

SOCIAAL TOEGANKELIJKE ONTMOETINGSPLEKKEN

ELEMENTEN OM ONTMOETINGSPLEKKEN NÓG TOEGANKELIJKER TE MAKEN*

GASTVRIJHEID EN LAAGDREMPELIGHEID

Medewerkers, vrijwilligers en bezoekers zorgen ervoor dat iedereen zich welkom voelt.

GEZAMENLIJKHEID

Bezoekers, vrijwilligers en medewerkers hebben gedeelde doelen en doen dingen samen. Ze gaan bijvoorbeeld samen wandelen of tuinieren.

WEDERKERIGHEID

Er wordt een sfeer gecreëerd waar bezoekers dingen voor elkaar kunnen doen. Of waar relaties kunnen ontstaan waarin mensen elkaar ondersteunen.

DUIDELIJKE GRENZEN

Voor bezoekers en vrijwilligers is duidelijk wat ze wel en niet doen. Taken zijn afgebakend en afspraken zijn helder.

VRIJBLIJVENDHEID

Bezoekers zijn vrij om mee te doen. Ze mogen altijd stoppen met of tijdens een activiteit of contact.

(PROFESSIELE) ONDERSTEUNING

Medewerkers en vrijwilligers zorgen samen voor goede ondersteuning van contacten en activiteiten op een ontmoetingsplek.



Er gaat al heel wat goed op **de ontmoetingsplekken van Utrecht.**



Zie de volgende pagina's voor meer informatie en concrete tips!

Deze hand-out is tot stand gekomen door een samenwerking met het Thuis in je Wijk-programma, Panel Meetellen, de Universiteit voor Humanistiek en de Universiteit Utrecht. Wij bedanken iedereen die de leerbijeenkomst en deze hand-out mogelijk hebben gemaakt door hun inzet, deelname en feedback.

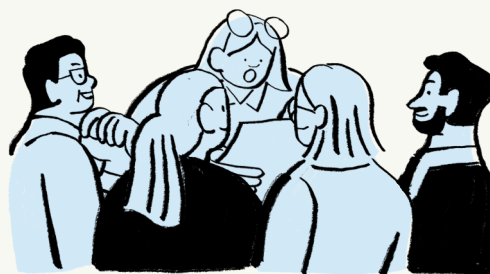
OVER DEZE HAND-OUT

Deze hand-out is gemaakt op basis van een leerbijeenkomst van Thuis in je Wijk op 15 oktober 2025. Tijdens deze bijeenkomst ging het over sociale toegankelijkheid van ontmoetingsplekken. **Dit zijn plekken waar inwoners op een gemakkelijke manier terecht kunnen voor contact en ondersteuning**, zonder dat ze zich hoeven aan te melden of lid te worden, en zonder dat een indicatie nodig is.

Op veel ontmoetingsplekken in Utrecht voelen bezoekers zich welkom en is er veel inzet van bezoekers, vrijwilligers en medewerkers. Tegelijkertijd merken we dat er nog uitdagingen zijn om de sociale toegankelijkheid van ontmoetingsplekken verder te verbeteren.

In deze hand-out vind je daarom een aantal tips. Deze tips zijn verdeeld in zes elementen die helpen om de sociale toegankelijkheid verder te versterken:

- Gastvrijheid en laagdrempeligheid
- Gezamenlijkheid
- Wederkerigheid
- Duidelijke grenzen
- Vrijblijvendheid
- (Professionele) ondersteuning



Bij elk element staat een korte uitleg. De tips die erbij horen, zijn gebaseerd op onderzoek en op de ervaringen van mensen die vaak op ontmoetingsplekken komen of daar werken. **Er is ook ruimte om zelf tips of ideeën toe te voegen.** Je kunt deze bijvoorbeeld samen met (andere) bezoekers, vrijwilligers of collega's bedenken!

VOOR WIE IS DEZE HAND-OUT?

Deze hand-out is vooral bedoeld **voor medewerkers, vrijwilligers en bezoekers die op ontmoetingsplekken komen of werken.** Dat kan bijvoorbeeld een buurtcentrum zijn, maar ook een bibliotheek of een plein.

WAT IS ER NOG MEER NODIG VOOR SOCIAAL TOEGANKELIJKE ONTMOETINGSPLEKKEN?

Bezoekers, vrijwilligers en medewerkers weten zelf het beste wat er nodig is voor sociale toegankelijkheid. Het is belangrijk dat zij **van betrokken organisaties de ruimte krijgen om te experimenteren** met de tips hieronder of met hun eigen ideeën.

Ook in het beleid moet ruimte zijn om te experimenteren. De gemeente Utrecht luistert en leert graag van wat er in de praktijk gebeurt, zodat zij haar beleid en opdrachten aan organisaties in de stad daarop kan aanpassen. **Daarom is het belangrijk dat signalen hierover bij de gemeente terechtkomen.**

GASTVRIJHEID EN LAAGDREMPELIGHEID

Medewerkers, vrijwilligers en bezoekers zorgen ervoor dat iedereen zich welkom voelt.

Wat gebeurt er op jouw ontmoetingsplek om mensen welkom te laten voelen?

TIP 1: HAAL BEZOEKERS THUIS OP

Als het nodig is, haal bezoekers op van huis – vooral wanneer ze minder mobiel zijn of een extra duwtje in de rug nodig hebben, bijvoorbeeld omdat ze het spannend vinden om alleen te gaan.

TIP 2: ZORG VOOR EEN UITNODIGENDE BUITENKANT EN INGANG

Fleur de buitenkant van het gebouw op (bijvoorbeeld met posters of planten), zet er uitnodigende borden neer en zorg dat het aanbod (van de dag of week) duidelijk en zichtbaar is. Houd de ingang open, of zorg dat het duidelijk is hoe je binnenkomt als de deur dicht moet blijven. Denk aan een goed zichtbare bel of automatische deuropeners die goed werken.

TIP 3: STEL VASTE GASTVROUWEN/-HEREN AAN

Zorg voor vaste gezichten aan de deur, ook op rustige dagen. Deze vrijwilligers ontvangen en begroeten bezoekers, maken een praatje en letten extra op bezoekers die nieuw zijn of alleen komen. Laat de gastvrouwen/-heren weten wat er van hen verwacht wordt en voorkom te veel wisselingen.

TIP 4: BIED VRIJE INLOOPMOMENTEN, BIJVOORBEELD OM WAT TE DRINKEN

Organiseer laagdrempelige momenten zoals koffiemomenten.

TIP 5: ZORG VOOR GRATIS OF GOEDKOPE ACTIVITEITEN EN CONSUMPTIES

Laat bezoekers weten of er kosten zijn voor activiteiten en consumpties, en welke eventueel gratis zijn.

TIP 6: VERBIND MET ANDERE PLEKKEN

Werk samen met andere ontmoetingsplekken of initiatieven in de buurt. Zorg voor leuke en laagdrempelige activiteiten of manieren om met elkaar kennis te maken.

TIP 7: BIED RUIMTE VOOR ONTMOETING TUSSEN MENSEN MET DEZELFDE ERVARINGEN OF ACHTERGRONDEN

Bied ruimte voor verschillende vormen van ontmoeting. Zowel voor iedereen ongeacht ervaringen en achtergronden, als voor mensen met specifieke ervaringen en achtergronden.

TIP 8: _____

TIP 9: _____



Gastvrijheid en laagdrempeligheid zijn belangrijk, omdat nieuwe bezoekers zich meer op hun gemak voelen op plaatsen waar medewerkers en vrijwilligers moeite doen om hen welkom te laten voelen.



GEZAMENLIJKHEID

Bezoekers, vrijwilligers en medewerkers hebben gedeelde doelen en doen dingen samen. Ze gaan bijvoorbeeld samen wandelen of tuinieren.

Welke doelen heb je op jouw ontmoetingsplek?

TIP 1: GEEF BEZOEKERS INSpraak OP EEN MANIER DIE BIJ HEN PAST

Niet iedereen voelt zich prettig bij vergaderingen. Geef bezoekers en vrijwilligers de keuze hoe ze hun mening willen delen. Dit kan bijvoorbeeld een enquête zijn, of een-op-een-gesprek.

TIP 2: BESPREEK SAMEN MET BEZOEKERS HET GEMEENSCHAPPELIJKE DOEL

Organiseer laagdrempelige bijeenkomsten waarin je met bezoekers en vrijwilligers bespreekt welke doelen jullie samen willen stellen en of bestaande doelen nog leven.

TIP 3: KIES DOELen DIE PASSEN BIJ ALLE BEZOEKERS

Bezoekers kunnen verschillende achtergronden en behoeften hebben. Zoek daarom naar gemeenschappelijke doelen die duidelijk en haalbaar zijn en waar je gezamenlijk aan kunt werken. Bijvoorbeeld: "we gaan nieuwe bezoekers werven" of "onze bibliotheek moet een vrageninloop over computers krijgen."



TIP 4: _____

TIP 5: _____



Gezamenlijkheid is belangrijk, omdat gedeelde doelen bezoekers, vrijwilligers en medewerkers stimuleren om samen te werken. Daarnaast zorgt gezamenlijkheid vaak voor meer gezellige ontmoetingen.

WEDERKERIGHEID

Er wordt een sfeer gecreëerd waar bezoekers dingen voor elkaar kunnen doen. Of waar relaties kunnen ontstaan waarin mensen elkaar ondersteunen.

Op welke manieren betekenen bezoekers van jouw ontmoetingsplek iets voor een ander?

TIP 1: GA UIT VAN DE AL BESTAANDE WENS VAN DE BEZOEKERS

Veel bezoekers hebben de wens om iets bij te dragen of terug te geven. Geef de mogelijkheden om iets (kleins) te doen wat bij hen past.

TIP 2: ZIE EN ERVAAR WEDERKERIGHEID OOK BUITEN DE ONTMOETINGSPLEK

Wederkerigheid kan ook plaatsvinden buiten de ontmoetingsplek. Bezoekers kunnen bijvoorbeeld iets betekenen voor hun burens of ergens anders vrijwilligerswerk doen. Dit wordt *collectieve wederkerigheid* genoemd.

TIP 3: PROBEER ALS VRIJWILLIGER OF MEDEWERKER EEN VOORBEELD TE ZIJN

Wissel kennis en ervaringen uit met bezoekers, vraag hen zelf ook eens om hulp en laat zien dat je deze uitwisseling en hulp waardeert.



TIP 4: _____

TIP 5: _____



Wederkerigheid wordt vaak gezien als het cement van de samenleving: geven, ontvangen en teruggeven zijn belangrijk voor het ontstaan én het voortbestaan van sociaal contact. Bovendien kan het mensen een gevoel van eigenwaarde geven wanneer zij iets kunnen betekenen voor een ander, of voor de samenleving als geheel.

DUIDELIJKE GRENZEN

Voor bezoekers en vrijwilligers is duidelijk wat ze wel en niet doen. Taken zijn afgebakend en afspraken zijn helder.

TIP 1: MAAK DUIDELIJKE AFSPRAKEN OVER TAKEN

Als iemand een taak op zich neemt (zoals gastvrouw zijn of koffie zetten), spreek dan af wat deze taak inhoudt. Maak nieuwe afspraken wanneer een taak verandert.

TIP 2: ZORG DAT DE GRENZEN VAN DE TAKEN DUIDELIJK ZIJN

Houd taken overzichtelijk en te doen.

TIP 3: HERHAAL AFSPRAKEN REGELMATIG

Vraag regelmatig aan bezoekers en vrijwilligers of de afspraken nog duidelijk zijn. Zo niet, herhaal wat een taak inhoudt.

TIP 4: WEES FLEXIBEL MET GRENZEN

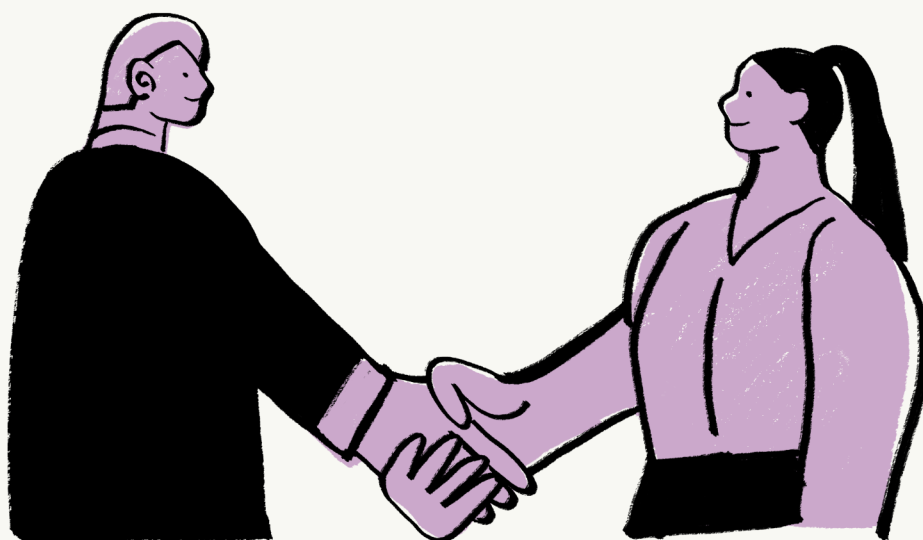
Begrenzing is belangrijk, maar dat betekent niet dat deze grenzen voor altijd vast hoeven te staan. Geef de ruimte om rollen en taken uit te breiden of te beperken, in overleg met de bezoeker of vrijwilliger.

TIP 5: _____

TIP 6: _____



Duidelijke grenzen zijn belangrijk, omdat ze ervoor zorgen dat bezoekers en vrijwilligers weten wat ze van een ontmoetingsplek en van elkaar kunnen verwachten. Grenzen helpen ook om het onderlinge contact tussen bezoekers en vrijwilligers prettig te houden.



VRIJBLIJVENDHEID

Bezoekers zijn vrij om mee te doen. Ze mogen altijd stoppen met of tijdens een activiteit of contact.

Hoe kunnen bezoekers op jouw ontmoetingsplek aangeven dat ze willen stoppen met iets?

TIP 1: GEEN VERPLICHTINGEN

Bezoekers zijn vrij om mee te doen aan activiteiten of om taken op te pakken. In overleg beslissen ze wat ze willen doen, afhankelijk van wat mogelijk en haalbaar is.

TIP 2: BEZOEKERS MOGEN ZICH OP ELK MOMENT TERUGTREKKEN

Als iemand tijdens een activiteit wil stoppen of weg wil gaan, dan is dit oké.

TIP 3: MAAK SOCIALE DRUK BESPREEKBAAR

Soms voelen bezoekers sociale druk om mee te doen of zijn ze bang om te stoppen of weg te lopen. Medewerkers en vrijwilligers (bijvoorbeeld een gastheer of -vrouw) benoemen van tevoren dat mensen kunnen stoppen wanneer ze dat willen.

TIP 4: ORGANISEER ACTIVITEITEN IN (HALF)OPEN RUIMTES

Het kan voor bezoekers handig zijn als activiteiten plaatsvinden in (half)open ruimtes, of als er verschillende werkplekken zijn. Dat maakt het namelijk makkelijker om te stoppen en weg te lopen wanneer ze dat willen.

TIP 5: _____

TIP 6: _____



Vrijblijvendheid is belangrijk, omdat de ontmoetingsplekken voor veel vrijwilligers en bezoekers plekken zijn waar ze kunnen en willen ontspannen. Die ruimte moet daarom geboden worden op de ontmoetingsplekken. Daarnaast kunnen drukte en lawaai redenen zijn om te stoppen met een activiteit of om even weg te gaan.

(PROFESSIELE) ONDERSTEUNING

Medewerkers en vrijwilligers zorgen samen voor goede ondersteuning van contacten en activiteiten op een ontmoetingsplek.

Door wat voor medewerkers en vrijwilligers wordt jouw ontmoetingsplek ondersteund?

TIP 1: MAAK ZICHTBAAR WIE ER WERKT OP DE ONTMOETINGSPLEK

Hang bijvoorbeeld een prikbord op met foto's, of maak een poster, met daarbij de namen van medewerkers (en eventueel vrijwilligers en vaste gezichten). Bezoekers vinden het fijn als er regelmatig dezelfde personen aanwezig zijn.

TIP 2: ONDERSTEUN MEDEWERKERS EN VRIJWILLIGERS MET EEN TRAINING OF OPLEIDING

Dit kan bijvoorbeeld een training of opleiding zijn over het omgaan met bepaalde hulpvragen of gedrag.

TIP 3: MAAK GEBRUIK VAN DE KENNIS EN KUNDE VAN ANDERE ORGANISATIES

Betrek waar mogelijk medewerkers van andere organisaties. Zij hebben misschien kennis over een specifieke doelgroep of ervaring met het organiseren van bepaalde activiteiten.

TIP 4: BESTEED OOK AANDACHT AAN DE SAMENWERKING TUSSEN MEDEWERKERS

Het is niet alleen de sfeer tussen bezoekers die belangrijk is, maar ook de sfeer tussen medewerkers (en vrijwilligers) onderling. Neem tijd voor overleg en het bespreken van lastige situaties, zodat er een sterk en samenwerkend team is.

TIP 5: BIED ZOWEL ACTIVITEITEN MET ALS ZONDER (PROFESSIELE) HULPVERLENERS AAN

Veel bezoekers van ontmoetingsplekken vinden het prettig als er een (professionele) hulpverlener, zoals een sociaal werker of zorgverlener, aanwezig is voor advies of ondersteuning. Anderen komen juist om even te ontspannen, zonder direct met hulpverleners te maken te hebben. Bied daarom een mix van activiteiten aan: sommige mét en sommige zonder hulpverleners. Zo voelt iedereen zich op zijn gemak.

TIP 6: _____

TIP 7: _____



(Professionele) ondersteuning is belangrijk, omdat sommige bezoekers of vrijwilligers (bijvoorbeeld bezoekers met een beperking) zich veiliger voelen als een hulpverlener aanwezig is. Andere bezoekers of vrijwilligers vinden het fijn dat er iemand is bij wie ze om hulp kunnen vragen als ze niet weten hoe ze met bepaald gedrag moeten omgaan.



MEER WETEN?

ONDERZOEKSRAPPORTEN MET ADVIEZEN OVER ONTMOETING(SPLEKKEN):

- Blonk, L., Bredewold, F., Machielse, A. & Tonkens, E. (2019). *Wat is een betekenisvolle ontmoeting? Een literatuurstudie voor focus en onderbouwing van de werkwijze van het Oranje Fonds*. Universiteit voor Humanistiek, Oranje Fonds.
https://research.uvh.nl/ws/portalfiles/portal/34176329/Watiseenbetekenisvolleontmoeting_rapportOranjeFonds.pdf
- Bredewold, F., Haarsma, A., Tonkens, E., & Jager, M. (2019). Convivial encounters: Conditions for the urban social inclusion of people with intellectual and psychiatric disabilities. *Urban Studies*, 57(10), 2047-2063. <https://doi.org/10.1177/0042098019869838>
- Stouten-Hanekamp, M., Jager-Vreugdenhil, M., Bredewold & F., Velvis, A. (2017). *Netwerkondersteuning in buurt en wijk: Gewoon gezellig*. Viaa. https://hbo-kennisbank.nl/details/sharekit_viaa:oai:surfsharekit.nl:d6050f1b-526a-4c55-9da7-2b80fb854800
- With, J. de & Mil, M. van. (2023). *Vinden wat je nodig hebt*. Meetellen Utrecht. https://utrecht.meetellen.nl/contents/uploads/bestanden/2091202309_meetellen-peiling-11_vinden-wat-je-nodig-hebt.pdf



MEER TIPS OVER (SOCIALE) TOEGANKELIJKHEID:

- Brock, A. (2025, 26 juni). *Plekken die ertoe doen: lessen voor laagdrempelige ontmoetingsplekken*. WijkWijzer. <https://www.wijkwijzer.org/kennis/plekken-die-ertoe-doen-lessen-voor-laagdrempelige-ontmoetingsplekken/>
- Dries, L. van den. (2024, 6 december). *Krachtpunten in de Wijk*. Koepel Adviesraden. <https://www.koepeladviesraden.nl/blogs/krachtpunten-in-de-wijk>
- Dröes, R. & Ganzewinkel, J. van (2024). *Draaiboek: Ontmoetingscentra voor mensen met dementie en hun verzorgers*. Amsterdam UMC, locatie VU medisch centrum. <https://ontmoetingscentradementie.nl/wp-content/uploads/2024/05/DraaiboekOC-mei2024-v1.0-DEF.pdf>
- Karacan, S. & Braat, M. (2019). *Toegankelijkheid op de kaart. Bijzonder gastvrij voor mensen met een beperking*. Gemeente Utrecht. <https://www.utrecht.nl/fileadmin/uploads/documenten/zorg-en-onderwijs/toegankelijkheid/2019-03-Waaier-toegankelijkheid-horecaondernemers.pdf>
- Klaveren, S. van & Van Eeden, L. van. (2019). *Welkom in ons buurthuis! Hoe het buurthuis kan bijdragen aan de sociale netwerken van kwetsbare buurtbewoners*. Platform31. https://www.platform31.nl/wp-content/uploads/2023/03/Welkom_in_ons_buurthuis.pdf
- Raad voor Volksgezondheid en Samenleving & College van Rijksadviseurs. (2022). *Ruimte maken voor ontmoeting. De buurt als sociale leefomgeving*. <https://www.raadrvs.nl/documenten/2022/09/06/ruimte-maken-voor-ontmoeting>

