

Bijlagen

Korting bij het UCK Adviesrapport

Het Utrechts Centrum voor de Kunsten en U-pashouders

Naam:	Sophie de Groot
Studentnummer:	1523381
Opleiding:	Communicatiemanagement
Stagebegeleider:	Rob de Boeck
Bedrijf:	Utrechts Centrum voor de Kunsten
Datum:	7 juni 2010

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 6 Bijlagen

§ 6.1. Interne en externe analyse.....	35
§ 6.1.1. Interne analyse	35
§ 6.1.2. Externe analyse	36
§ 6.1.3. Probleemanalyse	37
§ 6.2. Onderzoeksrapport	39
§ 6.2.1. Doelstelling, centrale vraagstelling en onderzoeksvraag	39
§ 6.2.2. Deelvragen.....	39
§ 6.2.3. Methoden.....	40
§ 6.2.4. Enquête en interview vragen en introductiebrief	41
§ 6.2.5. Oproep in U-pasmagazine	47
§ 6.3. Resultaten SPSS en interviews	48
§ 6.4. Secundaire analyse.....	68

§ 6.1. Interne en externe analyse

§ 6.1.1. Interne analyse

Het Utrechts Centrum voor de Kunsten

De volgende informatie is grotendeels uit het handboek en het strategisch beleidsplan van het UCK herleid. Het UCK heeft in 2006 een handboek opgesteld voor medewerkers die nieuw zijn in de organisatie en een goed beeld willen krijgen van het UCK.

Het Utrechts Centrum voor de Kunsten (UCK) is de stedelijke kunsteducatie-instelling van de stad Utrecht waar burgers terecht kunnen voor hun persoonlijke ontwikkeling op het gebied van de kunsten.¹ (Beleidsplan 2009-2012) Het UCK is opgesplitst in twee hoofdafdelingen: Afdeling Cursussen en afdeling Onderwijs. Particulieren, maar ook bedrijven en instellingen, kunnen bij de afdeling Cursussen terecht voor cursussen, workshops, activiteiten op maat en vooropleidingen in de disciplines Beeldende Kunst, Dans, Digitale Media en Video, Fotografie, Musical, Muziek, Schrijven en Theater. De afdeling Onderwijs bestaat uit het Team Primair Onderwijs (P.O.) en het Team Voortgezet Onderwijs (V.O.). Deze teams organiseren binnen- en naschoolse activiteiten in het basis- en voortgezet onderwijs, en zijn actief in de wijken.² (website UCK, november 2009)

Het UCK is op dit moment in het proces van een beleidsverandering. Dat wil zeggen dat de organisatiestructuur er in het komende jaar anders uit gaat zien.

Op 1 januari 1998 is het UCK ontstaan uit een fusie van vier Utrechtse instellingen. De Gemeentelijke Muziek en Dansschool, het Instituut voor Kunstzinnige Vorming (IKV), Stichting Artibus en Stichting AVS bundelden de krachten en zijn, in opdracht van de gemeente, als één organisatie verder gegaan. Het UCK is sindsdien de grootste en meest veelzijdige aanbieder van cursussen, projecten en andere activiteiten op het gebied van kunstbeoefening en kunsteducatie in Utrecht. Het UCK wordt gesubsidieerd door de Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling (DMO) van de gemeente Utrecht. De afdeling Onderwijs van DMO geeft een structurele subsidie maar ook van de afdeling Cultuur van de DMO ontvangt het UCK regelmatig subsidie. Ook wordt het UCK incidenteel financieel gesteund door fondsen, zoals het VSB fonds, het K.F. Heinfonds en het Prins Bernhard Cultuurfonds. Voornoemde subsidie-inkomsten gaan grotendeels naar de afdeling Onderwijs. De afdeling Cursussen wordt voor een groot deel gefinancierd met inkomsten uit cursusgelden. Aan het UCK zijn jaarlijks zo'n 250 mensen verbonden. Als aanvulling van de cursus- en de onderwijsafdelingen is het UCK actief in de wijken. Het UCK initieert activiteiten die verspreid over de wijk plaatsvinden in basisscholen, scholen voor voortgezet onderwijs, de ROC's, in buurthuizen en in het winkelcentrum, in alle lagen van de wijk. Vooral in die wijken van Utrecht waar deelname aan culturele activiteiten niet altijd mogelijk of vanzelfsprekend is, ontwikkelt het UCK (i.s.m. andere organisaties) verschillende kunsteducatieve activiteiten. Het wijkgericht werk van het UCK is verdeeld over de targetwijken Overvecht, Zuilen, Hoograven, Kanaleneiland en Leidsche Rijn.

Locaties

Het UCK is gevestigd op verschillende hoofdlocaties in en rond de stad Utrecht. De locatie Domplein vestigt de coördinatoren van de afdeling Cursussen van de disciplines muziek, dans, theater en musical. De locatie Ganzenmarkt wordt door het UCK gedeeld met Theater Kikker en huisvest de disciplines Digitale media en video en Fotografie. In de wijk Hoograven is de locatie Verlengde Hoogravenseweg waar Beeldende Kunst en veel cursussen van Schrijven gegeven worden. In Leidsche Rijn bevindt zich drie locaties die het UCK deelt met allerlei organisaties, Forum Waterwin,

¹ UCK Strategisch Beleidsplan 2009-2012

² http://www.uck.nl/_item.aspx?subject=inleiding&id=310&menuid=310&bg=2&rub=uck

Sportcampus en de Cultuurcampus. Dan is er nog de locatie op het Janskerkhof, dit is een pand van de Hogeschool van de Kunsten Utrecht waar het UCK een groot aantal theatercursussen verzorgt.

Organisatiestructuur

De organisatiestructuur van het UCK is in drie lagen onder te verdelen:

- Directie: directeur en adjunct-directeur;
- (Leidinggevend) middenkader: hoofden stafdiensten, Markt Product Combinatie coördinatoren en de beleidsadviseur;
- Uitvoerende medewerkers: docenten, administratieve en facilitaire medewerkers. (UCK Handboek 2007)

Het UCK had in 2008 245 vaste medewerkers.³ (UCK jaarverslag 2008) Er zijn in totaal vijftien leslocaties voor de cursusmarkt waar het UCK gebruik van maakt waarvan vier in de binnenstad van Utrecht. Het UCK bereikt op dit moment 22.000 leerlingen in het primair onderwijs, ruim 7.000 leerlingen in het voortgezet onderwijs, 4.000 burgers bij wijkactiviteiten, bijna 8.000 amateurkunstenaars en 7.500 bezoekers komen naar festivals en presentaties. (Beleidsplan 2009-2012)

Nieuw beleid

Het UCK heeft twee hoofddoelstellingen: Het verzorgen van kunsteducatie en het verhogen van de cultuurparticipatie. Daarnaast zijn er drie kernwaarden waaruit het UCK werkt:

1. De intrinsieke waarde van de kunst;
2. De burger centraal;
3. Cultureel ondernemerschap.

Missie

‘Het Utrechts centrum voor de Kunsten (UCK) is een culturele onderneming die met plezier, passie en kwaliteit de Utrechtse burger stimuleert om zich te ontplooiën met en door kunst.’ In het nieuwe beleidsplan van het UCK zijn vier nieuwe programmalijnen met kernactiviteiten uitgezet die in een periode van vier jaar gerealiseerd moeten worden, 2009-2012. De vier programmalijnen zijn:

1. Kunsteducatie in het onderwijs
2. Kunsteducatie rondom het onderwijs
3. Sociaal-artistieke kunsteducatie in de wijk
4. Amateurkunsteducatie in de stad⁴ (Strategisch beleidsplan UCK 2009-2012)

§ 6.1.2. Externe analyse

Concurrentieanalyse

- Parnassos, is speciaal gericht op studenten
- Kade-atelier, concurrentie op het gebied van beeldende kunst en fotografie
- Statief, concurrent voor digitale media en fotografie
- Volksuniversiteit

Onder het UCK vallen veel disciplines, het is een brede organisatie. Maar omdat de organisatie zo groot is, is het moeilijk om snel in te spelen op situaties en doel(groep)gericht te communiceren. De afdeling Communicatie & Marketing is klein en er is relatief weinig geld. Kleinere organisaties met maar één discipline kunnen sneller reageren en kunnen de aandacht naar zich toe trekken. Het UCK moet veel algemener communiceren. Maar in de stad Utrecht is geen aanbieder die zo groot in omvang is als het UCK. Buiten de stad Utrecht zijn er verschillende instellingen zoals het UCK. Instellingen in steden zoals Rotterdam, Delft, Zoetermeer en Den Haag. Enkele van deze instellingen worden gebruikt in de secundaire analyse voor het UCK.

³ Jaarverslag 2008, UCK

⁴ Strategisch beleidsplan UCK, 2009-2012

§ 6.1.3. Probleemanalyse

U-pas

De U-pas is opgezet in 1993 met 6.000 houders. (website Alles over Utrecht, november 2009) Het is een gratis kortingspas die veel voordeel oplevert voor inwoners van Utrecht, Houten, Breukelen, Maarssen, De Bilt, Nieuwegein en IJsselstein met een laag inkomen. Met de U-pas krijgt men korting op

U-pas	(Gemeente Utrecht, 2008)
Doel	Het bevorderen van deelname aan maatschappelijk, sociale en culturele activiteiten door minder draagkrachtige inwoners van Utrecht. Hiermee moet sociaal isolement worden voorkomen of worden doorbroken.
Doelgroep	Minimaal inkomen, tot 125% van het wettelijke sociaal minimum.

allerlei leuke sportieve, culturele en recreatieve activiteiten bij ruim 700 organisaties.⁵ (Folder “Vraag nu de U-pas aan!” 2009) De U-pas is voor mensen met een inkomen tot 125% van het wettelijk sociaal minimum. Cliënten van Sociale Zaken & Werkgelegenheid Utrecht of Sociale Zaken De Bilt, Houten, Breukelen, Maarssen, Nieuwegein of IJsselstein met een uitkering op grond van de WWB, IOAW/IOAZ, WWIK of BBZ krijgen automatisch een U-pas thuisgestuurd binnen 2 maanden nadat de uitkering is toegekend.⁶ (Gemeente Utrecht, december 2009) Inwoners die wel voldoen aan de inkomensgrens maar geen cliënten zijn van Sociale Zaken & Werkgelegenheid Utrecht of regio moeten de U-pas zelf telefonisch aanvragen of via de website van het U-pasbureau, de organisatie achter de U-pas. In de stad Utrecht zijn 35.219 inwoners in bezit van een U-pas en in Utrecht en regio hebben ongeveer 45.000 inwoners een U-pas. In totaal hebben de gemeenten Utrecht, Houten, Breukelen, Maarssen, De Bilt, Nieuwegein en IJsselstein 532.391 inwoners.⁷ (Website CBS mei 2010) Dat wil zeggen dat 8,5% inwoners van het totaal aantal gemeenten een U-pas bezit. Alleen in de gemeente Utrecht zijn ongeveer 307.478 inwoners⁸ (website CBS mei 2010) en dit geeft een percentage van 11,5% U-pashouders. Omdat niet iedereen de U-pas automatisch krijgt opgestuurd is er naar schatting een gedeelte van de doelgroep die geen U-pas in hun bezit heeft maar hier wel recht op heeft.⁹

De gemeente Utrecht wil met de U-pas lagere inkomensgroepen stimuleren extra activiteiten te ondernemen op onder andere cultureel gebied.¹⁰ (Gemeente Utrecht, 2008) Ieder jaar verstrekt het U-pasbureau een gids met de deelnemende organisaties. Daarnaast koppelt de gemeente vaak projecten zoals School€xtra aan de U-pas. Dit is een regeling voor alle U-pashouders met kinderen die naar het basisonderwijs en voortgezet onderwijs gaan. De school ontvangt voor deze U-paskinderen € 50 in het basisonderwijs en € 100 bij het voortgezet onderwijs per kind per schooljaar voor activiteiten als dagjes uit, vieringen, werkweek en allerlei extraatjes waar ouders vaak apart nog een bijdrage voor moeten leveren. De school declareert rechtstreeks bij het U-pasbureau, ouders kunnen dus niet zelf bij ons declareren. De regeling is ingevoerd omdat veel scholen de leuke activiteiten moesten schrappen omdat veel ouders geen geld hadden om hun kind hier aan mee te laten doen. Of kinderen werden thuisgehouden met een smoes. In eerste instantie is de regeling voor het voortgezet onderwijs ingevoerd, een jaar later is op het advies van het U-pasbureau ook het basisonderwijs hieraan toegevoegd. Er zijn 215 basisscholen en 76 scholen voor voortgezet onderwijs die bij het U-pasbureau bekend zijn. Tot nu toe (2009) hebben 1.873 basisschoolleerlingen en 391 voortgezet onderwijsleerlingen gebruik gemaakt van de regeling. De scholen met de meeste U-pasleerlingen bevinden zich in Kanaleneiland, Overvecht en Hoograven. Het UCK communiceert deze informatie ook in zijn onderwijsbrochures.

⁵ Folder Vraag de U-pas aan, U-pasbureau 2009

⁶ <http://www.utrecht.nl/smartsite.dws?id=144215>

⁷ <http://www.cbs.nl/nl-NL/menu/themas/dossiers/nederland-regionaal/publicaties/artikelen/archief/2009/2009-2817-wm.htm>

⁸ <http://statline.cbs.nl/StatWeb/publication/> > bevolkingsontwikkeling gemeente Utrecht > regio per maand

⁹ Deze informatie is afkomstig van het U-pasbureau (januari 2010)

¹⁰ Gemeente Utrecht (2008) Armoedemonitor: Onderzoek naar minimaal inkomen in Utrecht

De U-pas is verbonden aan de collectieve ziektekostenverzekering Agis Optimaal Basis. De gemeente Utrecht biedt U-pashouders samen met Agis een basisverzekering plus een uitgebreid aanvullend pakket tegen een aantrekkelijke premie. Er is een eigen risico meeverzekerd van € 165, en de premie bedraagt € 123,20 per maand.¹¹ (website Gemeente Utrecht, december 2009)

U-pashouder

Een U-pashouder voelt zich, volgens het U-pasbureau, verbonden met de organisatie en ziet zichzelf als “lid” van de organisatie. Inwoners met een uitkering krijgen de U-pas automatisch thuisgestuurd, mensen die geen uitkering ontvangen moeten de pas aanvragen. Het aantal U-pashouders blijft groeien. Zowel door aanvragen van de pas als door inwoners die een uitkering krijgen. Het zwembad, de bioscoop en de bibliotheek zijn de drie populairste instellingen waar U-pashouders gebruik van maken, dit is vastgesteld uit een onderzoek door het U-pasbureau. U-pashouders zijn een lastige doelgroep om te bereiken, uit eerdere onderzoeken is gebleken dat ze niet erg digitaal actief zijn en ze hebben veel verschillende kenmerken. Er zijn laagopgeleide inwoners maar ook hoogopgeleide en allochtone en autochtone, oud en jong.

U-pas en Utrechts Centrum voor de Kunsten

In het beleidsplan van het UCK staan twee doelstellingen met betrekking tot de U-pas. Het UCK wil voor de lagere inkomensgroepen ruimere kortingsmogelijkheden van de U-pas aanbieden en het aantal U-pas deelnemers verviervoudigen tot duizend, mede door de ontwikkeling van speciale programma's voor U-pashouders.

Een van de doelstellingen uit het beleidsplan is al geïmplementeerd. Sinds het schooljaar 2008-2009 geldt namelijk een U-paskorting van 75% voor kinderen tot en met 16 jaar en van 50% voor 17 jaar en ouder.¹² (Beleidsplan 2009-2012) Een deel van de korting wordt door de gemeente Utrecht opgevangen en het andere deel door het UCK zelf. Sinds het implementeren van de korting is het aantal U-pashouders gestegen en heeft deze regeling dus bijgedragen aan de doelstelling uit het beleidsplan. In het schooljaar 2007-2008 had het UCK 7.340 inschrijvingen waarvan er 216 U-pashouder was (2,9%), maar sinds het schooljaar 2008-2009 (het jaar waarin de kortingen waren toegepast) had het UCK 7.895 inschrijvingen waarvan er 312 U-pashouder was (4%).

Vraag vanuit het UCK

In het beleidsplan is opgenomen dat het aantal U-pas deelnemers moet toenemen tot ongeveer duizend. Het UCK wil dit realiseren door te achterhalen wie de U-pashouders zijn, waar ze in Utrecht zitten en hoe het UCK ze het beste kan bereiken. Door meer kennis over de diversiteit binnen de U-pashouders te achterhalen kan het UCK proberen hier meer op aan te sluiten met zijn aanbod. Het UCK heeft meerdere vestigingen en activiteiten op verschillende plaatsen in en rond Utrecht. Hiermee kan het UCK inspelen als ze weten waar de U-pashouders zich bevinden. In samenwerking met bijvoorbeeld een school of een buurthuis.

Dit onderzoek zal een bijdrage leveren aan de doelstelling uit het beleidsplan om het aantal cursisten bij het UCK met een U-pas te verhogen. De adviezen die uit dit onderzoek voortvloeien, zullen voornamelijk op communicatief gebied zijn. Om de doelstelling te halen moet er op meerdere gebieden naar het probleem gekeken worden.

¹¹ <http://www.utrecht.nl/smartsite.dws?id=144215>

¹² Strategisch beleidsplan UCK, 2009-2012

§ 6.2. Onderzoeksrapport

In het onderzoeksrapport wordt de opbouw van het onderzoek uitgelegd. Eerst werd de vraag vanuit het UCK vertaald in een doel en een centrale vraagstelling, daarna werd dit overgezet in een onderzoeksvraag met deelvragen zodat er duidelijke stappen zijn die in het onderzoek genomen kunnen worden.

§ 6.2.1. Doelstelling, centrale vraagstelling en onderzoeksvraag

Doelstelling:

De doelstelling van deze opdracht is inzicht te krijgen in de effectiviteit van de huidige communicatiemiddelenmix van het Utrechts Centrum voor de Kunsten voor U-pashouders en deze zodanig te verbeteren dat deze meer aansluit op de wensen en behoeften van U-pashouders ten aanzien van de benaderingswijzen.

Centrale vraagstelling:

Welke communicatiemiddelen kan het Utrechts Centrum voor de Kunsten het beste inzetten om een belangrijke bijdrage te kunnen leveren aan de doelstelling uit het beleidsplan om het aantal U-pashouders bij het Utrechts Centrum voor de Kunsten te verhogen?

Onderzoeksvraag:

Wat zijn de geografische, demografische en culturele gegevens van de U-pashouders die bij het UCK cursist zijn? Wat zijn hun opvattingen over het UCK en wat zijn hun wensen en behoeften voor benaderingswijzen?

§ 6.2.2. Deelvragen

De deelvragen vloeien voort uit de onderzoeksvraag. Welke vragen moeten er nog meer beantwoord worden tijdens het onderzoek.

Deelvragen:

- Hoe communiceert het U-pasbureau met zijn doelgroep?
- Hoe communiceren andere steden die ook een kortingspas voor lagere inkomensgroepen hanteren met hun doelgroep?
- Met welke (andere) benaderingswijzen van communicatie wordt de doelgroep het liefst benaderd?
- Wat is het imago van het UCK onder U-pashouders?
- Wat zijn de opvattingen van U-pashouders over het UCK?
- Wat zijn de opvattingen over (de communicatie van) de U-paskorting van het UCK?
- Welke weerstanden ondervinden U-pashouders om cursist te blijven bij het UCK?
- Welke motieven ondervinden U-pashouders om cursist te worden bij het UCK?
- Welke middelen zetten collega-instellingen in andere steden in om de doelgroep te bereiken?

§ 6.2.3. Methoden

De onderzoeksmethoden zijn onderverdeeld in kwantitatief en kwalitatief onderzoek. Dit gebruik van meerdere technieken heet triangulatie. Het verhoogt de kwaliteit van het onderzoek.¹³ (Verhoeven, 2004, p. 100)

Kwantitatief

- Enquêtes: Binnen het UCK zijn op dit moment (maart) 350 U-pashouders ingeschreven. Voor dit onderzoek is het van belang om erachter te komen wat de drempels en motivaties zijn van U-pashouders om zich wel of niet in te schrijven bij het UCK. Daarom is een enquête onder U-pashouders die al bij het UCK cursist zijn noodzakelijk. Deze groep kan inzicht verschaffen in de weerstand die U-pashouders kunnen ondervinden om cursist te worden bij het UCK.
 - Schriftelijke enquête; De U-pashouders binnen het UCK kunnen gemakkelijk per post benaderd worden. De adressen zijn tevens eenvoudig te vergaren.
 - Digitale enquête; Internet is een snel groeiend medium. Het bereik is groot en het invullen van een enquête via internet gaat erg snel. Steeds meer inschrijvingen gebeuren via de website en daarom zal een digitale enquête een geschikt onderzoeksmethode zijn.
- Secundaire analyse: Dit is onderzoek doen met behulp van bestaande onderzoeksgegevens. Een analyse over andere kortingspassen in andere steden valt hier ook onder. Utrecht is niet de enige stad die een kortingspas (voor mensen met een minimaal inkomen) heeft. Andere steden hanteren een zelfde soort kortingspas in samenwerking met verscheidene (kunst) bedrijven/organisaties. Het UCK kan leren van soortgelijke organisaties. De kortingspassen verschillen echter wel van eigenschappen, het is daarom belangrijk om een analyse te maken met kortingspassen die het meeste overeenkomen met de U-pas. Dit zijn passen uit Zoetermeer en Den Haag.

Kwalitatief

- Open interview: In een open interview komt de mening van de ondervraagde voornamelijk aan bod. Een halfgestructureerd interview, met een onderwerpenlijst en ruimte voor eigen invulling van de respondent, kan het standpunt van de respondent naar voren brengen. (Verhoeven, 2004) Uit de mening van de respondent moet blijken of het UCK opvalt tussen alle aanbiedingen en hoe de respondent het liefst benaderd wordt. Er zullen twee soorten interviews gehouden worden, een voor U-pashouders binnen het UCK en een voor U-pashouders buiten het UCK. De interviews buiten het UCK zullen via een oproep in het U-pasmagazine geworven worden. Binnen het UCK kunnen de U-pashouders geworven worden via de enquête of via de website van het UCK.
- Literatuuronderzoek: Onder literatuuronderzoek wordt internet, boeken, rapporten en verslagen bedoeld. Alle onderzoeksmethoden en resultaten worden met theorie ondersteund.

¹³ Verhoeven, N. (2004) Wat is onderzoek? Amsterdam, Uitgeverij Boom

§ 6.2.4. Enquête en interview vragen en introductiebrief

Enquête U-pas en Utrechts Centrum voor de Kunsten

Hieronder volgt een aantal vragen. Het antwoord kiest u door het rondje voor het antwoord aan te kruisen. Bij sommige vragen kunt u een eigen antwoord invullen. Indien niet anders vermeld is er maar één antwoord per vraag mogelijk. Veel succes.

Deze vragenlijst dient door een ouder ingevuld te worden als de cursist bij het UCK een kind is.

U-pas

De antwoorden op deze vragen moeten een duidelijk beeld geven over het gebruik van de U-pas in het algemeen.

1. Hoe lang bent u in bezit van een U-pas?
☐ Korter dan een jaar
☐ 1 - 5 jaar
☐ 5 - 10 jaar
☐ 10 – 15 jaar
☐ Langer dan 15 jaar
2. Hoe vaak maakt u gebruik van de U-pas buiten het UCK?
☐ Vaker dan 1 keer per maand
☐ 1 keer per maand
☐ 6 tot 10 keer per jaar
☐ 1 tot 5 keer per jaar
☐ Minder dan 1 keer per jaar
☐ Nooit, omdat _____ ga door naar vraag 6
☐ Weet ik niet
3. Met welke communicatie-uitingen van het U-pasbureau komt u het meest mee in aanraking?
☐ U-pas magazine ☐ Website
☐ U-pasgids ☐ Mailing
☐ Anders, namelijk: _____
4. Bent u van mening dat de communicatie-uitingen voor de U-pas duidelijk en overzichtelijk zijn?
☐ Nee, omdat _____
☐ Ja, omdat _____
5. Wat vindt u een prettige manier om geïnformeerd te worden over de U-pas en de aanbiedingen? (meerdere antwoorden mogelijk)
☐ Per SMS ☐ Per folder op locaties die U-paskorting aanbieden
☐ Een goede website ☐ Per poster op locaties die U-paskorting aanbieden
☐ Per e-mail ☐ Per brief
☐ Anders, namelijk: _____

Persoonlijke gegevens

6. Wat is uw geslacht?
- ☐ Vrouw
☐ Man
7. Wat is uw leeftijd? _____ jaar
8. Wat is uw status?
- | | |
|---|---|
| ☐ Jongere (12-18 jaar) | ☐ Student |
| ☐ Alleenstaand | ☐ Alleenstaand met kinderen |
| ☐ Samenwonend | ☐ Samenwonend met kinderen |
| ☐ Getrouwd | ☐ Getrouwd met kinderen |
| ☐ Anders, namelijk: _____ | |
9. Wat is uw hoogst voltooide opleiding?
- ☐ Basisonderwijs
☐ Lager / voorbereidend beroepsonderwijs (LBO/VMBO)
☐ Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs (MAVO)
☐ Middelbaar beroepsonderwijs (MBO)
☐ Hoger algemeen voortgezet onderwijs (HAVO)
☐ Voorbereiden wetenschappelijk onderwijs (VWO)
☐ Hoger beroepsonderwijs (HBO)
☐ Wetenschappelijk onderwijs (WO)
☐ Geen antwoord
10. In welke regio bent u woonachtig?
- | | |
|---|---|
| ☐ Binnenstad (1) | ☐ Utrecht-Zuid (6) |
| ☐ Utrecht-Oost (2) | ☐ Utrecht-Noordoost (7) |
| ☐ Leidsche Rijn (3) | ☐ Utrecht-Zuidwest (8) |
| ☐ Utrecht-West (4) | ☐ Utrecht-Noordwest (9) |
| ☐ Overvecht (5) | ☐ Vleuten-De Meern (10) |
11. Wat is uw land van herkomst?
- | | |
|--|---|
| ☐ Nederland | ☐ Marokko |
| ☐ Turkije | ☐ Suriname |
| ☐ Nederlandse Antillen | ☐ Anders, namelijk: _____ |
12. Wat is momenteel (het meest) op u van toepassing?
- | | |
|---|---|
| ☐ Loondienst | ☐ Gepensioneerd of met de VUT |
| ☐ Eigen bedrijf | ☐ In opleiding |
| ☐ Vrijwilligerswerk | ☐ Huishouden en/of opvoeding |
| ☐ Werkloos | ☐ Langdurig ziek of arbeidsongeschikt |
13. Vult u deze vragenlijst in voor uw kind(eren) dan graag de volgende vraag invullen.
Voor hoeveel kinderen vult u deze vragen lijst in?
- | | |
|-------------------------|----------------------------------|
| ☐ 1 | ☐ 3 |
| ☐ 2 | ☐ meer dan 3 |
14. Hoe vaak maakt u gebruik van het internet?
- | | |
|------------------------------|-----------------------------|
| ☐ Altijd | ☐ Vaak |
| ☐ Soms | ☐ Nooit |



Utrechts Centrum voor de Kunsten (UCK)

De volgende vragen betreffen het Utrechts Centrum voor de Kunsten. De antwoorden op deze vragen moeten een beeld geven van het imago van het UCK.

15. Hoe kent u het UCK? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- | | |
|--|---|
| ☐ Affiche/poster | ☐ Website |
| ☐ Flyer | ☐ E-mailing |
| ☐ Brochure | ☐ Via via |
| ☐ Advertentie | ☐ Weleens naar een voorstelling of andere uiting geweest |
| ☐ U-pasgids | ☐ Anders, namelijk: _____ |
| ☐ Bericht in de media: | |
| ☐ AD ☐ NL30 ☐ De Brug ☐ VAR ☐ UITloper ☐ Stadsblad ☐ Overig, namelijk _____ | |

16. In welke mate vindt u de volgende kenmerken passen in het beeld dat u hebt van het UCK? Kruis het antwoord aan dat het meest op u van toepassing is.

	Helemaal me oneens	Beetje me oneens	Beetje me eens	Helemaal me eens
1. Is toegankelijk	☐	☐	☐	☐
2. Treedt veel naar buiten	☐	☐	☐	☐
3. Levert kwaliteit	☐	☐	☐	☐
4. Stelt het belang van de klant centraal	☐	☐	☐	☐
5. Goede prijs/kwaliteit verhouding	☐	☐	☐	☐
6. Geeft goede U-paskorting	☐	☐	☐	☐
7. Heeft duidelijke communicatie-uitingen	☐	☐	☐	☐
8. Gebruikt goede communicatie-uitingen	☐	☐	☐	☐
9. Heeft een voor mij interessant aanbod	☐	☐	☐	☐
10. U hebt een positief beeld van het UCK	☐	☐	☐	☐

Toelichting: _____

17. Om welke reden(en) hebt u (of uw kind(eren)) gekozen een cursus(sen) bij het UCK te volgen? (meerdere antwoorden mogelijk)

- | | |
|--|--|
| ☐ Dichtbij | ☐ Hoge kwaliteit |
| ☐ Goedkoop | ☐ Goede reputatie |
| ☐ Goed aanbod | ☐ Grootste in Utrecht |
| ☐ Goede/handige lestijden | ☐ Anders, namelijk: _____ |

18. Om welke reden(en) ondervindt u weerstand om u (of uw kind(eren)) voor meer cursussen bij het UCK in te schrijven? (meerder antwoorden mogelijk)

- | | |
|--|---|
| ☐ Dat wordt te duur | ☐ Geen cursus die interessant is voor mij (of mijn kind(eren)) |
| ☐ Geen tijd voor | ☐ Anders, namelijk: _____ |

19. Hoe bent u op de hoogte van U-paskorting bij het UCK? (meerdere antwoorden mogelijk)

- | | | |
|--|---|------------------------------------|
| ☐ Affiche/poster | ☐ Website | ☐ U-pasgids |
| ☐ Bericht in de media | ☐ E-mailing | ☐ Flyer |
| ☐ Brochure | ☐ Via via | |
| ☐ Advertentie | ☐ Weleens naar een voorstelling of andere uiting geweest | |
| ☐ Anders, namelijk: _____ | | |

20. Bent u van mening dat het UCK de U-paskorting duidelijk communiceert?

O Ja, omdat _____

O Nee, omdat _____

21. Als het UCK meer aanbiedingen en/of coupons voor U-pashouders zou aanbieden, zou u dan geïnteresseerd zijn om u voor meer cursussen bij het UCK in te schrijven?

O Ja

O Misschien

O Nee, omdat _____

22. In welke discipline(s) bent u geïnteresseerd? (meerdere antwoorden mogelijk)

O Beeldende Kunst

O Musical

O Dans

O Muziek

O Digitale Media en Video

O Schrijven

O Fotografie

O Theater

23. Hebt u nog opmerkingen en/of suggesties?

24. Voor een beter beeld in de informatiebehoefte van U-pashouders, wil ik graag een aantal U-pashouders vragen zich op te geven voor een kort diepte-interview. Als ik u hiervoor mag benaderen kunt u hieronder uw naam en contactgegevens invullen.

Naam: _____

Telefoonnummer: _____

E-mail: _____

Hartelijk dank voor uw medewerking.

U kunt de enquête terugsturen in de bijgesloten envelop. Postzegel is niet nodig.

Sophie de Groot

Stagiaire Utrechts Centrum voor de Kunsten

Communicatie & Marketing

E-mail: sgroot@uck.nl of (030) 233 99 97

Interviewvragen U-pashouders binnen UCK

U-pas

1. Wilt u zich even kort voorstellen?
2. Maakt u veel gebruik van de communicatie-uitingen van het U-pasbureau? (website, magazine, gids) Waarom wel, waarom niet?
3. Bij welke instellingen gebruikt u de U-pas (voornamelijk)?
4. Met welk doel gebruikt u de communicatie-uitingen van het U-pasbureau? Naar welke informatie bent u op zoek?

UCK

1. Wat is uw relatie met het UCK?
2. Hoe lang zit u bij het UCK?
3. Waar denkt u aan bij het UCK?
4. Welke communicatie-uitingen van het UCK komt u (veel) mee in aanraking?
5. Het UCK organiseert verschillende open dagen en evenementen, maakt u daar gebruik van en wat vindt u ervan?
6. Wat vindt u een prettige manier om geïnformeerd te worden? Waarom? Mist u een manier van communiceren/informereren van het UCK?
7. Wat vindt u van de U-paskorting die het UCK aanbiedt?
8. Mist u informatie of aanbod vanuit het UCK of het U-pasbureau?

Interviewvragen U-pashouders buiten UCK

U-pas

1. Wilt u zich even kort voorstellen?
2. Maakt u veel gebruik van de communicatie-uitingen van het U-pasbureau? (website, magazine, gids) Waarom wel, waarom niet?
3. Bij welke instellingen gebruikt u de U-pas (voornamelijk)?
4. Met welk doel gebruikt u de communicatie-uitingen van het U-pasbureau? Naar welke informatie bent u op zoek?

UCK

1. Kent u het UCK?
Zo ja: wat is uw relatie met het UCK?
2. Waar denkt u aan bij het UCK? Wat is uw mening over het UCK?
3. Hebt u weleens communicatie-uitingen van het UCK gezien? Zo ja, welke? Wat vond u van ze?
4. Het UCK organiseert verschillende open dagen en evenementen, maakt u daar gebruik van en wat vindt u ervan?
5. Zo nee: Wat vindt u een prettige manier om geïnformeerd te worden? Waarom? Mist u een manier van communiceren/informereren van het UCK?
6. Wist u dat het UCK U-paskorting aanbiedt?
7. Wat vindt u van de U-paskorting die het UCK aanbiedt?
8. Bent u van mening dat het UCK de U-paskorting duidelijk communiceert? Waarom?
9. Hebt u suggesties of aanbevelingen voor het UCK?



Utrechts Centrum voor de Kunsten (UCK)
Postbus 65, 3500 AB Utrecht
(030) 233 99 33
info@uck.nl
www.uck.nl

Utrecht, 28 januari 2010

Betreft: Enquête U-pas

Geachte mevrouw/heer,

Hierbij stuur ik u een vragenlijst met een vriendelijk verzoek deze in te vullen. De vragenlijst behoort tot mijn afstudeeronderzoek in opdracht van het Utrechts Centrum voor de Kunsten (UCK). Mijn naam is Sophie de Groot en ik ben vierdejaars student van de opleiding Communicatiemanagement aan de Hogeschool Utrecht. Mijn afstudeeropdracht betreft het aantal U-pashouders dat een cursus bij het UCK volgt en hoe dit aantal verhoogd kan worden.

In de volgende vragenlijst vraag ik u naar uw gebruik van de U-pas, een aantal persoonlijke gegevens en uw relatie met het UCK. Ik hoop op een grote reactie, zodat ik een goed beeld kan krijgen over U-pashouders en de koppeling met het UCK. Op basis van de resultaten zal ik aanbevelingen kunnen doen zodat het UCK toegankelijker kan zijn voor U-pashouders. Ik zou het zeer op prijs stellen als u de moeite wilt nemen deze vragenlijst in te vullen en terug te sturen door middel van de antwoordenvelop. Graag **vóór maandag 8 februari 2010**. Een postzegel is niet nodig.

Onder de respondenten worden twee VVV Irscheques ter waarde van € 25 verloot.

Het invullen van de vragenlijst zal ongeveer 10 minuten duren. Uw gegevens zullen anoniem worden verwerkt. Voor vragen kunt u contact op nemen met het Utrechts Centrum voor de Kunsten door te mailen naar sgroot@uck.nl of te bellen naar (030) 233 99 97.

Is een kind degene die een cursus bij het UCK volgt, dan dient een van de ouders deze vragenlijst in te vullen.

Alvast bedankt voor uw medewerking.

Met vriendelijke groet,

Sophie de Groot
Stagiaire Communicatie & Marketing
Utrechts Centrum voor de Kunsten

Bijlagen:
Vragenlijst
Antwoordenvelop

§ 6.2.5. Oproep in U-pasmagazine

Oproep

Kent u het **Utrechts Centrum voor de Kunsten?**

Doe mee en maak kans op een Irscheque.



Sophie de Groot, studente communicatie aan de Hogeschool Utrecht vraagt uw medewerking. Wilt u geïnterviewd worden over de U-pas en het Utrechts Centrum voor de Kunsten? Of een enquête invullen? Het gaat over uw mogelijke interesse voor cursussen dans, fotografie, digitale media, beeldende kunst, muziek en nog

veel meer. Meldt u vóór 10 maart aan. U maakt kans op een VVV Irscheque!

Bel Sophie op tel. 233 99 97 of mail naar sgroot@uck.nl



Geplaatst in U-pasmagazine voor de maand februari.

§ 6.3. Resultaten SPSS en interviews

Deelvraag:

Hoe communiceert het U-pasbureau met haar doelgroep?

Communicatie U-pasbureau		Com. duidelijk			
		Nee		Ja	
		Count	Col %	Count	Col %
Com. U-pas	U-pasmagazine	11	68,8%	64	80,0%
	U-pasgids	5	31,3%	7	8,8%
	Website			6	7,5%
	Mailing			1	1,3%
	Anders			2	2,5%

In deze tabel is te zien dat 80% van de respondenten gebruik maakt van het U-pasmagazine en van mening is dat het U-pasmagazine duidelijk en overzichtelijk communiceert. Hieruit valt te concluderen dat het U-pasbureau volgens de doelgroep duidelijk communiceert via het U-pasmagazine.

Tabel 1

Deelvraag:

Met welke (andere) benaderingswijzen van communicatie wordt de doelgroep het liefst benaderd?

Prettige manier van informeren		Nee	Ja
Prettig info SMS	Count	94	2
	%	97,9%	2,1%
Prettig info Website	Count	55	41
	%	57,3%	42,7%
Prettig info e-mail	Count	57	39
	%	59,4%	40,6%
Prettig info Folder	Count	73	23
	%	76,0%	24,0%
Prettig info Poster	Count	77	19
	%	80,2%	19,8%
Prettig info Brief	Count	72	24
	%	75,0%	25,0%
Prettig info Anders	Count	69	26
	%	72,6%	27,4%

Voordat tabel 2 uitgelegd wordt moet duidelijk zijn dat respondenten meerdere antwoorden konden invullen bij de vraag op welke manier ze het prettigst vonden om benaderd te worden. De percentages bij de kolom waar "Nee" boven staat hebben geen verband met de kolom waar "Ja" boven staat. Het is belangrijk om alleen naar de percentages te kijken in de "Ja"-kolom.

Uit de tabel 2 is te herleiden dat U-pashouders het liefst via een e-mail benaderd willen worden of informatie opzoeken op een website. Folders, posters en brieven zijn middelen waar veel U-pashouders geen bezwaar tegen hebben om door benaderd te worden.

Tabel 2

Opvallend is dat informatie via de SMS absoluut niet wordt gewaardeerd. De categorie anders krijgt ook een vrij hoge reactie. Bijna alle antwoorden bij deze categorie is het U-pasmagazine. U-pashouders vinden het prettig om hier informatie uit te halen. Het UCK kan dit benutten door vaker in het U-pasmagazine te verschijnen.

Deelvraag:

Welke weerstanden en motieven ondervinden U-pashouders om cursist te blijven bij het UCK?

		nee	ja	Total
Meer cursus duur	Count	42	54	96
	%	43,8%	56,3%	100,0%
Meer cursus tijd	Count	49	47	96
	%	51,0%	49,0%	100,0%
Meer cursus geen interessante cursussen	Count	86	10	96
	%	89,6%	10,4%	100,0%
Meer cursus anders	Count	78	18	96
	%	81,3%	18,8%	100,0%

Tabel 3

Ook hier is het van belang om de informatie te herleiden uit de “ja” kolom. Respondenten konden meerdere antwoorden invullen. Om deze deelvraag te kunnen beantwoorden moet er gekeken worden naar de redenen om een cursus te volgen en de weerstanden ervan. Tabel 3 geeft de weerstanden van cursisten weer om nog meer cursussen te gaan volgen bij het UCK. Te zien is dat “te duur” en “geen tijd” de twee voornaamste redenen zijn waarom cursisten niet nog een cursus volgen.

		nee	ja	Total
Reden cursus dichtbij	Count	54	42	96
	%	56,3%	43,8%	100,0%
Reden cursus goedkoop	Count	58	38	96
	%	60,4%	39,6%	100,0%
Reden cursus aanbod	Count	39	57	96
	%	40,6%	59,4%	100,0%
Reden cursus lestijd	Count	64	32	96
	%	66,7%	33,3%	100,0%
Reden cursus kwaliteit	Count	70	26	96
	%	72,9%	27,1%	100,0%
Reden cursus reputatie	Count	64	32	96
	%	66,7%	33,3%	100,0%
Reden cursus grootste	Count	89	7	96
	%	92,7%	7,3%	100,0%
Reden cursus anders	Count	84	12	96
	%	87,5%	12,5%	100,0%

Tabel 4

Hiernaast staat tabel 4 met een overzicht van de redenen van cursisten waarom ze een cursus volgen. Van de respondenten zegt 59,4% dat het grote aanbod van het UCK de reden is om een cursus te gaan doen. De juiste cursus voor hen zat er dus bij.

Ook bij deze tabel is het van belang om te kijken naar de “Ja” kolom omdat er bij deze vraag meerdere antwoorden mogelijk waren.

	Meer interesse	
	Count	%
Ja	38	39,6%
Misschien	46	47,9%
Nee	12	12,5%
Total	96	100,0%

Tabel 5

Tabel 5 laat zien hoeveel respondenten nog een cursus zouden doen als het UCK (nog) een aanbieding zou geven. Te concluderen is dat maar 12,5% niet geïnteresseerd zou zijn. De rest van de respondenten, samen 87,5%, zou wel of misschien geïnteresseerd zijn.

Deelvraag:

Wat is het imago van het UCK onder U-pashouders?

Imago UCK		Geen mening	Helemaal mee oneens	Beetje mee oneens	Beetje mee eens	Helemaal mee eens
Toegankelijk	Count		2	9	41	44
	%		2,1%	9,4%	42,7%	45,8%
Buiten	Count		2	15	57	22
	%		2,1%	15,6%	59,4%	22,9%
Kwaliteit	Count	1	2	15	39	39
	%	1,0%	2,1%	15,6%	40,6%	40,6%
Klant centraal	Count	2	6	15	45	27
	%	2,1%	6,3%	15,8%	47,4%	28,4%
Prijs/kwaliteit	Count		5	24	32	35
	%		5,2%	25,0%	33,3%	36,5%
U-paskorting	Count		4	2	17	73
	%		4,2%	2,1%	17,7%	76,0%
Duidelijke com.	Count		4	14	43	34
	%		4,2%	14,7%	45,3%	35,8%
Goede com.	Count		3	16	39	37
	%		3,2%	16,8%	41,1%	38,9%
Aanbod	Count		2	5	32	57
	%		2,1%	5,2%	33,3%	59,4%
Positief beeld	Count		2	11	31	52
	%		2,1%	11,5%	32,3%	54,2%

Deze tabel kan alleen toegelicht worden per opvatting over het UCK.

- Allereerst de vraag of men het UCK toegankelijk vindt, het overgrote deel van de respondenten is het hier een beetje mee eens tot helemaal mee eens. Hier kunnen we er vanuit gaan dat men het UCK toegankelijk vindt.
- Dan de stelling: het UCK treedt veel naar buiten. Meer dan de helft is het hier een beetje mee eens. Hier ligt dus een verbeterpunt voor het UCK.
- Het UCK levert kwaliteit: Hier liggen de resultaten net zoals de eerste opvatting.
- Bij de opvatting dat het UCK het belang van de klant centraal stelt ligt een mogelijkheid tot verbetering voor het UCK.

Tabel 6

- Dan de prijs/kwaliteit verhouding, ook hier zijn de respondenten verdeeld over een beetje mee eens en helemaal mee eens.
- Een grote meerderheid is van mening dat het UCK goede U-paskorting geeft.
- Maar er is ruimte voor verbetering bij de stellingen of het UCK duidelijke communicatie-uitingen heeft en gebruikt.
- Het aanbod van het UCK en het positieve beeld krijgen allebei een meerderheid mee.

Over het geheel gezien doet het UCK het erg goed onder U-pashouders. Er is bij een aantal punten wel ruimte voor verbetering.

Deelvraag:

Wat zijn de opvattingen over (de communicatie van) de U-paskorting?

Communicatie U-paskorting		Korting goed gecommuniceerd			
		ja		nee	
		Count	Col %	Count	Col %
Hoogte korting poster	nee	57	100,0%	39	100,0%
Hoogte korting media	nee	54	94,7%	37	94,9%
	ja	3	5,3%	2	5,1%
Hoogte korting brochure	nee	37	64,9%	30	76,9%
	ja	20	35,1%	9	23,1%
Hoogte korting advertentie	nee	56	98,2%	39	100,0%
	ja	1	1,8%	0	0,0%
Hoogte korting website	nee	39	68,4%	28	73,7%
	ja	18	31,6%	10	26,3%
Hoogte korting e-mail	nee	56	98,2%	38	97,4%
	ja	1	1,8%	1	2,6%
Hoogte korting via via	nee	52	91,2%	35	89,7%
	ja	5	8,8%	4	10,3%
Hoogte korting voorstelling	nee	57	100,0%	36	92,3%
	ja	0	0,0%	3	7,7%
Hoogte korting U-pasgids	nee	34	59,6%	25	64,1%
	ja	23	40,4%	14	35,9%
Hoogte korting flyer	nee	56	98,2%	33	84,6%
	ja	1	1,8%	6	15,4%
Hoogte korting anders	nee	50	87,7%	35	89,7%
	ja	7	12,3%	4	10,3%

Tabel 7

Ook hier was het mogelijk voor de respondenten om meerdere antwoorden in te vullen bij de vraag hoe ze op de hoogte waren van de U-paskorting. Dit was niet het geval bij de vraag of men van mening is dat het UCK de korting goed communiceert. Daarom is het hier van belang om naar de aantallen te kijken en niet naar de percentages.

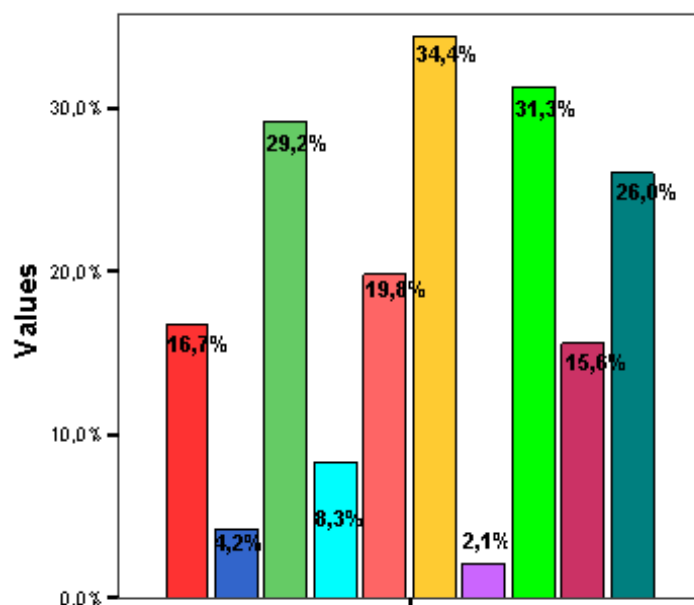
Na het bestuderen van tabel 7 wordt al gauw duidelijk dat alleen een website en de U-pasgids van het U-pasbureau de twee communicatie-uitingen zijn die de meeste respondenten hebben gebruikt om op de hoogte te zijn van de U-paskorting bij het UCK. Daarna valt op dat de respondenten van mening zijn dat ze beide uitingen de korting goed communiceren.

Hoe kennen U-pashouders het UCK		nee	ja
Kent UCK poster	Count	80	16
	%	83,3%	16,7%
Kent UCK flyer	Count	92	4
	%	95,8%	4,2%
Kent UCK brochure	Count	68	28
	%	70,8%	29,2%
Kent UCK advertentie	Count	88	8
	%	91,7%	8,3%
Kent UCK U-pasgids	Count	77	19
	%	80,2%	19,8%
Kent UCK Website	Count	63	33
	%	65,6%	34,4%
Kent UCK e-mailing	Count	94	2
	%	97,9%	2,1%
Kent UCK Via via	Count	65	30
	%	68,4%	31,6%
Kent UCK Voorstelling	Count	81	15
	%	84,4%	15,6%
Kent UCK Anders	Count	71	25
	%	74,0%	26,0%

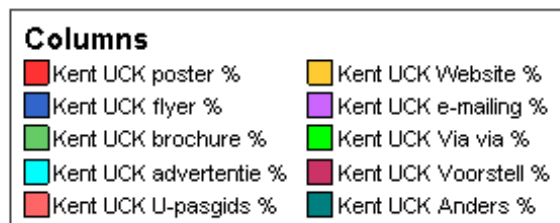
Tabel 8

Tabel 8 en grafiek 1 geven geen antwoord op een specifieke deelvraag, maar geven wel interessante informatie weer. Het UCK communiceert namelijk via veel verschillende kanalen met zijn doelgroepen. Via de website, de brochure en kennissen en familie weten de meeste U-pashouders van het UCK. Deze drie kanalen zijn dus belangrijke communicatie-uitingen om U-pashouders mee te benaderen. Ook hier konden de respondenten meerdere antwoorden invullen en daarom is het belangrijk om uitsluitend naar de percentages in de "ja" kolom te kijken.

Uit de grafiek is ook op te maken dat maar weinig U-pashouders wisten van het bestaan van het UCK door middel van een e-mailing en een flyer.



Hoe kent men het UCK?



Grafiek 1

De volgende tabellen geven antwoord op de onderzoeksvraag: Wat zijn de geografische, demografische en culturele gegevens van de U-pashouders die bij het UCK cursist zijn?

Geslacht versus status		Geslacht				Total	
		Vrouw		Man		Count	Row %
		Count	Row %	Count	Row %		
Status	Jongere	4	4,5			4	4,2
	Alleenstaand	33	37,5	4	50,0	37	38,5
	Samenwonend	3	3,4	1	12,5	4	4,2
	Getrouwd	2	2,3	1	12,5	3	3,1
	Student	2	2,3			2	2,1
	Alleenstaand met kinderen	35	39,8	1	12,5	36	37,5
	Samenwonend met kinderen	3	3,4	1	12,5	4	4,2
	Getrouwd met kinderen	5	5,7	0	0,0%	5	5,2
	Anders	1	1,1	0	0,0%	1	1,0
Total		88	100,0	8	100,0	96	100,0

Tabel 9

In tabel 9 is het geslacht en status van de respondenten met elkaar verbonden, omdat het belangrijk is om te zien welke status mensen hebben die de U-pas gebruiken. Achtentachtig vrouwen versus acht mannen hebben de enquête ingevuld. Daarnaast zijn de meeste van die respondenten alleenstaand of alleenstaand met kinderen.

Internet versus leeftijd

	Leeftijd in klassen									
	10-< 30		31-< 40		41-> 50		51-< 60		60-<80	
	Internet		Internet		Internet		Internet		Internet	
	Count	%	Count	%	Count	%	Count	%	Count	%
Altijd	11	44,0%	6	28,6%	13	36,1%			1	50,0%
Soms	4	16,0%	6	28,6%	6	16,7%	3	25,0%	1	50,0%
Vaak	9	36,0%	9	42,9%	15	41,7%	9	75,0%		
Nooit	1	4,0%			2	5,6%				

Tabel 10

Voor het verband tussen internet en leeftijd zijn de leeftijden in klassen verdeeld. In de enquête kon men de leeftijd invullen, voor SPSS is het overzichtelijk om te werken met leeftijdsklassen. De vragen hoe vaak men het internet gebruikt en hoe oud iemand is moeten inzicht verschaffen in de leeftijdsgroep van het UCK en of die groep veel of weinig gebruik maakt van het internet. Uit deze tabel is te concluderen dat de meeste respondenten (U-pashouders van het UCK) tussen de 10 en 30 jaar en 41 en de 50 jaar zijn, en dat het ze vaak tot altijd gebruik maken van het internet. Met een kleine meerderheid voor vaak.

Regio versus land van herkomst			Regio									
			Binnen stad	Oost	Leidsche Rijn	West	Overvecht	Zuid	Noord oost	Zuid west	Noord west	Vleuten De Meern
Land	Nederland	Count	9	11	5	7	6	8	13	5	9	8
		Col %	11,1%	13,6%	6,2%	8,6%	7,4%	9,9%	16,0%	6,2%	11,1%	9,9%
	Turkije	Count	1									
		Col %	100,0%									
	Ned. Antillen	Count					1					
		Col %					100,0%					
	Marokko	Count					1					
		Col %					100,0%					
	Anders	Count	2	3	1		2	2	1	1		
		Col %	16,7%	25,0%	8,3%		16,7%	16,7%	8,3%	8,3%		
Total	Count		12	14	6	7	10	10	14	6	9	8
	Col %		12,5%	14,6%	6,3%	7,3%	10,4%	10,4%	14,6%	6,3%	9,4%	8,3%

Tabel 11

In een oogopslag is te zien dat de meeste respondenten Nederlands zijn. Daarna zijn er veel respondenten die anders ingevuld hebben, deze antwoorden variëren van China, Duitsland en Polen. Daarnaast is uit deze tabel te concluderen de respondenten vrij verdeeld zitten over Utrecht, maar dat toch veel respondenten in Oost en Noordoost Utrecht wonen.

Situatie versus status		Situatie													
	Loondienst		Eigen bedrijf		Vrijwilligers-werk		Werkloos		Opleiding		Huishouden		Langdurig ziek		
	Status		Status		Status		Status		Status		Status		Status		
	Count	%	Count	%	Count	%	Count	%	Count	%	Count	%	Count	%	
Jongere									3	50,0 %	1	14,3%			
Alleenstaand	16	40,0 %	6	60,0 %	5	38,5 %							9	56,3 %	
Samenwonend	1	2,5%			1	7,7%	1	33,3%	1	16,7 %					
Getrouwd	1	2,5%			1	7,7%							1	6,3 %	
Student	1	2,5%							1	16,7 %					
Alleenstaand met kinderen	19	47,5 %	3	30,0 %	3	23,1 %	1	33,3%	1	16,7 %	3	42,9%	6	37,5 %	
Samenwonend met kinderen	2	5,0%									2	28,6%			
Getrouwd met kinderen			1	10,0 %	2	15,4 %	1	33,3%			1	14,3%			
Anders					1	7,7%									

Tabel 12

Ik heb voor deze verbanden gekozen omdat het goed weergeeft in welke situatie de U-pashouders zitten. Zoals in tabel 9 is vastgesteld zijn de meeste respondenten alleenstaand en alleenstaand met kinderen. Nu is in tabel 12 daarbij te vermelden dat de meesten in loondienst zijn. Verder zijn ook een aantal U-pashouders langdurig ziek en/of arbeidsongeschikt.

Opleiding versus situatie			Opleiding							
			Basis- onderwijs	MAVO	MBO	HAVO	VWO	HBO	WO	Geen antwoord
Situatie	Loondienst	Count	1	2	7	2	3	10	14	1
		Col %	2,5%	5,0%	17,5%	5,0%	7,5%	25,0%	35,0%	2,5%
	Eigen bedrijf	Count			1			6	3	
		Col %			10,0%			60,0%	30,0%	
	Vrijwilligerswerk	Count		1	2	2	3	3	2	
		Col %		7,7%	15,4%	15,4%	23,1%	23,1%	15,4%	
	Werkloos	Count		1	1		1			
		Col %		33,3%	33,3%		33,3%			
	Gepensioneerd VUT	Count		1						
		Col %		100,0%						
	Opleiding	Count	3			1		1	1	
		Col %	50,0%			16,7%		16,7%	16,7%	
	Huishouden	Count	1		3			2	1	
		Col %	14,3%		42,9%			28,6%	14,3%	
	Langdurig ziek	Count			5	1	1	5	4	
		Col %			31,3%	6,3%	6,3%	31,3%	25,0%	
	Total	Count	5	5	19	6	8	27	25	1
		Col %	5,2%	5,2%	19,8%	6,3%	8,3%	28,1%	26,0%	1,0%

Tabel 13

Uit tabel 12 is vast gesteld dat de meeste respondenten in loondienst zijn. In tabel 13 is ook te zien dat het merendeel van de respondenten een HBO of een WO opleiding heeft gevolgd.

Interview Hedwig Swart binnen UCK

U-pas

1. **Wilt u zich even kort voorstellen?**

Ik ben Hedwig Swart, 18 jaar. Ik dans nu al 4 of 5 jaar bij het UCK. Ik zit op de middelbare school, op het niveau van VWO.

2. **Maakt u veel gebruik van de communicatie-uitingen van het U-pasbureau? (website, magazine, gids) Waarom wel, waarom niet?**

Nou, ik krijg het magazine thuisgestuurd, ik zoek er de leukste dingen uit en die lees ik dan. Ik probeer zoveel mogelijk artikelen over dans te vinden maar het staat er niet zo vaak in, dat vind ik wel jammer.

3. **Bij welke instellingen gebruikt u de U-pas (voornamelijk)?**

Naast het UCK gebruik ik de U-pas voor fitness, dat doe ik ook nog, en voor theatervoorstellingen.

UCK

1. **Wat is uw relatie met het UCK?**

Tja, heel lang geleden heb ik nog muziek en beweging gedaan voor kinderen, toen was ik nog heel erg jong. Oh, ja en ik heb ook nog een tijdje geleden op accordeon gezeten. Dat doe ik nu niet meer.

2. **Hoe lang zit u bij het UCK?**

Ik ken het UCK dus al toen ik klein was, maar dans doe ik daar nu zo'n 4 of 5 jaar, weet niet meer zo goed.

3. **Waar denkt u aan bij het UCK?**

Lastig, ik denk aan... Cultureel, veelzijdig. Ja dat is het wel.

4. **Welke communicatie-uitingen van het UCK komt u (veel) mee in aanraking?**

Op de gevel van locaties zie ik vaak reclame. Ook in de NL30, voornamelijk om onze dansfoto erin op te zoeken. Ik ben me er niet zo bewust van waar ik het zie. Vaak komt Welmoet met verschillende informatie. Zij is onze coördinator.

5. **Het UCK organiseert verschillende open dagen en evenementen, maakt u daar gebruik van en wat vindt u ervan?**

Ik ga er niet zo vaak heen, tenzij ik zelf moet optreden ofzo, natuurlijk. Maar ik vind de proeflessen wel slim. Die worden ook wel goed aangegeven, en je kan snel uitvinden of je iets leuk vindt of niet.

6. **Wat vindt u een prettige manier om geïnformeerd te worden? Waarom? Mist u een manier van communiceren/informereren van het UCK?**

In het algemeen, dus niet alleen voor het UCK, vind ik e-mail wel erg fijn. En alleen als het hele specifieke informatie is via SMS, maar e-mail is fijn omdat je zelf kan kiezen of je het leest en wanneer je het leest. Je raakt het ook niet kwijt, het staat toch wel in je inbox.

7. **Wat vindt u van de U-paskorting die het UCK aanbiedt?**

Goed! Onder de 16 is zelfs gratis sporten, helaas kwam ik daar wel net te laat achter. Kijk, mensen die drie danscursussen bij het UCK doen zijn toch rijk. Ik doe er 1 en ik moet het zelf betalen, dan is het zeker wel fijn dat ik 50% korting krijg. En 50% is wel genoeg, een cursus kies je erg bewust.

8. **Mist u informatie of aanbod vanuit het UCK of het U-pasbureau?**

Nee, eigenlijk niet. Ik kan overal wel makkelijk achter komen, en anders vraag ik het Welmoet meteen.

Interview binnen UCK: Marieke Veenhof

U-pas

1. Wilt u zich even kort voorstellen?

Ik ben Marieke Veenhof, 31 jaar en ik werk bij het Leger des Heils. Ik heb een zoontje van 9 jaar. En ik ben een alleenstaande moeder.

2. Maakt u veel gebruik van de communicatie-uitingen van het U-pasbureau? (website, magazine, gids) Waarom wel, waarom niet?

Nou, ik krijg het magazine en de gids thuisgestuurd en dan kijk ik er wel even naar. Dat is wel handig. Ik kijk ernaar voor inspiratie. Even kijken wat leuk is om te doen of om heen te gaan, voor mij zelf of voor mijn zoon. Daarnaast is de gids erg praktisch omdat het alfabetisch is, kan je gemakkelijk opzoeken als je iets zoekt over muziek bijvoorbeeld.

3. Bij welke instellingen gebruikt u de U-pas (voornamelijk)?

Voornamelijk voor het sporten, maar ook cursussen voor mij en mijn zoon. En het theater vinden wij allebei erg leuk. Ook de bioscoop of de dierentuin. Best veel eigenlijk.

4. Met welk doel gebruikt u de communicatie-uitingen van het U-pasbureau? Naar welke informatie bent u op zoek?

Nou, niet zo specifiek. Ik kijk ernaar voor inspiratie en het is handig dat ik het krijg thuisgestuurd. Maar ik was de U-pas wel een keer kwijt en toen heb ik op de website opgezocht wat ik dan moet doen.

UCK

1. Wat is uw relatie met het UCK?

Nou, ik ben opgegroeid in Utrecht en dan wordt je opgevoed met het idee dat het UCK toch wel een begrip is, het UCK is gewoon algemeen bekend. Ik volg geen cursus bij het UCK maar mijn zoon wel. En daarom zijn wij nu lid.

2. Hoe lang zit u bij het UCK?

Mijn zoon zit sinds september bij het UCK.

3. Waar denkt u aan bij het UCK?

Dat is wel moeilijk. Ik denk aan cultuur, theater en muziek.

4. Welke communicatie-uitingen van het UCK komt u (veel) mee in aanraking?

Ik let er niet zo op, maar reclame. Posters in de stad, de website op internet en ook folders. Folders zijn wel handig, zeker als je ze thuisgestuurd krijgt. Ik heb bijvoorbeeld van Tweetakt wat gekregen en daar kijk ik dan meteen even in.

5. Het UCK organiseert verschillende open dagen en evenementen, maakt u daar gebruik van en wat vindt u ervan?

Ik ga weleens met mijn zoon naar proeflessen om te kijken of hij wel te enthousiasmeren is voor die cursus, anders is het zo zonde. Maar dat gaat altijd wel goed. En is wel leuk. Ook vinden we het leuk om naar uitvoeringen te gaan. Kindertheater enzo.

6. Wat vindt u een prettige manier om geïnformeerd te worden? Waarom? Mist u een manier van communiceren/informereren van het UCK?

Een nieuwsbrief via het internet is echt heel erg handig. Je kijkt altijd wel even en dan vind je toch altijd interessante dingen. Ook folders vind ik handig, vooral als ze thuisgestuurd worden.

7. Wat vindt u van de U-paskorting die het UCK aanbiedt?

Ja, te gek! Anders was het echt te duur geweest. Voor mijn zoon kreeg ik wel 75% korting. Anders had ik 200 euro moeten betalen. En dat kan ik gewoon niet. Ik werk gewoon te weinig daarvoor.

8. Mist u informatie of aanbod vanuit het UCK of het U-pasbureau?

Een keer waren er te weinig aanmeldingen voor een cursus en ik werd niet benaderd, ik moest er zelf achteraan bellen om erachter te komen. Dat vond ik niet zo netjes.

Interview binnen UCK Christine Kraaij

U-pas

1. **Wilt u zich even kort voorstellen?**

Ik ben Christine Kraaij, ik ben 44 jaar en woon in Nieuwegein. Ik doe nu al voor de 4^e keer Beeldende Kunst op maat bij het UCK. Ik zit in de WOA en doe veel vrijwilligerswerk.

2. **Maakt u veel gebruik van de communicatie-uitingen van het U-pasbureau? (website, magazine, gids) Waarom wel, waarom niet?**

Het is gewoon zo handig dat je het thuisgestuurd krijgt. En met die bonnen erbij is het al helemaal aantrekkelijk om te lezen. Ik vind het persoonlijk makkelijker dan op het internet te moeten kijken. Ik kijk ook liever in een folder van het UCK dan op de website.

3. **Bij welke instellingen gebruikt u de U-pas (voornamelijk)?**

Naast het UCK gebruik ik de U-pas voor het theater en cursussen bij de volksuniversiteit.

4. **Met welk doel gebruikt u de communicatie-uitingen van het U-pasbureau? Naar welke informatie bent u op zoek?**

Kijken naar dingen om te doen, leuke dingen om te doen. Leuke ideeën op te doen. Iets laagdrempeligs.

UCK

1. **Wat is uw relatie met het UCK?**

Nu doe ik dus al een tijdje beeldende kunst op maat maar daarvoor heb ik ook een schildercursus gevolgd bij het UCK. In totaal zit ik nu zo'n 7 jaar bij het UCK, maar niet achtereenvolgens. Maar ik wil wel graag meer cursussen doen bij het UCK met korting. Maar volgens mij gaat dat helemaal niet.

2. **Hoe lang zit u bij het UCK?**

Zie vorig antwoord.

3. **Waar denkt u aan bij het UCK?**

Zelfontplooiing, creatief bezig zijn.

4. **Welke communicatie-uitingen van het UCK komt u (veel) mee in aanraking?**

Met de brochure, die wordt opgestuurd. Vind ik heel erg overzichtelijk. Daarnaast flyers en posters.

5. **Het UCK organiseert verschillende open dagen en evenementen, maakt u daar gebruik van en wat vindt u ervan?**

Ik ben naar de opening van het culturele jaar geweest, dat was een toneelstuk. Ook ga ik altijd naar de exposities aan het eind van het jaar en ik ga ook weleens naar een theatervoorstelling.

6. **Wat vindt u een prettige manier om geïnformeerd te worden? Waarom? Mist u een manier van communiceren/informereren van het UCK?**

Internet is best handig, maar toch niet mijn favoriet. Maar een e-mail nieuwsbrief is erg handig, je ontvangt het gewoon. Ook berichten in de krant is fijn. Bij de e-mail is het leuk als je persoonlijk benaderd wordt. Ook is dus de brochure prettig omdat deze wordt thuisgestuurd.

7. **Wat vindt u van de U-paskorting die het UCK aanbiedt?**

Ik vind de korting prima, ik wil alleen meerdere cursussen doen met korting. Anders is het voor mij niet mogelijk het te betalen, het is redelijk prijzig.

8. **Mist u informatie of aanbod vanuit het UCK of het U-pasbureau?**

Ik mis dus meer cursussen te kunnen doen met korting.

Interview binnen UCK: Marije Schaaf

U-pas

1. **Wilt u zich even kort voorstellen?**

Ik ben Marije Schaaf, 24 jaar oud, ik werk in de zorg. In mijn vrije tijd doe ik kinderopvang bij een basisschool.

2. **Maakt u veel gebruik van de communicatie-uitingen van het U-pasbureau? (website, magazine, gids) Waarom wel, waarom niet?**

Ik krijg het magazine en de gids thuis gestuurd en daarom lees ik het maar ik doe dat soort dingen veel liever op de computer, op internet.

3. **Bij welke instellingen gebruikt u de U-pas (voornamelijk)?**

Voornamelijk met het UCK, maar ook wel eens voor een schouwburgvoorstelling, o.i.d.

4. **Met welk doel gebruikt u de communicatie-uitingen van het U-pasbureau? Naar welke informatie bent u op zoek?**

Het magazine bekijk ik gewoon voor nieuwtjes of aanbiedingen. Ik wist niet eens dat de U-pas een website had!

UCK

1. **Wat is uw relatie met het UCK?**

Ik doe nu Toneel, inmiddels Vervolg. Hiervoor heb ik Toneel 1 gedaan.

2. **Hoe lang zit u bij het UCK?**

Sinds vorig jaar pas.

3. **Waar denkt u aan bij het UCK?**

Tja, kunstzinnig.

4. **Welke communicatie-uitingen van het UCK komt u (veel) mee in aanraking?**

Ik heb me aangemeld voor de mailing, de nieuwsbrief. En ik hoor ook veel via vriendinnen die ook met het UCK betrokken zijn. De nieuwsbrief is toch wel handig.

5. **Het UCK organiseert verschillende open dagen en evenementen, maakt u daar gebruik van en wat vindt u ervan?**

Af en toe ga ik er heen, soms niet zo'n zin maar het is altijd wel leuk. Leuk om te zien wat iedereen maakt en doet.

6. **Bent u van mening dat het UCK de U-paskorting duidelijk communiceert? Waarom?**

Ik had pas voor Toneel 2 gehoord dat ik de U-pas kon aanvragen. Ik vraag het vaak aan voor mijn cliënten in de zorg, en probeerde het zelf eens en ik kwam in aanmerking.

7. **Wat vindt u een prettige manier om geïnformeerd te worden? Waarom? Mist u een manier van communiceren/informereren van het UCK?**

Een handige website is erg helpzaam, hij moet ook up-to-date zijn. Ook de mail/nieuwsbrief vind ik erg fijn, het wordt je gewoon toegestuurd.

8. **Wat vindt u van de U-paskorting die het UCK aanbiedt?**

Voor mij is die korting prima, maar ik merk voor mijn cliënten, die minder uit te geven hebben, dat het nog wel duur is.

9. **Mist u informatie of aanbod vanuit het UCK of het U-pasbureau?**

Duidelijk aangeven dat er U-paskorting is. Bijvoorbeeld met een stempel op de site of de brochures, nieuwsbrief.

10. **Hebt u suggesties of aanbevelingen voor het UCK?**

Interview binnen UCK Jacqueline van Eimeren

U-pas

1. **Wilt u zich even kort voorstellen?**

Ik ben Jacqueline van Eimeren ik ben 45 jaar. Ik woon in Utrecht en ik heb een dochtertje van 8 jaar. Ook doe ik wat vrijwilligerswerk.

2. **Maakt u veel gebruik van de communicatie-uitingen van het U-pasbureau? (website, magazine, gids) Waarom wel, waarom niet?**

Het magazine gebruik ik wel veel, ik vind deze erg overzichtelijk. Alleen de website gebruik ik bijna niet. Ik heb weleens wat opgezocht op de website maar meestal hoeft dat niet want het magazine is zo duidelijk.

3. **Bij welke instellingen gebruikt u de U-pas (voornamelijk)?**

Ik gebruik de U-pas heel erg veel, ik zeg ook altijd: Als ik de U-pas toch niet had. Ik gebruik de pas veel voor zwembaden, een abonnement met korting, voorstellingen en ik gebruik hem ook voor de bibliotheek. Ik doe ook yoga en daar gebruik ik hem ook voor.

UCK

1. **Wat is uw relatie met het UCK?**

Ik ken het UCK al zolang ik hier in Utrecht geboren ben. Mijn dochtertje zit dus bij het UCK op dansles nu, maar vroeger heeft ze dat ook weleens gedaan toen ze 3 of 4 was

2. **Waar denkt u aan bij het UCK?**

Tja, aan dat soort cursussen dus eigenlijk.

3. **Welke communicatie-uitingen van het UCK komt u (veel) mee in aanraking?**

De brochure denk ik. Die is gewoon zo gemakkelijk en overzichtelijk. Ik gebruik ook weleens de website maar om een of andere reden duurt dat bij mij zo lang om dan iets op te zoeken, ik vind het sneller via de brochure.

4. **Het UCK organiseert verschillende open dagen en evenementen, maakt u daar gebruik van en wat vindt u ervan?**

Wij gaan niet zo vaak, wel een keer naar een open les geweest en dat was erg handig, vooral kinderen kunnen om de vreemdste redenen van gedachte veranderen.

5. **Wat vindt u een prettige manier om geïnformeerd te worden? Waarom? Mist u een manier van communiceren/informereren van het UCK?**

Ik vind een brochure zo gemakkelijk. Of een nieuwsbrief. Per e-mail kan ook wel, maar ik vind het gewoon belangrijk dat je snel iets kan vinden.

6. **Wat vindt u van de U-paskortingen die het UCK aanbiedt?**

Ja, geweldig.

7. **Hebt u nog suggesties of aanbevelingen voor het UCK?**

Nou, mijn dochtertje zat op dansles een keer en deze hebben we uitgezocht op lestijd, want anders gaat ze te laat naar bed enz. Opeens werd na drie lessen de lestijd verschoven naar een uur later. Toen moest ze dus stoppen, ik vind dat niet kunnen! Het was toen erg lastig om iets nieuws te vinden voor haar. Ik vind dat de lestijden vast moeten liggen, een cursus zoek je uit op lestijd.

Interview U-pashouders buiten UCK Marian Ossewaarde

U-pas

1. **Wilt u zich even kort voorstellen?**

Ik ben Marian Ossewaarde, ik ben 49 jaar. En ik ben een alleenstaande moeder.

2. **Maakt u veel gebruik van de communicatie-uitingen van het U-pasbureau? (website, magazine, gids) Waarom wel, waarom niet?**

Ja van het magazine, die krijg ik thuis gestuurd en dat is wel erg relax. Ik kijk vaak of er dan wat leuks te doen is voor mij.

3. **Bij welke instellingen gebruikt u de U-pas (voornamelijk)?**

Nou, ik ga weleens naar theatervoorstellingen met mijn kinderen. Met die korting is het goed te doen. Ook weleens met korting naar de bioscoop, maar dat scheelt niet zoveel, maar toch wel wat.

UCK

1. **Kent u het UCK?**

Zo ja: wat is uw relatie met het UCK?

Ja, ik ken het wel. Mijn dochter heeft er eens een cursus gevolgd. Volgens mij was het een danscursus. Ze vond het leuk, maar het is vrij prijzig.

2. **Waar denkt u aan bij het UCK? Wat is uw mening over het UCK?**

Tja, creativiteit en kunstzinnigheid. Ik vind het UCK goed, maar waarom moet het zo duur. Ik had toen mijn dochter er les had ook gekeken naar cursussen voor mijzelf maar ik kon niet zoveel leuks vinden.

3. **Hebt u weleens communicatie-uitingen van het UCK gezien? Zo ja, welke? Wat vond u van ze?**

Ik heb wel die brochure gezien toen. Best overzichtelijk en duidelijk. Ook weleens naar de website gezien, maar daar kon ik helemaal geen wijs uit worden. Ook vind ik hem stiekem een beetje lelijk.

4. **Het UCK organiseert verschillende open dagen en evenementen, maakt u daar gebruik van en wat vindt u ervan?**

Ja, ik weet er wel van. We zijn alleen weleens naar een proefles geweest voor mijn dochter, om te kijken of ze er wat aan vond. Maar het was wel goed dat ze dat doen, anders dan kan je je ergens voor inschrijven en het toch niet zo leuk vinden als je dacht dat je het zou vinden.

5. **Zo nee: Wat vindt u een prettige manier om geïnformeerd te worden? Waarom? Mist u een manier van communiceren/informereren van het UCK?**

Ik vind een website wel goed, maar dan moet hij wel overzichtelijk zijn. Ik snapte er echt niets van. En e-mail, ik doe wel veel op het internet en kijk vaak mijn mail, dus daarom is het wel handig.

6. **Wist u dat het UCK U-paskorting aanbiedt?**

Ja, dat wist ik. Mijn dochter kreeg ook korting. Maar ik had het toen gezien in de brochure. Toen ik moest betalen op het formulier. Maar het kan wel veel duidelijker op de website gezet worden.

7. **Wat vindt u van de U-paskorting die het UCK aanbiedt?**

Heel erg goed, maar toch omdat de prijzen in eerste instantie al zo duur zijn. Blijft het vrij prijzig.

8. **Bent u van mening dat het UCK de U-paskorting duidelijk communiceert? Waarom?**

Het kan wel wat duidelijker, wat ik net ook al zei, voornamelijk op de website.

Interview U-pashouders buiten UCK Tineke van der Mispel

U-pas

1. **Wilt u zich even kort voorstellen?**

Ik ben Tineke van der Mispel, ik ben 57 jaar oud. En ik werk in het als secretaresse. Ik heb verder geen kinderen.

2. **Maakt u veel gebruik van de communicatie-uitingen van het U-pasbureau? (website, magazine, gids) Waarom wel, waarom niet?**

Ik gebruik de website veel, daar staan de aanbiedingen op. En ik krijg vaak een mailing van de U-pas. Dat is ook erg praktisch.

3. **Bij welke instellingen gebruikt u de U-pas (voornamelijk)?**

Ik ben wat ze zouden noemen een zwaar gebruiker. Ik gebruik hem ook voor alles. Ik houd ook heel erg bij waar er aanbiedingen zijn, dus ja voor alles eigenlijk. Ik sport ermee, en ik gebruik hem voor kleine aanbiedingen, met kerst bijvoorbeeld goedkope oliebollen. Zo handig.

4. **Met welk doel gebruikt u de communicatie-uitingen van het U-pasbureau? Naar welke informatie bent u op zoek?**

Ik kijk wat er nu in de aanbieding is, en als ik het wat vind dan doe ik het gewoon.

UCK

1. **Kent u het UCK?**

Zo ja: wat is uw relatie met het UCK?

Ik het niet zo goed, maar ik heb er weleens van gehoord via de U-pas. Het staat geloof ik in de gids, die kleine van 1 keer per jaar.

2. **Waar denkt u aan bij het UCK? Wat is uw mening over het UCK?**

Ik ken het dus niet zo goed maar ik denk wel aan kunstzinnig iets.

3. **Hebt u weleens communicatie-uitingen van het UCK gezien? Zo ja, welke? Wat vond u van ze?**

Nee, nog nooit gezien. Ik ken het echt alleen via de U-pas.

4. **Zo nee: Wat vindt u een prettige manier om geïnformeerd te worden? Waarom? Mist u een manier van communiceren/informereren van het UCK?**

Ik kijk op de website voor de U-pas en dat vind ik wel erg fijn.

5. **Wist u dat het UCK U-paskorting aanbiedt?**

Ja, via de gids dus.

6. **Wat vindt u van de U-paskorting die het UCK aanbiedt?**

Ik vind de korting wel goed. 50% was het toch, ja dat is wel veel. Maar het is in eerste instantie al duur.

Interview buiten UCK Nick de Krom

U-pas

1. **Wilt u zich even kort voorstellen?**

Ik ben Nick de Krom ik ben 61 jaar, niet getrouwd. Ook geen kinderen. Ik woon in een groot pand met allerlei anderen, maar we hebben allemaal een eigen huurcontract. Ik heb een laag inkomen, ik zit in de WAO.

2. **Maakt u veel gebruik van de communicatie-uitingen van het U-pasbureau? (website, magazine, gids) Waarom wel, waarom niet?**

Niet genoeg, ik gebruik de website zelfs helemaal niet. Ik weet eigenlijk niet zo goed waarom, gewoon niet aan gedacht. Het magazine vind ik heel erg leuk.

3. **Bij welke instellingen gebruikt u de U-pas (voornamelijk)?**

Ik gebruik de pas voornamelijk voor de zorgverzekering, Agis. Ook voor de bibliotheek of de bioscoop, maar daar krijg je geloof ik 1 euro korting.

4. **Met welk doel gebruikt u de communicatie-uitingen van het U-pasbureau? Naar welke informatie bent u op zoek?**

Ik gebruik het om te kijken waar ik gebruik van zou kunnen maken. Laatst gebruikte ik het magazine om een bon uit te knippen voor het zwembad. Je krijgt daar erg goede korting, maar dat is maar een keer per jaar.

UCK

1. **Kent u het UCK?**

Zo ja: wat is uw relatie met het UCK?

Ja, ik ken het wel, van heel erg lang geleden. Ik heb in de jaren '90 in een koor bij het UCK, op het domein, gezeten. Maar ik moest stoppen vanwege ademhalingsproblemen, ook ging het wat snel want ik kon niet meer zo goed noten lezen. Ik wilde nog wel wat anders doen maar ik vind het zo duur.

2. **Waar denkt u aan bij het UCK? Wat is uw mening over het UCK?**

Ook in de jaren 80 heb ik op de Ganzemarkt in het Audio Visueel Centrum een cursus gedaan. Iets met fotografie. Erg interessant.

3. **Hebt u weleens communicatie-uitingen van het UCK gezien? Zo ja, welke? Wat vond u van ze?**

Nee, volgens mij niet. Wel eens de brochure gezien. Het is toch zo duur.

4. **Het UCK organiseert verschillende open dagen en evenementen, maakt u daar gebruik van en wat vindt u ervan?**

Nee, nooit geweest. Ik weet er wel van. Ik heb het ergens een keer zien staan. Maar verder let ik er niet zo op.

5. **Zo nee: Wat vindt u een prettige manier om geïnformeerd te worden? Waarom? Mist u een manier van communiceren/informereren van het UCK?**

Ik ben nu vrij gewend aan e-mail. Maar qua drukwerk zijn folders erg gemakkelijk en leesbaar. Als je in de bibliotheek bent kijk je er even naar of neem je het mee. Erg overzichtelijk en dat is bij een e-mail niet.

6. **Wist u dat het UCK U-paskorting aanbiedt?**

Ik wist niet hoeveel de kortingen waren. Ergens wist ik wel dat ze er waren, maar gewoon niet hoeveel.

7. **Wat vindt u van de U-paskorting die het UCK aanbiedt?**

Wel goed. Toch zijn het gewoon hele dure cursussen.

8. **Bent u van mening dat het UCK de U-paskorting duidelijk communiceert? Waarom?**

Ik vind het niet zo goed gecommuniceerd. Ik ging op de website zoeken naar de hoeveelheid korting die ik dan zou krijgen. Ik kon het niet vinden. Uiteindelijk wel wat gezien bij het inschrijven, maar kan toch wel wat overzichtelijker op de website.

9. **Hebt u suggesties of aanbevelingen voor het UCK?**

Interview U-pashouders buiten UCK Dieuwke de Vries

U-pas

1. **Wilt u zich even kort voorstellen?**

Ik ben Dieuwke, ik ben 39 jaar. En ik zit in de ziektewet. Ik kan voorlopig niet werken. Ik heb geen kinderen en ook geen partner.

2. **Maakt u veel gebruik van de communicatie-uitingen van het U-pasbureau? (website, magazine, gids) Waarom wel, waarom niet?**

Ik gebruik het magazine veel. De aanbiedingen worden er zo handig in aangegeven, en je kan gewoon even kijken wat voor leuke er te doen is. Ik doe er best veel mee.

3. **Bij welke instellingen gebruikt u de U-pas (voornamelijk)?**

Ja zoals ik al zei ik gebruik hem best vaak. Toch wel 1 keer per maand denk ik. En dan gebruik ik hem voor theatervoorstellingen of zwemmen, daar krijg je nu ook een hele goede korting op.

4. **Met welk doel gebruikt u de communicatie-uitingen van het U-pasbureau? Naar welke informatie bent u op zoek?**

Ik snuffel er gewoon in om te kijken wat ik er deze maand mee kan doen. Ik vind het wel echt jammer dat hij nu minder vaak uitkomt.

UCK

1. **Kent u het UCK?**

Zo ja: wat is uw relatie met het UCK?

Ik woon al heel erg lang in Utrecht en ik ken het gewoon. Ik zie ook heel vaak reclame ervoor. Maar ik heb nog nooit een cursus of zoiets gedaan. Ik vind het toch nog duur, ik weet wel dat je korting krijgt maar toch blijft het best duur vind ik. Ook ben ik erg snel moe en, denk ik niet dat ik een cursus vol zou kunnen houden.

2. **Waar denkt u aan bij het UCK? Wat is uw mening over het UCK?**

Tja, de kunsten hè. Kunstzinnig.

3. **Hebt u weleens communicatie-uitingen van het UCK gezien? Zo ja, welke? Wat vond u van ze?**

Ik heb weleens in de krant wat gezien en posters in kroegen voor voorstellingen of opendagen. Ik ben ook weleens naar zo'n demodag geweest maar er zat uiteindelijk niets voor mij bij. Ik ben weleens naar zo'n voorstelling geweest van een vriendin, dat was erg leuk gedaan.

4. **Zo nee: Wat vindt u een prettige manier om geïnformeerd te worden? Waarom? Mist u een manier van communiceren/informereren van het UCK?**

Ik vind het U-pasmagazine erg prettig om te lezen, maar ik ben ook veel op het internet en een goede website en e-mail is ook fijn om te krijgen, per mail moet wel alleen relevante informatie zijn. En met een goede website bedoel ik ook dat er bijvoorbeeld een zoekfunctie op zit. Dat je meteen kan vinden wat je wilt.

5. **Wist u dat het UCK U-paskorting aanbiedt?**

Via dat kleine boekje van de U-pas die ieder jaar uitkomt, de gids. Daar stond het in.

6. **Wat vindt u van de U-paskorting die het UCK aanbiedt?**

Ja erg goed, maar toch nog steeds duur.

7. **Bent u van mening dat het UCK de U-paskorting duidelijk communiceert? Waarom?**

Vanuit de U-pas wel maar ik denk dat het UCK er zelf nog wel wat beter kan doen, op de website kon ik het helemaal niet vinden.

Interview buiten UCK Silvia Gerardus

U-pas

1. **Wilt u zich even kort voorstellen?**

Ik ben Silvia Gerardus, ik ben afgelopen maandag, 15 maart, 66 jaar geworden. Ik heb twee volwassen zonen en ik ben huisvrouw.

2. **Maakt u veel gebruik van de communicatie-uitingen van het U-pasbureau? (website, magazine, gids) Waarom wel, waarom niet?**

Ik gebruik het magazine best vaak, ik vind het gewoon leuk om in te lezen.

3. **Bij welke instellingen gebruikt u de U-pas (voornamelijk)?**

Vaak ga ik ermee naar het Buurthuis, ik kan daar heel voordelig eten. Dat komt gewoon goed uit. Ook ga ik vrij vaak met de U-pas naar het theater, volgende week ga ik naar de Gelaarsde Kat. Volgens mij kan ik er zelfs gratis heen, dat moet ik even checken. Maar dat is ontzettend leuk. Ook krijg ik korting op de kapper, en nu was er ook een actie met het zwembad waar ik dan korting krijg op sporten in het zwembad.

4. **Met welk doel gebruikt u de communicatie-uitingen van het U-pasbureau? Naar welke informatie bent u op zoek?**

Ik blader het gewoon door, niet echt actief naar iets op zoek. Ik kijk naar leuke dingen om te doen.

UCK

1. **Kent u het UCK?**

Zo ja: wat is uw relatie met het UCK?

Het zegt mij wel iets. Ik ben er weleens langs gekomen op de fiets, ik woon maar een kwartiertje van de Dom af. Maar nog nooit iets van een cursus of iets dergelijks gevolgd.

2. **Hebt u weleens communicatie-uitingen van het UCK gezien? Zo ja, welke? Wat vond u van ze?**

Nee, nog nooit iets gezien.

3. **Zo nee: Wat vindt u een prettige manier om geïnformeerd te worden? Waarom? Mist u een manier van communiceren/informereren van het UCK?**

Ik heb geen computer dus alles via het internet kan niet. Maar per post is heel erg fijn of telefonisch.

4. **Wist u dat het UCK U-paskorting aanbiedt?**

Nee, wist ik niet.

Gesprek Bernadette van Leeuwenberg, U-pasbureau

Bernadette werkt bij het U-pasbureau op de afdeling acquisitie. Ze doet onder andere veel voor het magazine. Op 7 januari 2010 hebben Petra en ik een gesprek met haar over mijn onderzoek gehad. Ze vertelde dat de wijken Overvecht en Kanaleneiland de echt “U-paswijken” zijn. Het magazine heeft een goed bereik en wordt veel gelezen, uit eerdere onderzoeken bleek dat ongeveer 97% van de doelgroep het blad leest. Vanaf maart wordt het blad een keer in de twee maanden uitgebracht (6 keer per jaar) vanwege de kosten en de bezetting op de afdeling. Het magazine, de U-pasgids, de website en af en toe een mailing zijn de communicatie-uitingen die het U-pasbureau gebruiken om de doelgroep te bereiken. Het magazine wordt naar alle U-pashuishoudens gestuurd en in bibliotheken en dienstencentra neergelegd.

Een U-pashouder voelt zich verbonden met de organisatie en ziet zichzelf als “lid”. Inwoners met een uitkering krijgen de U-pas automatisch thuisgestuurd, de mensen die geen uitkering ontvangen moeten de pas aanvragen. Het aantal U-pashouders blijft groeien. Zowel door aanvragen als door inwoners die een uitkering krijgen. Het zwembad, de bioscoop en de bibliotheek zijn de drie populairste instellingen voor U-pashouders, dit is vastgesteld uit een onderzoek door het U-pasbureau.

Utrecht is niet de enige stad die werkt met een minimaal inkomen kortingspas. Delft en Rotterdam zijn steden waar het U-pasbureau 1 keer per jaar contact mee heeft. Vooral de communicatie-uitingen van de stad Rotterdam naar de doelgroep zijn interessant om naar te kijken volgens Bernadette. U-pashouders is een lastige doelgroep om te bereiken, uit eerdere onderzoeken is gebleken dat ze niet erg digitaal actief zijn en ze hebben veel verschillende kenmerken. Er zijn laagopgeleide inwoners maar ook hoogopgeleide en allochtone en autochtone, oud en jong. Een advies dat Bernadette mij gaf was om een (grote) doelgroep hieruit te selecteren en daar op te richten. Het UCK doet bijvoorbeeld veel voor jongeren. Waar ik wel bewust van moet zijn is de prioriteiten van U-pashouders. Sommigen zijn meer aan de gang met het rond komen en eten op de tafel krijgen dan dat ze behoefte hebben aan een cursus om zichzelf te ontplooiën.

Op dit moment worden er onderzoeken voor het U-pasbureau afgesloten en gepubliceerd, zodra deze bekend zijn kan ik ze gebruiken voor het onderzoek. Bernadette houdt me op de hoogte.

Gesprek Hans Schut, U-pasbureau

Hans Schut licht intermediairs voor over de U-pas. Verder gaat hij langs scholen, sportverenigingen en verzorgingstehuizen, etc. Hij is hierin actief in alle wijken in Utrecht. Hij geeft bijvoorbeeld informatie over de U-pas aan ouderadviseurs. Zij moeten deze informatie doorspelen als zij ouders voor zich krijgen die aangeven dat ze behoefte hebben aan iets dergelijks.

Ook vertelde Hans Schut dat hij op scholen praat met groepen allochtone moeders over de U-pas en dat daar in diezelfde groep het U-pasmagazine besproken wordt, omdat de moeders niet zo goed Nederlands praten. Hij vertelt wat de U-pas is, wat het doel ervan is, wat men ermee kan en waar ze op moeten letten. Hij deelt folders uit en praat veel met de mensen om zo veel persoonlijk contact met ze te maken.

Hans is vooral actief in Overvecht en ook wel in Kanaleneiland, dit zijn de “U-paswijken” volgens het U-pasbureau. Hij vindt het belangrijk om mensen uit hun isolement te halen en te laten zien wat er allemaal mogelijk is. Hij legt ook uit welke voordelen er allemaal aan de U-pas zitten, ook voordelen die niet zo bekend zijn. Zo is er het voordeel School Extra, dit is een regeling voor alle U-pashouders met kinderen die naar het basisonderwijs en voortgezet onderwijs gaan. De school ontvangt voor deze U-paskinderen € 50 /€ 100 (basis/vo) per kind per schooljaar voor activiteiten als dagjes uit, vieringen, werkweek en allerlei extraatjes waar ouders vaak apart nog een bijdrage voor moeten leveren. De school declareert rechtstreeks bij het U-pasbureau, ouders kunnen dus niet zelf bij ons declareren. De regeling is ingevoerd omdat veel scholen de leuke activiteiten moesten schrappen omdat heel veel ouders geen geld hadden om hun kind hier aan mee te laten doen. Of kinderen werden thuisgehouden met een smoes. In eerste instantie is de regeling voor het voortgezet onderwijs ingevoerd, een jaar later is op ons advies ook het basisonderwijs hieraan toegevoegd. Er zijn 215 basisscholen en 76 scholen voor voortgezet onderwijs die bij ons bekend zijn. Tot nu toe (2009) hebben 1873 basisschoolleerlingen en 391 voortgezet onderwijsleerlingen gebruik gemaakt van de regeling. De scholen met de meeste U-pasleerlingen bevinden zich op Kanaleneiland, in Overvecht en Hoograven.

Een ander voordeel dat aan de U-pas is verbonden is de collectieve ziektekostenverzekering Agis Optimaal Basis. De gemeente Utrecht biedt U-pashouders samen met Agis een basisverzekering plus een uitgebreid aanvullend pakket tegen een aantrekkelijke premie. Er is een eigen risico meeverzekerd van € 165, en de premie bedraagt € 123,20 per maand.¹⁴

Wat Hans Schut opviel was dat de U-pas onder de doelgroep goed bekend is. Sommige voordelen moeten alleen wel uitgelicht worden maar de meesten zijn bekend met de pas en de mogelijkheden. Een tip die hij noemde was de voordelen van de U-pas vanuit het UCK zoveel mogelijk benoemen bij alle uitingen, via het magazine en in de wijk Overvecht via de scholen en het wijkblad communiceren. Het is mogelijk om informatie over het UCK via Hans door te spelen naar de doelgroep. Hij heeft zijn gegevens achter gelaten.

¹⁴ <http://www.utrecht.nl/smartsite.dws?id=278208>

§ 6.4. Secundaire analyse

Utrecht is niet de enige stad die een kortingspas voor lagere inkomensgroepen uitgeeft. Zo heeft Den Haag de Ooievaarspas, Delft de DelftPas, Rotterdam de RotterdamPas en Zoetermeer de ZoetermeerPas. De Ooievaarspas is ook geldig in Rijswijk en Leidschendam-Voorburg. Met deze passen kan men korting krijgen op de bibliotheek, cursussen, theatervoorstellingen, zwembaden en nog veel meer. Men moet wel 18 jaar of ouder zijn om een pas aan te vragen. Als je nog geen 18 jaar bent, dan kunnen je ouders een pas aanvragen. Hieronder staat een overzicht van vier andere kortingspassen. Het overzicht geeft weer wat de voorwaarden zijn en welke cultuurorganisatie die stad heeft en wat voor korting deze geeft. Het overzicht geeft een indruk van andere kortingspassen en laat zien welke het meest overeenkomen met de U-pas zodat deze vergeleken kunnen worden.

	DelftPas¹⁵	RotterdamPas¹⁶	ZoetermeerPas¹⁷	OoivaarsPas¹⁸
Voor wie?	Iedereen in Delft, Rotterdam, Den Haag en omstreken.	Iedereen in Rotterdam, Delft en omstreken.	Lagere inkomensgroepen in Zoetermeer.	Lagere inkomensgroepen in Den Haag en omstreken. En studenten.
Kunst organisatie	VAK, Centrum voor de Kunsten	Stichting Kunstzinnige Vorming Rotterdam (SKVR)	Centrum voor Kunst en Cultuur (CKC)	Koorenhuis
Hoe korting bij organisatie	€ 30 korting vanaf 100 euro.	Twee keer coupons € 25 korting, mits cursus vanaf 75 euro.	Voordeelcheque t.w.v. € 46.	35% korting op lessen, en t/m 17 jaar 1 cursus gratis tot € 300.
Prijs	○ Met minimum inkomen: € 5. ○ 65plussers, studenten en nieuwe inwoners: € 20 ○ Kinderen 3 t/m 18 jaar: € 10 ○ Alle andere: € 55	○ Minimaal inkomen € 5 ○ Kinderen gratis ○ Anders € 55, kinderen € 5 ○ Studenten en 65+ € 10	Gratis	Gratis. Voor studenten € 11,34

¹⁵ <http://www.delft.nl/content.jsp?objectid=4569> en <http://www.vak-delft.nl/content.asp?objectid=35838#delft> en <http://www.rotterdampas.nl/home.html> en <http://www.delft.nl/content.jsp?objectid=45697> en <http://www.vak-delft.nl/content.asp?objectid=8552>

¹⁶ <http://www.koorenhuis.nl/home/> en <http://www.denhaagopmaat.nl/ooievaarspas> en <http://www.koorenhuis.nl/cursusvoorwaarden/> en <http://www.ooievaarspas.nl/> en <http://www.denhaagopmaat.nl/ooievaarspas#formTop>

¹⁷ <http://www.zoetermeer.nl/index.php?mediumid=15&pagid=1789> en <http://www.ckc-zoetermeer.nl/home>

¹⁸ <http://www.jipdenhaag.nl/thema.php?jipvar=10492&achtergrondvar=11> en <http://www.rotterdampas.nl/home.html> en <http://www.delft.nl/content.jsp?objectid=45697> en <http://www.skvr.nl/>

