereerst is daarvoor gekeken naar de *verhouding* tussen het *belang* van ondersteuning en *de toegevoegde waarde* van een steunfunctie. Hiermee wordt duidelijk of de steunfuncties het goed doen op de aspecten die ook van belang worden gevonden. Hieruit blijkt dat deze scores redelijk goed in de pas lopen. Steunfuncties doen het niet exceptioneel goed, maar over de gehele linie wel redelijk. Wel hebben verschillende steunfunctie aspecten die achterblijven. Dit valt bijvoorbeeld op bij Monumentenhuis, BKKC, Kunstbalie, Zet, Zorgbelang en Sportservice. Verbetering op onderdelen is bij hen dus zeker mogelijk. Erfgoed Brabant heeft geen uitschieters naar boven of naar beneden. Over de gehele linie heeft Cubiss de hoogste toegevoegde waarde, ook in verhouding tot het belang van de doelstellingen. Een mogelijke verklaring voor de hogere scores voor Cubiss is waarschijnlijk de directe relatie met de (homogene groep) stakeholders en bovendien het karakter van de diensten die worden geleverd (deels procesondersteuning met direct zichtbare opbrengsten).

Bij de interpretatie van de scores is het daarnaast de vraag *wat als een wenselijke hoogte* moet worden gezien. Weliswaar lijkt het van belang een zo hoog mogelijke toegevoegde waarde te realiseren; tegelijkertijd is het de vraag hoe groot de invloed idealiter is. Een hele hoge toegevoegde waarde duidt namelijk ook op een grote afhankelijkheid van een steunfunctie. Kijkend naar de taken en activiteiten van een steunfunctie dan lijkt een te grote afhankelijkheid niet te passen. Ondersteuning moet niet in afhankelijkheid resulteren. In dat opzicht lijkt een gemiddelde score (rond een 7 voor de vragen naar de toegevoegde waarde per doelstelling en rond een 3 voor de invloed op de eigen organisatie) ook een beeld dat past bij de aard en het type dienstverlening van de steunfuncties.

In dit licht bezien is zeker wel enige verbetering mogelijk, maar moeten ook geen onrealistische verwachtingen worden gekoesterd. Bij de ene organisatie is er bovendien meer noodzaak voor dan bij de andere. Met name bij Monumentenhuis en BKKC zien stakeholders op onderdelen een relatief lage toegevoegde waarde.



5.3 Bereik en waarde voor provinciale doelen

De steunfuncties zijn een instrument om beoogde maatschappelijk effecten te bereiken. Als steunfuncties goed functioneren zetten zij maatschappelijke organisaties in beweging en helpen zij hen bij te dragen aan de gewenste effecten. Een direct verband tussen maatschappelijke ontwikkelingen en de inzet van steunfuncties is onderzoekstechnisch niet vast te stellen. Daarvoor zijn te veel andere maatschappelijke invloeden aanwezig. Wel kunnen we stellen dat indien aan verschillende voorwaarden wordt voldaan het aannemelijk is dat ze er een bijdrage aan leveren.

- Daarvoor is het ten eerste van belang dat er een goede aansluiting is tussen provinciale doelstellingen, de beoogde maatschappelijke effecten en de activiteiten van steunfuncties. In het eerder gehouden onderzoek van Lysias is hiernaar gekeken. Hieruit blijkt onder andere dat de activiteiten van de steunfuncties aansluiten bij de provinciale doelstellingen.
- Ten tweede is het van belang dat er aansluiting is tussen de behoeften van partijen in het veld en de activiteiten van steunfuncties. Deze aansluiting blijkt er te zijn. Er is een duidelijke behoefte aan vormen van ondersteuning die steunfuncties aanbieden.
- Ten derde dienen deze partijen gebruik te maken van de activiteiten van steunfuncties en dienen deze van waarde te zijn. Een groot deel van de ondervraagde partijen weet de weg naar de steunfunctie te vinden. Bovendien blijkt de meerwaarde voldoende tot ruim voldoende.

We kunnen concluderen dat steunfuncties invloed hebben op een grote en gevarieerde groep organisaties, collectieven en initiatieven in het Brabantse veld op relevante terreinen voor de provincie. Hiermee dragen zij bij aan het bereiken van de gewenste maatschappelijke effecten.

5.4 Aanbevelingen voor vervolg

Uit de resultaten concluderen we dat steunfuncties en de ondersteuning die zij leveren nut hebben voor het veld en bijdragen aan de doelstellingen van de provincie. Het belang en daarmee de noodzaak van ondersteuning door steunfuncties blijkt ook uit de invloed die het wegvallen zou hebben op organisaties uit het veld. Tegelijkertijd komen er zeker mogelijkheden voor verbetering naar voren voor zowel de provincie als voor de steunfuncties. Op basis van de resultaten en conclusies hebben we de volgende aanbevelingen voor de provincie.

Provincie als opdrachtgever

Met behulp van de resultaten van het onderzoek heeft de provincie voor het eerst direct inzicht gekregen in behoeften bij haar stakeholders en de waarde die zij toekennen aan de ondersteuning van de steunfuncties. Uit de combinatie van deze informatie wordt duidelijk op welke onderdelen steunfuncties goed en minder goed scoren. Per steunfunctie is het mogelijk concrete afspraken te maken over gewenste veranderingen op zwakkere onderdelen. Daarbij kan bovendien het huidige onderzoek als nulmeting worden gebruikt. Hierdoor kunnen ontwikkelingen in de tijd worden gevolgd.



De steunfunctie als uitvoerder

Steunfuncties kunnen uiteraard de uitkomsten gebruiken om in te zetten op de onderdelen waarop zij minder scoren. In aanvulling op deze analyse geeft het onderzoek ook informatie over niet-gebruikers. Een belangrijk deel van het niet-gebruik blijkt te verklaren uit onbekendheid met de organisatie of onbekendheid met het aanbod. Voorlichting of betere ontsluiting van informatie over diensten en activiteiten kan deze onbekendheid verbeteren. Daar waren de activiteiten van steunfuncties elkaar raken (bijvoorbeeld bij cultuureducatie) is het aan te bevelen dit gezamenlijk op te pakken.

Inzet van beleidsinstrumenten door de provincie

Hoewel stakeholders in grote lijnen de doelstellingen van de provincies onderschrijven, zijn er voor alle beleidsterreinen diverse aanvullingen gegeven. Uit deze suggesties zijn in deze rapportages per beleidsveld de belangrijkste lijnen gepresenteerd. Om in te blijven spelen op behoeften in het veld is het van belang deze suggesties waar mogelijk te betrekken bij het opstellen van nieuw beleid.

Opvallend is verder dat er veel behoefte is aan financiële ondersteuning. Hierin wordt, logischerwijs, niet in voorzien door steunfuncties. Deze behoefte aan financiële ondersteuning (naast advisering, samenbrengen van partijen en promotie) is groot, in alle sectoren en bij alle beleidsthema's. Blijkbaar kan via de huidige regelingen niet voldoende worden ingespeeld op deze wens van partijen in het veld. Ook met aanscherping via de eerste twee aanbevelingen wordt niet aan deze behoefte tegemoet gekomen. We bevelen daarom aan de mogelijkheden van vergroting van ondersteuning via financiële instrumenten te verkennen.



Bijlagen

Bijlage 1 **Onderzoeksverantwoording**

1. Steekproefopzet

Per steunfunctie is de populatie bepaald (zie ook bijlage 2). Een deel van de populatie is klant en een deel niet. Voor het klantendeel is gebruik gemaakt van contactgegevens van steunfuncties. Benadering hiervan liep via de e-mail.

Daarnaast zijn niet-klanten uit de populatie benaderd. Het gaat om organisaties binnen de groepen:

- gemeenten
- bewonersinitiatieven
- woningcorporaties
- welzijnsinstellingen
- basisscholen
- culturele instellingen en kunstproducenten
- sportverenigingen
- zorgaanbieders.

Binnen deze groepen is gekeken hoeveel niet-klanten aanwezig zijn. Waar mogelijk zijn de niet-klanten integraal benaderd (gemeenten, woningcorporaties basisscholen en bewonersinitiatieven aangesloten bij de Vereniging Kleine Kernen, 't Heft of L@B initiatieven), omdat hiervan adresbestanden met contactpersonen beschikbaar zijn. Van de andere groepen is een steekproef getrokken. Hiervoor zijn gelijke strata van 120 organisaties netto per groep samengesteld. Dit aantal is gezien de omvang van de populatie per doelgroep voldoende om een beeld te kunnen geven (betrouwbaarheidsinterval van maximaal 8%). Bij lagere aantallen worden de betrouwbaarheidsmarges te groot, voor hogere aantallen zijn de meeste groepen stakeholders niet voldoende van omvang.

Alle niet-klanten met adresgegevens met e-mail zijn direct benaderd. Omdat van de andere groepen geen adresbestanden beschikbaar waren, zijn deze organisaties gebeld om medewerking aan het onderzoek te vragen, te controleren of ze tot de doelgroep van het onderzoek behoren en adresgegevens van de contactpersoon te achterhalen. In totaal zijn 1.152 organisaties gebeld en hebben 633 organisatie die tot de doelgroep behoren hun medewerking toegezegd.



Bij Cubiss en Monumentenhuis is de volledige populatie (bibliotheken respectievelijk gemeenten) al klant en heeft er dus geen aanvullende benadering plaatsgevonden. In de onderstaande tabel staan de aangeschreven aantallen organisaties.

Stakeholders van steunfunctie	Aantal klanten	Aantal niet-klanten	Totaal
BKKC	Nb*	120	Nb
Cubiss	20	0	20
Kunstbalie	547	534	1081**
Erfgoed Brabant	613	617	1.230**
Monumentenhuis	66	0	66
Zet	275	629	904
Zorgbelang	152	128	280
Sportservice	317	137	454
Totaal	1.990	2.165	3.225

* het totaal aantal klanten van BKKC is niet goed aan te geven. Een brede mailing van onder andere abonnees op de nieuwsbrief is aangeschreven.

** In deze totalen voor beide steunfuncties zijn alle primair onderwijsinstellingen (930) opgenomen. Deze overlap is in de totaaltelling weggelaten

Uiteindelijk hebben 1.308 stakeholders aan het onderzoek deelgenomen. In de onderstaande tabel is de uiteindelijke respons opgenomen. Van de direct door Panteia benaderde stakeholders heeft 27% deelgenomen. Bij de door BKKC en Sportservice zelf benaderde groep lag de respons lager. Dit is onder meer te verklaren doordat een relatief groot deel van de benaderde organisaties niet tot de directe doelgroep behoorde (met name vanuit het bestand van BKKC) en doordat onder deze groep geen rappel kon worden uitgevoerd.

	Aantal uitgenodigd	Respons	%
Direct benaderd*	2.908	781	27%
Via Sportservice of BKKC	± 9.300	527	6%
Totaal	Nb**	1.308	

* 3.225 - 317 stakeholders van Sportservice= 2.908

** Totaal is vanwege de onderlinge overlap tussen de bestanden niet te bepalen



In de onderstaande tabel is de responsverdeling per doelgroep opgenomen

	Aantal	% van de respons
Gemeentelijke medewerkers	135	10%
Maker (kunstenaar, architect, ontwerper)	204	16%
Culturele instelling	155	12%
Belangenvereniging, branchevereniging of koepelorganisatie	28	2%
Kunstvakonderwijs, hbo en universitair onderwijs	22	2%
Centrum voor de kunsten	21	2%
Marktplaatshouder cultuureducatie	15	1%
Instelling voor primair onderwijs	52	4%
Instelling voor voortgezet onderwijs	7	1%
Patiënten- of cliëntenvereniging	8	1%
WMO-raad	6	0%
Zorgaanbieder	73	6%
Zorgverzekeraar	3	0%
Museum	50	4%
Heemkundekring/historische vereniging	64	5%
Organisatie voor Monumentenzorg	6	0%
Organisatie voor archeologie	2	0%
Welzijnsorganisatie	34	3%
Woningcorporatie	20	2%
Vrijwilligerssteunpunt	8	1%
Dorpsraad	77	6%
Bewonersinitiatief	32	2%
Sportbond	16	1%
Sportvereniging	72	6%
Regionaal trainingscentrum	4	0%
Regionaal sportloket	4	0%
Organisatie voor gehandicaptensport	1	0%
Vrijwilligersorganisatie	49	4%
Bibliotheek	17	1%
Landschapbeheerder (incl. waterschappen)	4	0%
Maatschappelijke coöperatie	13	1%
Ondernemer of bedrijf	59	5%
Amateurkunstvereniging	19	1%
Anders, namelijk:	28	2%
Totaal	1.308	100%

Van diverse doelgroepen zijn geen gegevens bekend van het totale aantal binnen de doelgroep in de Noord-Brabantse samenleving. Dit betekent dat het niet mogelijk is aan te geven welk percentage van het totaal de enquête heeft beantwoord.

2. Analyse

Vanwege de verscheidenheid aan doelgroepen en beleidsthema's hebben alle ondervraagde stakeholders alleen vragen beantwoord over de thema's die voor hen relevant zijn. In de analyse zijn de resultaten ook per beleidsthema gepresenteerd. Het aantal respondenten per beleidsthema varieert sterk. Dit is afhankelijk van de omvang van de doelgroep.



In de analyse zijn op enkele aspecten verschillen in de resultaten tussen klanten en niet-klanten van steunfuncties uitgesplitst. Hierdoor ontstaat er inzicht of de behoeften van de niet-klanten verschillen en wat de redenen zijn dat zij geen gebruik maken van diensten van steunfuncties.

Relevant is verder hoe de responsverdeling per doelgroep zich verhoudt tot de uitgenodigde stakeholders. Dit is niet van alle doelgroepen inzichtelijk te maken. Enkele doelgroepen zijn in de respons relatief ondervertegenwoordigd. Het gaat hierbij met name om scholen in het primair onderwijs en om patiëntenverenigingen en WMO-raden. Om te voorkomen dat de ondervertegenwoordiging van deze groepen doorweegt in de analyse zou idealiter weging hebben plaatsgevonden. Niet van alle groepen zijn echter populatiegegevens bekend, waardoor geen goede weegfactoren zijn samen te stellen. In plaats van weging is daarom gekeken naar de invloed van de ondervertegenwoordiging van de genoemde groepen op de resultaten. Zolang deze groepen niet afwijken van het gemiddelde beeld heeft hun ondervertegenwoordiging immers geen invloed. Voor de meeste resultaten zijn de gevonden verschillen in resultaten zeer beperkt. Daar waar wel invloed is te constateren is dat bij de betreffende tabel vermeld.

Naast onder- of oververtegenwoordiging van specifieke doelgroepen is voor de analyse ook de non-respons relevant. De respons kan immers keurig verdeeld zijn over de verschillende doelgroepen, overeenkomstig hun aandeel in de totale populatie, maar het kunnen juist de tevreden of ontevreden organisaties zijn die deelnemen. Hierdoor kan selectiviteit ontstaan in de antwoorden. Met behulp van de gekozen methode (internetenquête) is het niet goed mogelijk direct inzicht te krijgen in de non-respons. We kunnen hiervoor wel indicaties geven op basis van de hoogte van de respons en de spreiding in de antwoorden.

- Hoe hoger de respons, hoe lager de kans dat specifieke groepen wel of niet aan de enquête hebben deelgenomen. De respons in dit onderzoek is redelijk hoog te noemen. Dit verkleint de kans op selectieve non-respons aanzienlijk.
- Ook is de mate van spreiding in de gegeven antwoorden een indicatie. Als bijvoorbeeld blijkt dat deze redelijk één richting uitwijzen en er weinig positieve of negatieve uitschieters zijn, dan is dit ook een indicatie voor een representatieve afspiegeling. Voor de gegeven antwoorden in het onderzoek geldt dat de spreiding op bijna alle vragen relatief beperkt is en er weinig grote uitschieters zijn. Gezamenlijk met de redelijk hoge respons hebben we hierdoor geen reden aan te nemen dat sprake is van selectiviteit.



Wat is het bereik van de steunfuncties?

Zoals in hoofdstuk 1 aangegeven bestaat de doelgroep van het onderzoek uit de *stakeholders* van de steunfuncties. Hieronder worden instellingen, organisaties of individuen verstaan die op grond van de doelstellingen van een steunfunctie ondersteuning kunnen ontvangen. Met deze ondersteuning dienen zij beter te gaan functioneren.

Wie zijn de stakeholders en in welke mate slagen steunfuncties er in deze groep te bereiken? Per beleidsthema gaan we in op deze groepen en geven we aan welke omvang ze hebben en welke deel. Tot slot wordt een inschatting gegeven van het bereik van de steunfuncties onder deze groepen. Centraal staan de groepen waarop de diensten van de steunfuncties zich richten. Andere organisaties uit het netwerk waarmee relaties worden onderhouden zijn hier niet behandeld.

Bepalen van het bereik van de steunfuncties

Voor het bepalen van het bereik is inzicht nodig in het *totaal aantal organisaties* in Brabant binnen een categorie stakeholders en het aantal dat nu *klant* is. De verhouding tussen het aantal klanten en totaal aantal organisaties is het bereik van de steunfunctie.

Voor het bepalen van het totaal aantal organisaties is gebruikgemaakt van diverse adressenbestanden (met name het DM-CD overzicht voor organisaties en DUO voor het onderwijs) en overzichten op websites. Het aantal kunstenaars is afkomstig uit het CBS-onderzoek *Kunstenaars in breder perspectief*. Voor organisaties waarvoor de tellingen in een bedrijvenregister zijn gedaan (bijvoorbeeld welzijnsorganisaties, woningcorporaties, zorgaanbieders, culturele instellingen) is uitgegaan van meer dan 1 werkzame persoon. Hierdoor vallen administratieve holdings, lege stichtingen en kleine zelfstandigen buiten de selectie.

Het aantal klanten is gebaseerd op aangeleverde overzichten met klanten en gegevens uit het eerder onderzoek naar Nut en noodzaak van steunfuncties.

Per steunfunctie zijn de groepen stakeholders uitgesplitst. Daarbij is aangegeven hoe groot deze groep in Noord-Brabant in totaal is en hoeveel van deze organisaties tot de gebruikers of klanten van de steunfunctie behoren.

Stakeholders beleidsthema kunst

Binnen het kunstdomein bestaan de stakeholders uit uiteenlopende groepen organisaties en instellingen die actief zijn binnen de professionele kunsten, amateurkunst, op het gebied van cultuureducatie of binnen het bibliotheekwerk.



Steunfunctie	Type stakeholder	Totaal aantal stakeholders in Brabant	Aantal klanten	%
BKKC	Individuele makers/kunstenaars	17.000	Nb	-
	Culturele instellingen (gezelschap, theater, presentatie-instelling, festival)	318	Nb	-
	Kunstvakonderwijs	2	Nb	-
	Landschapsbeheerders	15	Nb	-
	Gemeenten	67	Nb	-
Cubiss	Bibliotheken	20	20	100%
Kunstbalie	Centra voor de kunsten	32	32	100%
	Marktplaatshouders cultuureducatie	38	38	100%
	Gemeenten	67	27	40%
	Kunstproducenten	133	Nb	-
	Primair onderwijs	930	500	54%
	Koepelorganisaties amateurkunst	25	20	80%

BKKC heeft een zeer diverse groep stakeholders. Naast de genoemde groepen stakeholders is ook het bedrijfsleven in brede zin een groep waaraan diensten worden aangeboden. In totaal gaat het om ongeveer 190.000 vestigingen van bedrijven die in Brabant actief zijn. Voor BKKC geldt dat geen nadere uitsplitsing binnen het relatiebestand kan worden gemaakt om zo de precieze omvang van de gedefinieerde groepen te bepalen. Cubiss heeft alle bibliotheken als stakeholders. Kunstbalie heeft betrokkenen rond cultuureducatie en amateurkunst als stakeholders. Met name scholen in het primair onderwijs zijn een grote doelgroep.

Stakeholders beleidsthema erfgoed

Binnen het thema erfgoed bestaan de stakeholders uit organisaties en instellingen die actief zijn binnen erfgoededucatie, monumentenzorg, collectiebeheer en archeologie. De steunfuncties zijn Erfgoed Brabant en het Monumentenhuis.

Steunfunctie	Type stakeholder	Totaal aantal stakeholders in Brabant	Aantal klanten	%
Erfgoed Brabant	Musea	176	176	100%
	Archieven	12	12	100%
	Heemkundekringen	165	165	100%
	Marktplaatshouders cultuureducatie	38	38	100%
	Primair onderwijs	930	313	34%
	Koepelorganisaties monumenten	4	4	100%
	Koepelorganisaties archeologievrijwilligers	4	4	100%
Monumentenhuis	Gemeenten	66	66	100%

Erfgoed Brabant heeft alle musea, archieven, heemkundekringen, marktplaatshouders en relevante koepelorganisaties in beeld. De intensiteit van de contacten tussen deze



organisaties verschilt wel sterk. Verder worden ruim 300 scholen in het primair onderwijs bereikt met erfgoededucatie (jaarlijks gaat het om ongeveer 30.000 deelnemende leerlingen). Monumentenhuis heeft alle gemeenten in beeld.

Stakeholders beleidsthema leefbaarheid

De stakeholders op het gebied van leefbaarheid bestaan enerzijds uit formele organisaties als woningcorporaties en welzijnsorganisaties en anderzijds aan meer informele bewonersinitiatieven, maatschappelijke coöperaties en dorpsraden. Van de formele organisaties is het bereik van Zet duidelijk. In welke mate de meer informele initiatieven tot de relaties van Zet behoren is niet goed aan te geven. Deze komen in ieder geval nauwelijks in de relatiebestanden van Zet voor.

Steunfunctie	Type stakeholder	Totaal aantal stakeholders in Brabant	Aantal klanten	%
Zet	Gemeenten	67	50	75%
	Welzijnsorganisaties	630	150	24%
	Woningcorporaties	63	18	29%
	Vrijwilligerssteunpunten/-organisaties	50	Nb	-
	Bewonersinitiatieven/dorpsraden	500	Nb	-

Stakeholders beleidsthema gezondheid

Binnen het thema gezondheid zijn Zorgbelang en Sportservice de steunfuncties. Zorgbelang heeft enerzijds patiënten/cliëntenorganisaties als doelgroep en anderzijds de aanbieders en zorgverzekeraars. Sportservice richt zich op de infrastructuur rond talenten en topsport, op gehandicaptensportorganisaties en op sportverenigingen.

Steunfunctie	Type stakeholder	Totaal aantal stakeholders in Brabant	Aantal klanten	%
Zorgbelang	Gemeenten	67	42	63%
	Patiënten-/cliëntenverenigingen	230	52	23%
	WMO-raad	67	24	36%
	Zorgaanbieders	750	28	4%
	Zorgverzekeraars	3	3	100%
Sportservice	Gemeenten	67	53	79%
	Sportverenigingen	5000	112	2%
	Sportbonden	Nb	42	-
	Organisaties gehandicaptensport	Nb	16	-
	Sportloketten/ sportraden	Nb	14	-



Overlap

De genoemde aantallen stakeholders kunnen niet bij elkaar worden opgeteld. Er is sprake van overlap bij verschillende groepen. De meeste overlap treedt op bij:

- gemeenten: bij zes van de acht steunfunctie is dit een directe doelgroep. De direct betrokken afdelingen en medewerkers zijn deels verschillend, maar overlappen ook deels.
- primair onderwijs: zowel Erfgoed Brabant als Kunstbalie richten zich met erfgoededucatie en cultuureducatie op het primair onderwijs
- marktplaatshouders: voor zowel Erfgoed Brabant als Kunstbalie hebben marktplaatshouders een intermediaire rol bij erfgoed- en cultuureducatie.
- culturele instellingen (BKCC)/kunstproducenten (Kunstbalie): deze groep overlapt volledig. Kunstproducenten maken onderdeel uit van culturele instellingen.



Ondersteuningsbehoefte stakeholders nader bekeken

In deze bijlage staat de ondersteuningsbehoefte van de stakeholders centraal. Input hiervoor zijn vragen die aan stakeholders binnen de verschillende domeinen zijn gesteld. Per domein gaan we achtereenvolgens in op:

- de doelstellingen die de stakeholders van belang vinden voor hun organisatie
- behoefte aan ondersteuning op deze doelstellingen
- het type ondersteuningsbehoefte per doelstelling
- het belang voor de organisatie om ondersteuning te ontvangen.

A. Ondersteuningsbehoefte op het thema kunst

Aan de stakeholders die actief zijn binnen de kunsten zijn vragen gesteld over het belang van beleidsdoelen op gebied van cultuureducatie, cultuur en bibliotheken. In onderstaande tabellen zijn de doelstellingen zichtbaar die bevraagd zijn. Het gaat om een combinatie van provinciale doelstellingen op het thema en doelstellingen van de steunfuncties die hierbinnen actief zijn.

Cultuureducatie

Hebben de stakeholders binnen de cultuureducatie op de doelstellingen die zij van belang vinden voor hun organisatie behoefte aan ondersteuning? De volgende tabel laat zien dat de meeste behoefte aan ondersteuning ligt bij afstemming van vraag en aanbod (groen). De helft van de stakeholders die aangaf deze doelstelling van belang te vinden, heeft behoefte aan ondersteuning op dit gebied.

Tabel 1 Behoefte aan ondersteuning bij doelstellingen op gebied van cultuureducatie

Doelstelling	Aantal*	% Ja
Implementatie van bestaande onderwijsproducten/lespakketten (po, vo)	142	37%
Ontwikkeling doorgaande leerlijn (po, vo)	163	44%
Scholing van (aankomend) docenten op gebied van cultuureducatie	151	45%
Afstemming vraag en aanbod van kunsteducatieve producten	202	50%

*Aantal stakeholders dat betreffende doelstelling van belang vindt voor eigen organisatie

Per (provinciaal) beleidsdoel op cultuureducatie is gevraagd naar de type ondersteuningsbehoefte bij de stakeholders. In de volgende tabel zijn per doelstelling de drie meest genoemde typen ondersteuning in blauw weergegeven. Voor afstemming vraag en aanbod ligt de behoefte vooral in ondersteuning bij het in contact komen met andere organisaties en het bieden van een overzicht in vraag en aanbod. Op het gebied van implementatie van onderwijsproducten, ontwikkeling van doorgaande leerlijnen en scholing van docenten is veeleer behoefte aan deskundig advies. Verder scoort financiële ondersteuning bij alle doelstellingen hoog.

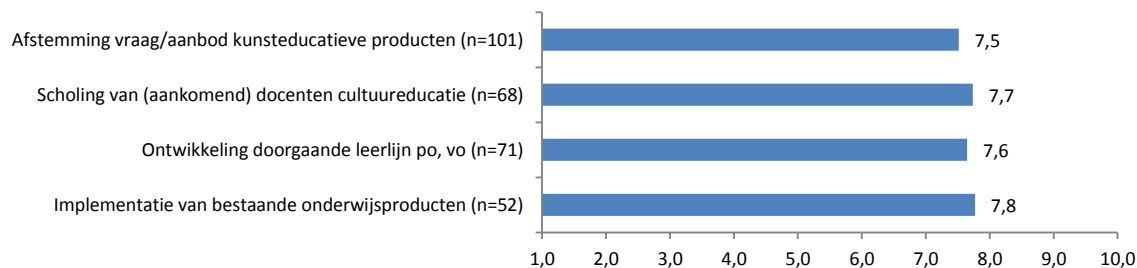


Tabel 2 Welke behoefte aan ondersteuning op gebied van cultuureducatie, behoefte per doelstelling

Doelstelling → ↓ Type ondersteunings- behoefte	Implementatie van bestaande onderwijsproducten/lespakketten	Ontwikkeling doorgaande leerlijn (po, vo)	Scholing van (aankomend) docenten op cultuureducatie	Afstemming vraag en aanbod van kunst-educatieve producten
Advies van deskundige	69%	59%	46%	44%
Deelname cursus/ training/ workshop	38%	42%	46%	25%
Contact met (aanbod van) andere organisaties	40%	39%	29%	56%
Gebruik methodieken en (les)materialen	60%	42%	32%	22%
Financiële ondersteuning	65%	61%	46%	45%
Capaciteit	23%	27%	15%	17%
Procesbegeleiding	37%	39%	24%	27%
Projectbegeleiding	25%	30%	18%	26%
Servicediensten backoffice	6%	13%	3%	6%
Promotie/communicatie	13%	20%	9%	27%
Overzicht bieden in vraag en aanbod	35%	28%	18%	51%
Verminderen, aanpassen van regelgeving	6%	7%	6%	5%
Anders, namelijk:	4%	6%	3%	5%
Totaal	100%	100%	100%	100%

Het belang van ondersteuning voor de stakeholders is in onderstaande staafdiagram weergegeven. Het belang hiervan wordt als redelijk groot (7,5) tot groot (7,8) gezien.

Grafiek 1 Hoe belangrijk (cijfer van 1-10) is het voor u of uw organisatie of uw werkzaamheden ondersteuning te ontvangen op het gebied van:



Cultuur

In onderstaande tabel is te zien dat er behoorlijk wat behoefte is aan ondersteuning op de meeste doelstellingen.

Tabel 3 Behoefte aan ondersteuning bij doelstellingen op gebied van cultuur (alleen gevraagd indien doelstelling van belang voor organisatie is)

Doelstelling	<i>Aantal</i>	<i>% Ja</i>
Versterken van het publieksbereik	458	66%
Opbouwen van kennis over erfgoed	171	47%
Behouden van erfgoed	191	50%
Versterken van cultureel ondernemerschap/verdienmodellen	324	65%
Versterking en professionalisering van amateurkunst	155	45%
Talentontwikkeling/loopbaanbegeleiding	223	46%
Gebiedsontwikkeling/herbestemming	100	60%
Versterken van relatie culturele sector met bedrijfsleven	276	75%
Versterken van relatie culturele sector met onderwijs	327	54%
Aanwezigheid voldoende aanbod culturele voorzieningen	349	50%
Stimuleren van innovatie	255	62%

Aan wat voor soort ondersteuning is behoefte? Onderstaande tabel laat zien dat met name deskundig advies, contact met andere organisaties en financiële ondersteuning vaak worden genoemd. Ook promotie en communicatie wordt voor bepaalde doelstellingen genoemd.



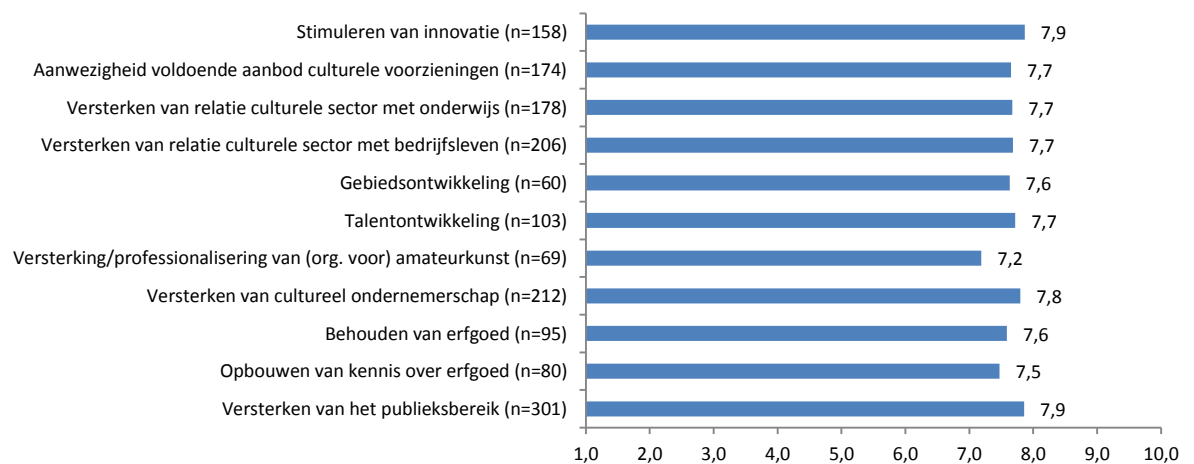
Tabel 4 Welke behoefte aan ondersteuning op gebied van cultuur, behoefte per doelstelling

Doelstelling → Type ondersteunings- behoefte ↓	Versterken van het publieksbereik	Opbouwen van kennis over erfgoed	Behouden van erfgoed	Versterken cultureel ondernemerschap	Versterking, professionalisering amateurkunst	Talentontwikkeling/loopbaanbegeleiding	Gebiedsontwikkeling/herbestemming	Versterken relatie culturele sector bedrijfsleven	Versterken relatie culturele sector onderwijs	Voldoende aanbod culturele voorzieningen	Stimuleren van innovatie
Advies van deskundige	44%	45%	40%	62%	45%	52%	42%	49%	33%	22%	54%
Deelname cursus/ training/ workshop	28%	32%	22%	42%	32%	36%	17%	26%	23%	10%	34%
Contact met andere organisaties	40%	38%	39%	42%	52%	41%	48%	53%	48%	40%	54%
Gebruik methodieken en (les)materialen	7%	17%	8%	13%	19%	20%	5%	8%	30%	7%	22%
Financiële ondersteuning	59%	51%	62%	49%	54%	61%	57%	37%	45%	58%	61%
Capaciteit	21%	18%	12%	15%	20%	10%	13%	21%	15%	22%	25%
Procesbegeleiding	20%	11%	15%	29%	25%	35%	35%	31%	22%	16%	34%
Projectbegeleiding	19%	21%	21%	25%	25%	21%	33%	23%	29%	13%	30%
Servicediensten backoffice	14%	5%	9%	8%	13%	8%	5%	6%	8%	9%	6%
Promotie/ Communicatie	62%	30%	31%	37%	45%	30%	22%	49%	44%	37%	31%
Overzicht bieden in vraag en aanbod	25%	15%	16%	27%	32%	16%	20%	40%	41%	38%	24%
Verminderen, aanpassen regelgeving	9%	5%	9%	11%	10%	8%	20%	6%	8%	10%	9%
Anders, namelijk	8%	9%	7%	5%	3%	5%	10%	7%	6%	8%	6%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Ondersteuning op de verschillende doelstellingen wordt 'redelijk belangrijk' tot 'belangrijk' gezien, variërend van een 7,2 (professionalisering amateurkunst) tot 7,9 (stimuleren van innovatie en versterken publieksbereik).



Figuur 2 Hoe belangrijk (cijfer van 1-10) is het voor u of uw organisatie of uw werkzaamheden ondersteuning te ontvangen op het gebied van:



Bibliotheken

De meeste behoefte aan ondersteuning is vrij praktisch van aard: logistiek en transport tussen bibliotheken. Daarnaast is er ook ondersteuningsbehoefte op het gebied van mediawijsheid en op het gebied van innovatie in het fysieke domein. Zie onderstaande tabel.

Tabel 5 Behoeftte aan ondersteuning bij doelstellingen op gebied van bibliotheken (alleen gevraagd indien doelstelling van belang voor organisatie is)

Doelstelling	Aantal	% Ja
Afstemming van collectiebeleid	26	31%
Verbetering van de kwaliteit en integratie van mediawijsheid	50	52%
Verbetering kwaliteit en toegankelijkheid regionaal relevante content	27	41%
Logistiek en transport tussen bibliotheken	26	58%
Aangaan allianties andere bibliotheken maatschappelijke organisaties	51	31%
Innovatie in het fysiek domein	44	52%
Ontwikkeling van een gedeelde digitale infrastructuur	51	45%

Op het gebied van logistiek en transport is de behoefte vooral aan ondersteuning vooral financieel en in de vorm van capaciteit. Op de andere twee doelstellingen waar de meeste ondersteuningsbehoefte bestaat, is vooral behoefte aan deskundig advies en financiële ondersteuning (mediawijsheid en innovatie), deelname aan cursus/training (mediawijsheid) en contact met andere organisaties (innovatie).



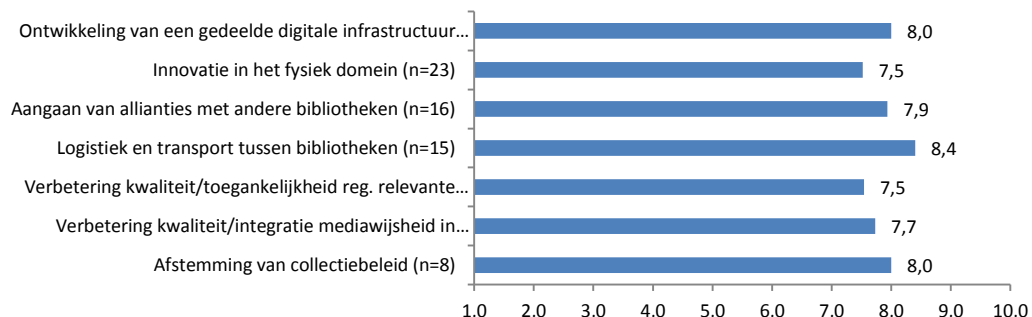
Tabel 6 Welke behoefte aan ondersteuning op gebied van bibliotheken, behoefte per doelstelling

Type ondersteunings-behoefte ↓	Doelstelling →						
	Afstemming van collectiebeleid	Verbetering van de kwaliteit en integratie van mediawijjsheid	Verbetering kwaliteit en toegankelijkheid regionaal relevante content	Logistiek en transport tussen bibliotheken	Aangaan allianties andere bibliotheken maatschappelijke organisaties	Innovatie in het fysiek domein	Ontwikkeling van een gedeelde digitale infrastructuur
Advies van deskundige	63%	62%	64%	33%	63%	61%	70%
Deelname cursus/ training/ workshop	25%	58%	36%	13%	25%	35%	30%
contact met (aanbod van) andere organisaties	13%	35%	36%	13%	69%	43%	13%
Gebruik methodieken en (les)materiaal	13%	46%	18%	7%	19%	17%	9%
Financiële ondersteuning	13%	62%	36%	53%	25%	52%	57%
Capaciteit	13%	35%	36%	67%	19%	26%	48%
Procesbegeleiding	50%	15%	15%	33%	56%	22%	52%
Projectbegeleiding	25%	9%	21%	13%	31%	17%	30%
Servicediensten backoffice	25%	36%	9%	47%	6%	9%	43%
Promotie/communicatie	25%	18%	31%		25%	26%	9%
Overzicht bieden in vraag en aanbod	38%	36%	16%	7%	19%	22%	13%
Verminderen, aanpassen van regelgeving		9%	9%		13%	9%	
Anders, namelijk:	13%		7%			4%	4%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Ondersteuning is voor de bibliotheken belangrijk, zo is uit onderstaande grafiek af te lezen. Het belangrijkste is ondersteuning op het gebied van logistiek en transport (zeer belangrijk: 8,4). Daarnaast wordt ook ondersteuning op het gebied van digitalisering en afstemming van collectiebeleid als belangrijk gezien voor de eigen organisatie (8,0). Ondersteuning op de overige doelstellingen scoort eveneens behoorlijk hoog (7,5 tot 7,9).



Figuur 3 Hoe belangrijk (cijfer van 1-10) is het voor u of uw organisatie of uw werkzaamheden om ondersteuning te ontvangen op het gebied van:



B. Ondersteuningsbehoefte op het thema erfgoed

Op het gebied van erfgoed liggen de grootste ondersteuningsbehoeften bij innovatie (erfgoed en nieuwe economische functies), erfgoed toegankelijker maken, en doelstellingen op het gebied van monumenten.

Tabel 7 Behoefte aan ondersteuning bij doelstellingen op gebied van erfgoed

Doelstelling	Aantal	% Ja
Opbouw kennis over erfgoed	174	41%
Behoud en beheer van erfgoed	198	46%
Erfgoed toegankelijker maken voor Brabanders en bezoekers Brabant	179	64%
Innovatie (erfgoed en nieuwe economische functies)	113	72%
Bevorderen gemeentelijke kennis wet- en regelgeving arch./cult./mon.	74	49%
Verbeteren afstemming overheden - andere partijen t.b.v. monumenten	69	55%
Professionalisering kwaliteit/effectiviteit gemeentelijk monumentenbeleid	55	53%

In de volgende tabel is te zien wat voor soort ondersteuningsbehoefte er is. Bij vrijwel alle doelstellingen is behoefte aan deskundig advies, contact met andere organisaties en aan financiële ondersteuning. Verder valt de behoefte aan procesbegeleiding en aan cursus/training op bij de doelstellingen op het gebied van monumentenbeleid. Ten slotte is bij het toegankelijk maken van erfgoed voor publiek behoefte aan ondersteuning in promotie en communicatie.

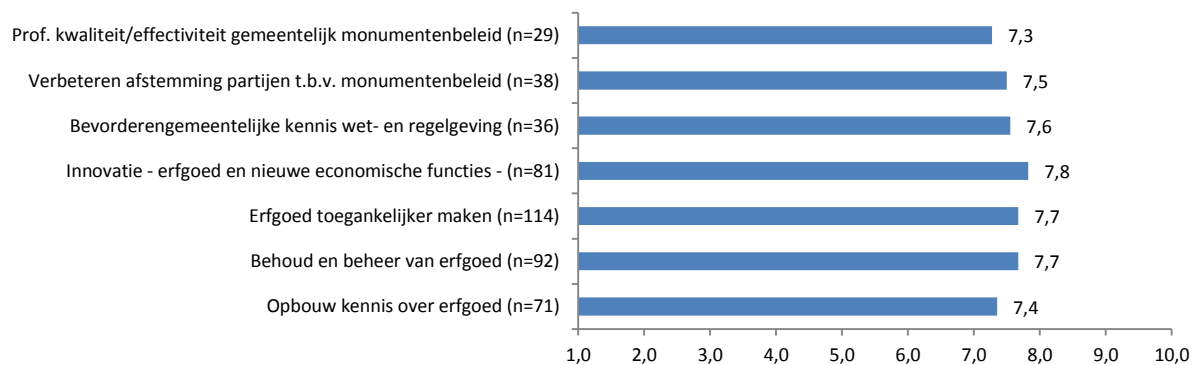


Tabel 8 Welke behoefte aan ondersteuning op gebied van erfgoed, behoefte per doelstelling

Doelstelling →	Opbouw kennis over erfgoed	Behoud en beheer van erfgoed	Erfgoed toegankelijker maken voor Brabanders en bezoekers Brabant	Innovatie (erfgoed en nieuwe economische functies)	Bevorderen gemeentelijke kennis wet- en regelgeving arch./ cult./ monumenten	Verbeteren afstemming overheden - andere partijen t.b.v. monumenten	Professionalisering kwaliteit/effectiviteit gemeentelijk monumentenbeleid
Type ondersteunings-behoefte ↓							
Advies van deskundige	61%	58%	43%	63%	53%	45%	52%
Deelname cursus/ training/ workshop	41%	30%	25%	30%	33%	24%	38%
Contact met andere organisaties	52%	36%	45%	49%	28%	42%	24%
Gebruik methodieken en (les)materialen	23%	12%	12%	15%	17%	16%	14%
Financiële ondersteuning	58%	63%	58%	56%	31%	32%	24%
Capaciteit	17%	20%	23%	17%	25%	13%	34%
Procesbegeleiding	14%	14%	17%	31%	31%	42%	41%
Projectbegeleiding	24%	25%	24%	33%	28%	26%	38%
Servicediensten backoffice	11%	5%	7%	11%	8%	3%	7%
Promotie/ communicatie	32%	34%	54%	33%	25%	32%	28%
Overzicht bieden in vraag en aanbod	20%	17%	23%	30%	17%	21%	10%
Verminderen, aanpassen regelgeving	-	7%	4%	10%	19%	16%	21%
Anders, namelijk	3%	4%	4%	4%	6%	11%	17%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Ondersteuning wordt als redelijk tot behoorlijk belangrijk voor de eigen organisatie beschouwd. Ondersteuning op het gebied van innovatie scoort hierbij het hoogst (7,8).

Figuur 4 Hoe belangrijk (cijfer van 1-10) is het voor u of uw organisatie of uw Werkzaamheden ondersteuning te ontvangen op het gebied van:



C. Ondersteuningsbehoefte op het thema leefbaarheid

Onderstaande tabel laat zien dat op alle doelstellingen behoorlijk veel behoefte is aan ondersteuning.

Tabel 9 Behoefte aan ondersteuning bij doelstellingen op gebied van leefbaarheid

Doelstelling	Aantal	% Ja
Ontwikkelen/uitvoeren van nieuwe samenwerkingsinitiatieven leefbaarheid	343	57%
Versterken van coalities/netwerken met andere organisaties	295	54%
Versterken van bovenlokale burgerorganisaties	129	54%
Ontwikkelen van sociaal/maatschappelijke verantwoord ondernemen	187	59%

Ook hier weer is de behoefte aan deskundig advies, contact met andere organisaties en financiële ondersteuning het grootst op de meeste doelstellingen. Alleen bij sociaal/maatschappelijk verantwoord ondernemen wijkt de ondersteuningsbehoefte enigszins af: hier is - naast deskundig advies en financiële ondersteuning - vooral behoefte aan project - en procesbegeleiding.

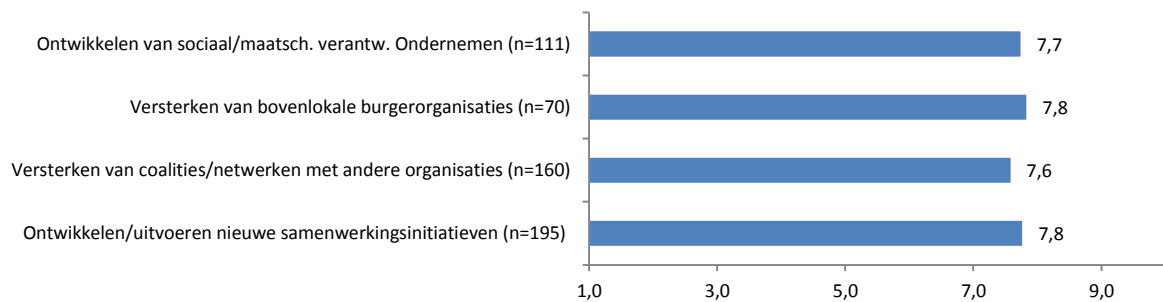
Tabel 10 Welke behoefte aan ondersteuning op gebied van leefbaarheid, behoefte per doelstelling

Type ondersteunings-behoefte ↓ Doelstelling →	Ontwikkelen/uitvoeren van nieuwe samenwerkingsinitiatieven leefbaarheid	Versterken van coalities/netwerken met andere organisaties	Versterken van bovenlokale burgerorganisaties	Ontwikkelen van sociaal/maatschappelijke verantwoord ondernemen
Advies van deskundige	49%	44%	49%	53%
Deelname cursus/ training/ workshop	29%	22%	29%	31%
Contact met andere organisaties	56%	57%	63%	50%
Gebruik methodieken en (les)materialen	19%	14%	20%	25%
Financiële ondersteuning	63%	44%	51%	62%
Capaciteit	26%	18%	26%	27%
Procesbegeleiding	37%	38%	46%	53%
Projectbegeleiding	26%	23%	29%	66%
Servicediensten backoffice	11%	10%	9%	17%
Promotie/ Communicatie	35%	33%	37%	52%
Overzicht bieden in vraag en aanbod	32%	40%	39%	38%
Verminderen, aanpassen regelgeving	19%	10%	16%	17%
Anders, namelijk	3%	3%	1%	2%
Totaal	100%	100%	100%	100%

Ondersteuning wordt als behoorlijk belangrijk voor de organisatie gezien, variërend van 7,6 tot 7,8.



Figuur 5 Hoe belangrijk (cijfer van 1-10) is het voor u of uw organisatie of uw werkzaamheden ondersteuning te ontvangen op het gebied van:



D. Ondersteuningsbehoefte op het thema gezondheid

Zorg

Ook bij de zorg is behoefte aan ondersteuning op alle doelstellingen, vooral op de doelstelling zorginnovatie. Bijna twee derde van de stakeholders (61%) heeft hierbij behoefte aan ondersteuning.

Tabel 11 Behoeftte aan ondersteuning bij doelstellingen op gebied van zorg (alleen gevraagd indien doelstelling van belang voor organisatie is)

Doelstelling	Aantal	% Ja
Participatie van zorgconsumenten (individueel en georganiseerd)	188	52%
Zorginnovatie in samenwerking tussen aanbieders, verzekeraar	200	61%
Versterking vrijwilligersorganisaties	147	50%

De aard van de ondersteuningsbehoeften zijn voor de verschillende doelstellingen overigens gelijk: op alle doelstellingen is er de grootste behoefte aan financiële ondersteuning, contact met andere organisaties en deskundig advies.

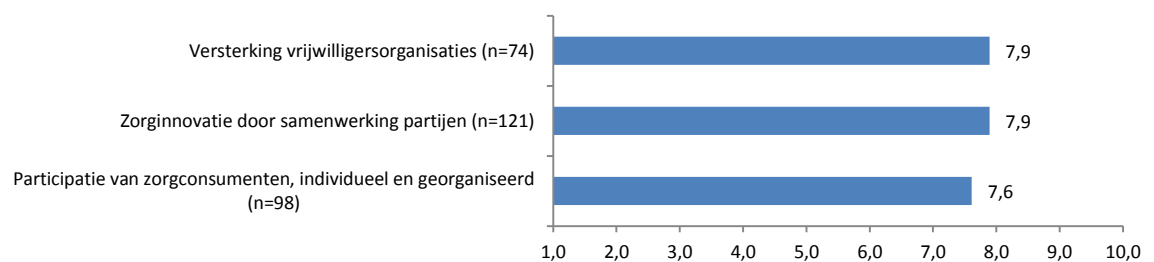


Tabel 12 Welke behoefte aan ondersteuning op gebied van zorg, behoefte per doelstelling

Type ondersteunings-behoefte ↓	Doelstelling →	Participatie van zorgconsumenten (individueel en georganiseerd)	Zorginnovatie in samenwerking tussen aanbieders, verzekeraar	Versterking vrijwilligersorganisaties
Advies van deskundige		49%	49%	46%
Deelname cursus/ training/ workshop		32%	28%	42%
Contact met andere organisaties		52%	55%	45%
Gebruik methodieken en (les)materialen		12%	13%	19%
Financiële ondersteuning		55%	52%	49%
Capaciteit		19%	25%	38%
Procesbegeleiding		24%	33%	34%
Projectbegeleiding		28%	28%	28%
Servicediensten backoffice		13%	11%	9%
Promotie/Communicatie		44%	34%	42%
Overzicht bieden in vraag en aanbod		41%	42%	42%
Verminderen, aanpassen regelgeving		27%	31%	19%
Anders, namelijk		9%	11%	9%
Totaal		100%	100%	100%

Ondersteuning wordt voor de eigen organisatie het vaakst van belang bij het versterken van vrijwilligersorganisaties en zorginnovatie. Beide scores 7,9. Maar ook de participatie van zorgconsumenten scoort qua ondersteuningsbehoefte hoog (7,6).

Figuur 6 Hoe belangrijk (cijfer van 1-10) is het voor u of uw organisatie of uw Werkzaamheden ondersteuning te ontvangen op het gebied van:



Sport en bewegen

Met name organisaties die zich met topsport bezig houden, en organisaties voor bijzondere breedtesport/gehandicaptensport hebben behoefte aan ondersteuning.

Tabel 13 Behoeftte aan ondersteuning bij doelstellingen op gebied van sport en bewegen

Doelstelling	Aantal	% Ja
Versterken topsportinfrastructuur	53	62%
Talentontwikkeling/topsport beoefenen	71	54%
Deskundigheidsbevordering breedtesport	101	46%
Versterking netwerkvorming breedtesport	93	45%
Ontwikkeling bijzondere breedtesport/gehandicaptensport	82	51%

De belangrijkste ondersteuningsbehoeften blijken zich ook hier weer te concentreren op deskundig advies en contact met andere organisaties. Ook financiële ondersteuning wordt vaak genoemd. Bij deskundigheidsbevordering in de breedtesport en versterking van netwerkvorming in de breedtesport is ook veel behoefte aan promotie en communicatie.

Tabel 14 Welke behoefte aan ondersteuning op gebied van sport en bewegen, behoefte per doelstelling

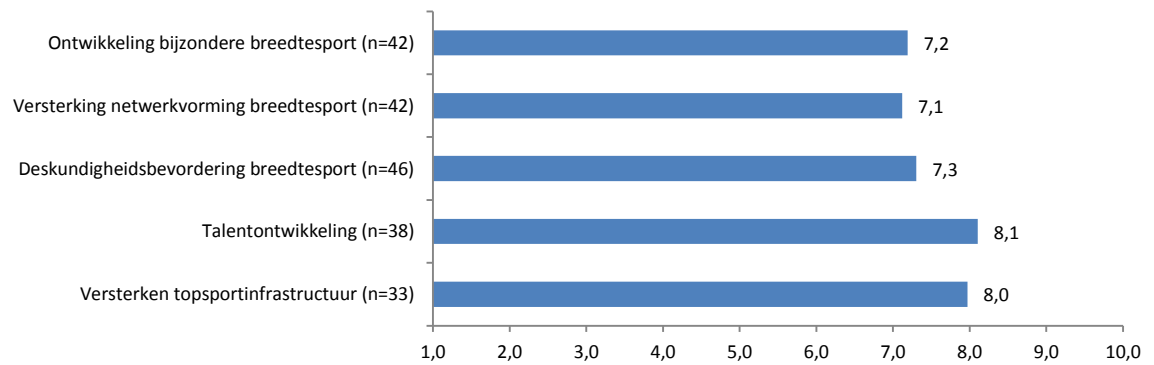
Doelstelling →	Versterken topsportinfrastructuur	Talentontwikkeling/topsport beoefenen	Deskundigheidsbevordering breedtesport	Versterking netwerkvorming breedtesport	Ontwikkeling bijzondere breedtesport/gehandicaptensport
Ondersteunings-behoefte ↓					
Advies van deskundige	58%	61%	52%	48%	62%
Deelname cursus/ training/ workshop	24%	45%	52%	29%	33%
Contact met andere organisaties	64%	50%	50%	55%	55%
Gebruik methodieken en (les)materialen	21%	24%	30%	26%	29%
Financiële ondersteuning	67%	76%	48%	21%	62%
Capaciteit	39%	24%	24%	7%	33%
Procesbegeleiding	24%	24%	22%	21%	29%
Projectbegeleiding	33%	26%	33%	12%	29%
Servicediensten backoffice	15%	13%	15%	7%	14%
Promotie/Communicatie	39%	39%	54%	57%	48%
Overzicht bieden in vraag en aanbod	21%	24%	35%	43%	50%
Verminderen, aanpassen regelgeving	6%	3%	9%	7%	5%
Anders, namelijk	6%	5%	-	-	5%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%

Het belang van ondersteuning op de verschillende doelstellingen wordt als redelijk belangrijk (7,1) tot belangrijk (8,1) beschouwd. Ondersteuning bij talentontwikkeling en het versterken van topsportinfrastructuur worden als het belangrijkste gezien;



ondersteuning bij het versterken van netwerkvorming in de breedtesport als het minst belangrijk.

Figuur 7 Hoe belangrijk (cijfer van 1-10) is het voor u of uw organisatie of uw Werkzaamheden ondersteuning te ontvangen op het gebied van:



Informatie uit klanttevredenheids- en behoeftenonderzoeken van steunfuncties

In hoofdstuk 4 is kort ingegaan op de belangrijkste uitkomsten van klanttevredenheid- en behoeftenonderzoeken onder de gebruikers van de Brabantse steunfuncties. Dit is gebeurd aan de hand van reeds beschikbare onderzoeken, evaluaties en peilingen onder de klanten van de acht steunfuncties. In deze bijlage staan de uitkomsten nader uitgewerkt.

Niet alle steunfuncties verrichten op structurele basis klanttevredenheidsonderzoeken of evaluaties van activiteiten, projecten of programma's, of laten deze door derden verrichten. Een helder en allesomvattend oordeel over de bruikbaarheid van hun ondersteuning is uit de beschikbare onderzoeken dan ook niet af te leiden. De beschikbare onderzoeken, evaluaties en peilingen variëren sterk qua steunfunctie, inhoud, doelgroep, methode, respons en periode. Een onderlinge vergelijking is mede hierdoor niet mogelijk. Ondanks deze grote variatie, kan uit de onderzoeksresultaten het volgende worden afgeleid:

- Klanten waarderen de diensten van de steunfuncties in het algemeen hoog met een gemiddeld rapportcijfer tussen 7 en 8.
- Vooral de diensten op het gebied van kennisuitwisseling en -verdieping en informatieverstrekking scoren hoog. Dit geldt ook voor de kennis en ervaring van de medewerkers bij de steunfuncties en de contacten en samenwerking met de steunfuncties.

In de volgende paragrafen worden per thema en per steunfunctie kort de opzet en resultaten uit de beschikbare onderzoeken beschreven.

Oordeel gebruikers steunfuncties op thema kunst

Cubiss

Cubiss heeft in 2012 een onderzoek onder klanten uitgevoerd om te weten "waar de organisatie staat", gegeven de vele interne en externe veranderingen³. Hierbij moet worden opgemerkt dat het onderzoek veel activiteiten betrof die niet horen bij Cubiss Brabant, maar bij Cubiss Next, de holding waar Cubiss Brabant onderdeel van uitmaakt.

In het onderzoek worden de Brabantse bibliotheken als zogenoemde mix-klanten aangemerkt: deze nemen producten/diensten af via subsidie en betaling. Het algehele oordeel over Cubiss wordt uitgedrukt in een rapportcijfer van 7,3. De medewerkers van Cubiss krijgen het hoogste cijfer (7,7) en de prijs- en kwaliteitsverhouding van de door Cubiss geleverde producten/diensten het laagste cijfer (6,8). De bekendste producten/diensten (75-90%) zijn: organisatieontwikkelingstrajecten, financiële administratie, subsidieadvies, retail management, (management)informatieanalyses en kleintje cultuur. De minst bekende producten/diensten (50-60%) zijn: digitale declaratie verwerking, stakeholdersonderzoek en server based computing.

De belangrijkste redenen om gebruik te maken van Cubiss zijn kennis, ervaring, werkgebied (nabij gelegen) en kwaliteit. Van de klanten zegt 43% dat Cubiss zich

³ Veranderingstraject (structuur, kernwaarden), ondernemende niet-gesubsidieerde activiteiten (marktgerichtheid, risicospreiding) en fusietraject.



onderscheidt; 17% vindt van niet. Van de klanten maakt 18% regelmatig en 41% af en toe gebruik van andere vergelijkbare aanbieders en 41% doet dat niet.

BKKC

BKKC heeft eind december 2010 een uitgebreid behoefte- en tevredenheidsonderzoek laten uitvoeren onder haar klanten⁴. Van de 6.287 benaderde klanten hebben 898 de vragenlijst ingevuld (respons 14%). Het merendeel van de respons bestond uit makers van kunst (58%) en culturele organisaties (21%). De belangrijkste resultaten uit dit onderzoek dat als een nulmeting wordt gezien, zijn als volgt:

De klanten hebben van alle producten/diensten van BKKC het meest behoefte aan informatie over aan kunst en cultuur gerelateerde onderwerpen. Over de informatieverstrekking zijn zij ook het meest tevreden: rapportcijfer 6,9. Qua advisering hebben de klanten meer behoefte aan zakelijk advies dan aan artistiek advies. Beide typen advies worden gewaardeerd met een rapportcijfer van 6,6. Bij de gemeentelijke klanten en maatschappelijke organisaties is enigszins behoefte aan beleidsadvies. Deze dienst wordt beoordeeld met een 6,9. De makers van kunst hebben vooral behoefte aan het zichtbaar maken van hun werk, aanbod en culturele activiteiten. Zij vinden de producten/diensten van BKKC op dit vlak een kleine voldoende waard. Over de netwerkactiviteiten van de steunfunctie zijn de klanten redelijk tevreden (6,4). De projectbegeleiding krijgt een 6,8 als rapportcijfer en de talentontwikkeling een kleine voldoende.

Kunstbalie

Kunstbalie bedient 500 basisscholen met zogenoemde Kunst- en Keuzemenu's. De steunfunctie heeft eind 2013 een klantonderzoek onder deze stakeholdergroep laten verrichten door middel van een enquête die hoofdzakelijk door interne cultuurcoördinatoren (icc'ers) is ingevuld⁵. Het aanbod van Kunstbalie worden volgens de icc'ers door de leerkrachten en leerlingen hoog gewaardeerd. Dit wordt geïllustreerd met een rapportcijfer van 7,8 voor de voorstellingen en een 7,3 voor de tentoonstellingen. Het educatieve materiaal wordt door het overgrote deel van de leerkrachten regelmatig of altijd gebruikt; zij vinden dit materiaal van grote toegevoegde waarde en ook de leerlingen reageren er positief op. Het beeld over de instructiebijeenkomsten voor leerkrachten is als volgt: de helft vindt het een zinvol initiatief, maar kan er geen tijd voor vrij maken. Wat betreft het scholingsaanbod van Kunstbalie voor leerkrachten en icc'ers wordt geconstateerd dat de bekendheid ervan gering is. Dit geldt met name voor het nieuwe social media-aanbod. De icc'ers zijn (zeer) positief over de contacten met Kunstbalie: de telefonische contacten krijgen een rapportcijfer van 7,8 en de persoonlijke en email-contacten een rapportcijfer van 8,1. Tot slot is de waardering van de website Klunky in het onderzoek opgenomen. Hierover zijn zowel de leerkrachten als de leerlingen tevreden (rapportcijfers tussen 7 en 8).

Kunstbalie heeft recent ook een onderzoek laten uitvoeren naar de aard en kwalificatie van de provinciale infrastructuur voor de amateurkunst en de wenselijke invulling ervan in de toekomst⁶. Dit onderzoek is gebaseerd op deskresearch en 15 diepte-interviews met deskundigen en direct betrokkenen. Dit onderzoek laat zien dat voor de wenselijke infrastructuur samenhang, samenwerking inhoudelijke richting en regie nodig zijn, en dat Kunstbalie de meest voor de hand liggende partij is om dit te bewerkstelligen. Volgens de geïnterviewde koepelorganisaties moet de steunfunctie samen met de partners gezamenlijke thema's kiezen, waarbij de kracht en promotie

⁴ 'Behoeft- en tevredenheidsonderzoek'. LAGroup Leisure & Arts Consulting, 2011.

⁵ 'De kunst van het kiezen. Eindrapportage over een klantonderzoek in het primair onderwijs in Noord-Brabant in opdracht van Kunstbalie', Bureau RT, 2013.

⁶ 'Een infrastructuur voor de Brabantse Amateurkunst', &Concept, 2014.



van amateurkunstbeoefening centraal staan en niet de relatie met andere terreinen zoals leefbaarheid en professionele kunst. Ook verwacht men van de steunfunctie secretariële ondersteuning en een activiteit (evenement) die de Brabantse amateurkunst-infrastructuur doorsnijdt.

Oordeel gebruikers steunfuncties op thema erfgoed

Erfgoed Brabant

Begin 2014 heeft Erfgoed Brabant het aanbod en de behoeften voor haar deskundigheidsprogramma 'Erfgoed Academie Brabant' in kaart laten brengen⁷. Het onderzoek betrof een internetenquête onder de totale doelgroep van erfgoedinstellingen: archieven & musea, heemkundekringen & historische verenigingen, gemeenten & provinciale instellingen, en intermediairs actief in cultuureducatie (netto respons van 223 organisaties, 47%). Driekwart van de erfgoedinstellingen heeft aanbod gericht op kennisuitwisseling of educatie. De bereidheid om dit aanbod te delen met de Erfgoed Academie Brabant voor een betere ontsluiting naar het publiek is groot: ruim 80% is hiertoe bereid. De meeste erfgoedinstellingen hebben weinig zicht op wie hun publiek exact is en wat het publiek van hun aanbod vindt; 47% van de instellingen houdt systematisch gegevens bij over het publiek. Zij doen dit vooral door registratie van aantallen deelnemers of bezoekers (92%). Daarnaast houdt 55% evaluaties na afloop en houdt 44% webstatistieken bij.

Uit het onderzoek blijkt dat er binnen het erfgoedveld tussen de instellingen veel wordt samengewerkt. In die samenwerking wordt vooral kennis en ervaring uitgewisseld en gezamenlijke activiteiten opgezet. Van de instellingen maakt 43% gebruik van andere platforms dan Erfgoed Academie Brabant om eigen activiteiten en diensten aan te bieden. Het onderzoek heeft bij de instellingen ook de behoeften aan verdere ondersteuning bij kennisuitwisseling, kennisverdieping en het versterken van het publieksbereik gepeild. Die behoeften blijken te zijn:

- Ondersteuning bij kennisuitwisseling door beschikbare kennis toegankelijk te maken;
- Aanbieden van cursussen of leermodules voor het verdiepen van kennis van werknemers en vrijwilligers werkzaam binnen het erfgoedveld;
- Specifieke diensten of functies, waaronder duiding van de kwaliteit van het producten- en dienstenaanbod (keurmerk, accreditatie), signalering van relevante thema's en trends, en optreden als makelaar tussen vraag naar en aanbod van deskundigheid;
- Organisatorische ondersteuning bij netwerkvorming en contactuitwisseling.

Monumentenhuis

Binnen het domein monumentenzorg zijn enkele recente onderzoeken van belang, waaronder De Grote Monumenten GemeenteTest (van Heemschut, december 2013) en het Onderzoek gemeenteamttenaren provincie Noord-Brabant 2013 (Nationaal Restauratiefonds, juni 2013). De Grote Monumenten GemeenteTest gaat vooral in op de aanwezigheid en aard van de monumenten in de (Brabantse) gemeenten, het gemeentelijke monumentenbeleid en het bijbehorende instrumentarium en de financiering ervan. Het onderzoek van het Nationaal Restauratiefonds gaat vooral in op de monumenten, het beleid, duurzaamheid, ontwikkelingen, en communicatie en samenwerking. De relatie tussen de gemeenten en Monumentenhuis en de klanttevredenheid komen niet in deze onderzoeken aan de orde.

Daarnaast is er een Tevredenheids- en wensenonderzoek in 2012 gehouden. Daaruit blijkt dat het dienstenpakket van de Stichting Monumentenhuis Brabant door 95% van

⁷ 'Kennis: maken en delen, Aanbod en behoeften voor de Erfgoed Academie Brabant in kaart gebracht', Panteia, april 2014.



de respondenten als goed wordt ervaren. Van de gemeenten geeft overigens 75% aan behoefte te hebben aan een proactieve dienstverlening en 25% aan een reactieve dienstverlening. Voor de uitvoering van de gemeentelijke monumentenzorg maakt 58% van de respondenten gebruik van de kennis van andere gemeenten en 39% werkt op dit front al samen met andere gemeenten.⁸

Oordeel gebruikers steunfuncties op thema leefbaarheid

Zet

Zet evalueert zijn dienstverlening door middel van:

- Klantevaluaties bij provincie en (betalende) andere klanten, waarvoor Zet op projectbasis opdrachten uitvoert. Dit gebeurt altijd, tenzij de opdracht te klein is of de contactpersoon niet meer in dienst is bij de opdrachtgever.
- Enquêtes onder de deelnemers aan studiedagen, debatten, trainingen en eenmalige publieksactiviteiten, die Zet organiseert. Soms worden geen enquêteformulieren na afloop uitgereikt omdat de opdrachtgever dat zelf doet.
- Relatiekaarten en vanaf 2014 projectplannen, waarin de ondersteuning van netwerken door Zet is vastgelegd (doel, in te zetten capaciteit, te bereiken resultaten en andere afspraken).

Uit deze drie vormen van klanttevredenheidsonderzoeken blijkt dat de opdrachten op projectbasis beoordeeld worden met een rapportcijfer van 7,7 en vanaf 2013 met de kwalificatie 'voldoende tot goed' (N=38). Vooral de deskundigheid van de medewerkers en samenwerking met Zet scoort hoog, evenals de aansluiting van het eindresultaat op het verwachtingspatroon bij aanvang van de opdracht. De deelnemers aan de diverse activiteiten (N=92) waarderen de trainingen met een 7,9 en de eenmalige activiteiten met een 7,6. Het beeld van de evaluatie bij de netwerken (in 2012 11 en nu 7) toont een tevredenheid van de ondersteuning door Zet. Het enige verbeterpunt betrof hier de beschikbare capaciteit.

Oordeel gebruikers steunfuncties op thema gezondheid

Zorgbelang

Zorgbelang meet klanttevredenheid van een aantal diensten in de vorm van een evaluatie na afloop van de bijeenkomsten. De betreffende diensten worden door de afnemers beoordeeld met een gemiddeld rapportcijfer van 7,5.⁹

In 2012 heeft de steunfunctie ook een onderzoek gehouden onder de cliënten van Jeugdzorg, waarin gevraagd is naar de ervaringen met de vertrouwenspersoon (VP)¹⁰. Aan dit onderzoek hebben 118 klanten deelgenomen, waarvan 71% in de leeftijdscategorie 12 tot 18 jarigen.

Uit het onderzoek blijkt dat 52% van de cliënten ooit gesproken heeft met een vertrouwenspersoon. Dit wordt beoordeeld met een gemiddeld rapportcijfer van 7,8. Hoog gewaardeerd worden vooral de aspecten:

- de mogelijkheid om het eigen verhaal kwijt te kunnen;
- de zorgvuldigheid waarmee de VP omgaat met het eigen verhaal;
- de verwijzing naar hoe en waar een klacht ingediend kan worden;
- de tijd die de VP voor de persoon vrijmaakt.

⁸ Bron: Factsheet Stichting Monumentenhuis, Lysiasgroup, 2013.

⁹ Bron: Factsheet Stichting Zorgbelang, Lysiasgroup, 2013.

¹⁰ Vragenlijst Cliëntentevredenheidsonderzoek; cliënten Jeugdzorg. Zorgbelang 2012



Van de respondenten is 60 tot 65% het helemaal eens met de betreffende stelling. Iets lager scoort de VP op aspecten zoals de bereikbaarheid, het rendement van de ondersteuning en kennis van regels en wetten. Van de respondenten is 40 tot 45% het helemaal eens met de betreffende stelling.

Sportservice

Er is geen informatie beschikbaar over klanttevredenheidsonderzoeken die de steunfunctie op structurele wijze uitvoeren of laat uitvoeren. Sportservice Noord-Brabant / Olympische Netwerk Noord-Brabant heeft wel onderzoek gedaan naar de klanttevredenheid over een aantal uitgevoerde projecten uit het provinciale werkplan 2011. Ook in het jaarverslag van 2012 wordt melding gemaakt van evaluatie en monitoring via outputregistraties van geoffreerde diensten en de urenregistratie van Sportservice.¹¹

¹¹ Bron: Factsheet Sportservice Noord-Brabant, Lysiasgroup, 2013.

