
MET HET OOG OP MENSEN

EEN EFFECTEVALUATIE NAAR
HET MAATSCHAPPELIJK
RENDEMENT IN DE WIJK
WIERDENSEHOEK

Bacheloronderzoek

A. van Hes

E. Koster-Geerlings

R. Redeker

MET HET OOG OP MENSEN

Een effect naar het maatschappelijk rendement in de wijk
wierdensehoek

STUDENTEN:

ANNELIE VAN HES	– 340824
EDITH KOSTER – GEERLINGS	– 335980
RENSKE REDEKER	– 325755

KLAS:

EMM4VC

BACHELORBEGELEIDERS:

P.STEGEN & J.KORS

TOETSCODE:

T.AMM.37555 BACHELORRAPPORT

STUDIEROUTE JEUGDZORG

SAXION HOGESCHOLEN TE ENSCHEDE

ENSCHADE, JANUARI 2016

Voorwoord

Voor u ligt het bachelorrapport dat is uitgevoerd in opdracht van Scoop Welzijn, Almelo. Scoop Welzijn zet zich in voor iedere burger in de samenleving. Dit bachelorrapport beschrijft de effecten die de diensten van Scoop Welzijn heeft op de bewoners in de wijk Wierdensehoek.

Via deze weg willen wij een aantal mensen bedanken die een bijdrage hebben geleverd aan de voorbereiding, uitvoering en afronding van dit onderzoek. Als eerst willen wij D. ter Haar bedanken voor de mogelijkheid om dit onderzoek uit te voeren. Naast onze opdrachtgever is D. ter Haar ook ambulant jongerenwerker binnen de organisatie Scoop Welzijn en heeft ons vanuit zijn kennis ondersteund in het schrijven van dit bachelorrapport. Daarnaast willen wij M. Hazelhoff en H. Trnjanin bedanken. Zij hebben ons achtergrond informatie verstrekt over de wijk en ons kennis laten maken met het jongerenwerk van Scoop Welzijn. Vanuit het Saxion willen wij graag P. Stegen en J. Kors bedanken voor de begeleiding tijdens het proces. Wij hebben vele malen gebruik mogen maken van hun kennis en kunde rondom het doen van onderzoek. Tot slot willen wij één van de belangrijkste onderdelen van dit onderzoek bedanken, namelijk de respondenten. Dankzij hun medewerking is het voor ons mogelijk geworden dit onderzoek uit te voeren en af te ronden.

Annelie van Hes, Edith Koster-Geerlings & Renske Redeker

Enschede, Januari 2016

Samenvatting

In het huidige zorgsysteem wordt er van welzijnsinstellingen verwacht dat zij kunnen aantonen welke toegevoegde waarde de diensten, die zij aanbieden, hebben in de maatschappij. Door de WMO wordt verwacht dat zorginstellingen en social workers zich continue bewust zijn van de kosten en kwaliteit van hun aanbod, dit geldt ook voor Scoop Welzijn. Scoop Welzijn is een non-profit organisatie die zich inzet op het sociale domein in Almelo. Zij bieden diensten aan alle leeftijdscategorieën. In dit onderzoek wordt geanalyseerd hoe buurtbewoners en ouders, in de wijk Wierdensehoek, de diensten van Scoop Welzijn ervaren. In samenwerking met de opdrachtgever is de volgende vraagstelling vastgesteld: *'Wat zijn volgens de buurtbewoners en ouders de effecten van de diensten die Scoop Welzijn aanbiedt aan jongeren in de wijk Wierdensehoek?'*

Om antwoord te kunnen geven op bovenstaande vraag is kwalitatief onderzoek uitgevoerd. Hierbij is gebruik gemaakt van een analytische onderzoeksvorm. Door middel van een effectevaluatie is gekeken naar de effecten van de diensten van Scoop Welzijn, maar ook gevraagd naar de wensen en behoeften van buurtbewoners en ouders. Dit is gedaan middels halfgestructureerde mondelinge ondervraging, waarbij extra toelichting gegeven kon worden op de interviewvragen.

Uit dit onderzoek kan geconcludeerd worden dat de diensten die Scoop Welzijn aanbiedt aan jongeren als overwegend positief worden ervaren. Binnen de wijk Wierdensehoek zien buurtbewoners en ouders dat het jongerenwerk de jongeren van de straat houden en een meerwaarde is voor de jongeren. Daarnaast zien ouders zowel positieve als negatieve gedragsveranderingen sinds de jongeren deelnemen aan de diensten van Scoop Welzijn. Hierin is niet duidelijk waar deze veranderingen, volgens ouders, vandaan komen. Ook geven ouders aan dat er meer contact mogelijk is tussen hen en Scoop Welzijn.

Op basis van de conclusies zijn aanbevelingen voor Scoop Welzijn beschreven. Deze aanbevelingen zijn gericht de verbetering van het jongerenwerk dat Scoop Welzijn aanbiedt. Eén van de aanbevelingen is gericht op een vervolgonderzoek onder de ouders van de jongeren zodat meer informatie verkregen kan worden omtrent de gedragsverandering van jongeren.

Middels een vergelijking met het voorgaande onderzoek uit de wijk Sluisterveld kan geconcludeerd worden dat er zowel vergelijkingen als verschillen zijn. Beide wijken zijn positief over het jongerenwerk, maar zien ook verbeterpunten omtrent contact tussen ouders en jongerenwerkers.

INHOUDSOPGAVE

Voorwoord	3
Samenvatting.....	4
1. Inleiding	8
1.1. Aanleiding.....	8
1.2. Doelstelling.....	9
1.2.1. Korte termijn doelstelling	9
1.2.2. Lange termijn doelstelling.....	9
1.3. Vraagstelling	9
1.3.1. Hoofdvraag.....	9
1.3.2. Deelvragen	9
1.4. Vooruitblik	10
2. Theoretisch kader	11
2.1. Welzijnswerk en jongerenwerk	11
2.1.1. Jongerenwerk.....	11
2.1.2. Ambulant jongerenwerk	11
2.1.3. Jongereninloop en jongerensoos	11
2.1.4. Mentorproject.....	12
2.1.5. Conclusie	12
2.2. Belang beelvorming.....	13
2.2.1. Sociale categorisatie	13
2.2.2. Stereotypering	13
2.2.3. Socialisatietheorie en systeemtheorie	14
2.2.4. Feedback	15
2.2.5. Empowerment	15
2.2.6. Conclusie	15
2.3. Maatschappelijk rendement	16
2.3.1. Input en output	16
2.3.2. Outcome	17

2.3.3.	Veranderingstheorie	18
2.3.4.	Conclusie	18
3.	Methode van onderzoek.....	19
3.1.	Onderzoeksmethode	19
3.2.	Type onderzoek	19
3.3.	Populatie en steekproef	19
3.4.	Dataverzameling en analyse.....	20
3.5.	Betrouwbaarheid.....	21
3.6.	Validiteit	22
3.7.	Ethiek.....	23
4.	Resulaten	24
4.1.	Algemeen welzijnswerk.....	24
4.2.	Bevolkingsgroep	25
4.3.	Wijk.....	26
4.4.	Jongeren	27
4.5.	Verbetering en verandering	29
4.6.	Scoop Welzijn	30
5.	Conclusie	31
5.1.	Conclusie praktische deelvragen	31
5.1.1.	Ervaringen buurtbewoners	31
5.1.2.	Opbrengsten volgens buurtbewoners	32
5.1.3.	Bijdrage buurtbewoners	33
5.2.	Conclusie hoofdvraag	33
5.3.	Aanbevelingen.....	35
5.3.1.	Contact tussen ouders en Scoop Welzijn	35
5.3.2.	Bijdragen aan het gedrag van jongeren	36
5.4.	Vergelijking onderzoek sluiterveld.....	36
5.5.	Sterkten en zwakten.....	37
6.	Discussie.....	39

Literatuurlijst.....	42
Bijlage I: Interviewformat	46
Bijlage II: Modelovereenkomst onderzoeksopdracht	52
Bijlage III: Evaluatieformulier opdrachtgever	55
Bijlage IV: Beoordelingsformulier	57
Bijlage V: Labelschema.....	61

1. INLEIDING

In dit hoofdstuk zal er ingegaan worden op de aanleiding voor het bacheloronderzoek. Hierbij wordt er aandacht besteed aan de doelstellingen op korte en lange termijn en de vraagstelling met daarbij verschillende deelvragen. Het bacheloronderzoek zal uitgevoerd worden in opdracht van Scoop Welzijn te Almelo.

1.1. AANLEIDING

Op 1 januari 2007 is de wet maatschappelijke ondersteuning (WMO) ingevoerd, met als doel ondanks de vergrijzing noodzakelijke zorg aan te bieden van een betere kwaliteit zonder daarmee de kosten te laten stijgen. De sleutel van de WMO voor de oplossing van deze schijnbaar onmogelijke opgave is: 'participatie'. Belangrijk binnen deze wet is het meedoen in de maatschappij. Een onderdeel hiervan is eigen verantwoordelijkheid van mensen voor zichzelf en elkaar. Doordat iedereen geacht wordt mee te doen wordt de WMO ook wel 'participatiewet' genoemd (Jager-Vreugdenhill, 2012).

Sinds 1 januari 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor de WMO, de jeugdhulp en de participatiewet. De gemeente stelt eisen bij het inkopen van jeugdhulp zoals het aangesloten zijn bij een branche, het hebben van een HKZ certificaat of het uitvoeren van een klanttevredenheidsonderzoek (Hoenderboom, z.j.). Lectoratenplatform Zorg en Welzijn (2008) geeft aan dat het hernieuwde accent op marktwerking vanuit de WMO ertoe leidt dat sociaal werkers zich continue bewust moeten zijn van de kosten en kwaliteit van het aanbod. Sociaal werkers moeten zich kunnen verantwoorden om kansen te hebben in de aanbestedingsprocedure maar ook om hun interventieaanbod te rechtvaardigen.

Het maatschappelijk rendement van een organisatie is de toegevoegde waarde aan de maatschappij. Hierbij moet er gedacht worden aan bijvoorbeeld de verbetering van het veiligheidsgevoel, de vermindering van multiprobleemgezinnen en de verbetering van de gezondheid. Om het maatschappelijk rendement duidelijk naar voren te kunnen brengen zijn er twee stappen nodig: het is van belang om de verwachte effecten in kaart te brengen en om het belang van de effecten af te wegen rondom de kosten en baten (Larsen & de Boer, 2011).

Verschelling- Hartog (2009) geeft aan dat met maatschappelijke participatie de deelname aan activiteiten buiten het huis of de eigen sociale kring wordt bedoeld. Dit zijn voornamelijk sociaal-culturele activiteiten waarbij de activiteiten een recreatief, creatief, educatief of sportief karakter hebben of waarbij de activiteiten in het verlengde liggen van de zorg voor eigen persoon en huishouden. Er kan niet duidelijk gesteld worden welke doelgroep als kwetsbaar aangesteld kan worden. Er zijn verschillende redenen en oorzaken te vinden waarom men soms niet in staat is om mee te doen in de maatschappij.

Scoop Welzijn is een non-profit organisatie en heeft als uitgangspunt zelfstandigheid en verantwoordelijkheid. Zij is gericht op het vergroten van leefbaarheid in een gemeenschap en het bevorderen van maatschappelijke participatie. Scoop Welzijn zet zich in op een breed terrein van het sociale domein in Almelo. Zij biedt diensten aan in alle leeftijdscategorieën. Deze diensten worden in zowel groepsverband als individueel aangeboden. Het brede terrein van het sociaal domein waar Scoop Welzijn zich inzet heeft betrekking tot wonen, zorg, onderwijs, sport en cultuur. Onder de diensten die Scoop Welzijn aanbiedt valt ook het geven van advies over maatschappelijke ontwikkelingen (Scoop Welzijn, 2015).

Door middel van dit onderzoek wil Scoop Welzijn onder andere meer inzicht krijgen in het maatschappelijk rendement dat de organisatie biedt. Door het onderzoek naar het maatschappelijke rendement kan men constant en doelgericht werken aan kwaliteitsverbetering (Alcedo Media, 2012). Belangrijk hierbij is dat er gekeken zal moeten worden naar de baten die buurtbewoners ervaren bij de diensten die Scoop Welzijn biedt. Maar ook is het belangrijk om na te gaan welke verbeterpunten zich voor kunnen doen.

In het voorgaande jaar hebben vier studenten van de academie Mens en Maatschappij vanuit de Hogeschool Saxion te Enschede een soortgelijk onderzoek uitgevoerd in de wijk Sluisterveld in Almelo. Zij meten de kwaliteit van de diensten van Scoop Welzijn door onderzoek te doen enerzijds onder de buurtbewoners en anderzijds onder de jongeren. Vanuit Scoop Welzijn is hierdoor de vraag ontstaan om een soortgelijk onderzoek te doen binnen een andere wijk, namelijk de Wierdensehoek. In dit onderzoek zal er gekeken worden naar de effecten die de buurtbewoners in de wijk Wierdensehoek ondervinden bij de diensten die Scoop Welzijn levert. Het is voor Scoop Welzijn interessant om te onderzoeken in hoeverre er overeenkomsten en verschillen zijn in de twee wijken. Hebben buurtbewoners in de wijk Sluisterveld dezelfde ervaringen als de buurtbewoners in de wijk Wierdensehoek? En als deze ervaringen geheel anders zijn waar komt dit dan door?

1.2. DOELSTELLING

1.2.1. KORTE TERMIJN DOELSTELLING

Inzicht krijgen in de effecten van de diensten die Scoop Welzijn aanbiedt, onder de buurtbewoners binnen de wijk Wierdensehoek.

1.2.2. LANGE TERMIJN DOELSTELLING

Aan de hand van de verwachtingen van de buurtbewoners binnen de wijk Wierdensehoek de kwaliteit van de diensten van Scoop Welzijn verbeteren of behouden met in achtneming de wensen en behoeften van de buurtbewoners.

1.3. VRAAGSTELLING

1.3.1. HOOFDVRAAG

Wat zijn volgens de buurtbewoners en ouders de effecten van de diensten die Scoop Welzijn aanbiedt aan jongeren in de wijk Wierdensehoek?

1.3.2. DEELVRAGEN

Theoretische deelvragen

- Wat zegt de literatuur over welzijnswerk en in het bijzonder jongerenwerk?
- Wat zegt de literatuur over het belang van beeldvorming?
- Wat is er bekend over het maatschappelijk rendement in welzijnsinstellingen?

Praktische deelvragen

- Hoe ervaren buurtbewoners in de wijk Wierdensehoek de diensten die Scoop Welzijn aanbiedt aan jongeren?
- Wat is volgens de buurtbewoners van de jongeren de opbrengsten van de activiteiten die Scoop Welzijn onderneemt met jongeren?
- Welke bijdrage kunnen en willen buurtbewoners leveren aan het jongerenwerk van Scoop Welzijn?

1.4. VOORUITBLIK

In dit bacheloronderzoek komen zes hoofdstukken aan bod. In het eerste hoofdstuk wordt de aanleiding voor het onderzoek weergegeven met daarbij de doelstelling en vraagstelling voor het onderzoek. In hoofdstuk twee wordt het theoretisch kader voor het onderzoek weergegeven. Hierin wordt er antwoord gegeven op de theoretische deelvragen die in hoofdstuk één zijn beschreven. In hoofdstuk drie komt de methode van onderzoek aan bod. Hierin wordt weergegeven wat voor onderzoek het betreft en wordt aandacht besteed aan de onderzoeksvorm, de onderzoekspopulatie, de gebruikte instrumenten en wordt de betrouwbaarheid van het onderzoek beschreven. In hoofdstuk vier zullen de resultaten van het onderzoek worden beschreven. Dit wordt gedaan aan de hand van het labelschema waarin de antwoorden van de respondenten zijn verwerkt. Dit labelschema is terug te vinden in bijlage V. In hoofdstuk vijf zullen er conclusies worden getrokken naar aanleiding van de eerder beschreven hoofdstukken. Vanuit de conclusie zullen er aanbevelingen geschreven worden. Als laatste wordt in hoofdstuk zes gediscussieerd over het thema taalbarrières.

2. THEORETISCH KADER

In dit hoofdstuk wordt er door middel van literatuur antwoord gegeven op de theoretische deelvragen.

2.1. WELZIJNSWERK EN JONGERENWERK

Veldboer (2002) geeft aan dat het lastig is om een algemene definitie van welzijnswerk te benoemen. Het welzijnswerk is gericht op iedereen maar is daarin toch vooral gericht op de mensen die ondersteuning nodig hebben bij het actief deelnemen aan de maatschappij. Het NIZW (in Veldboer, 2002) beschrijft de kern van het welzijnswerk: 'het verbeteren van de maatschappelijke participatie van kwetsbare bevolkingsgroepen en het beïnvloeden van maatschappelijke verbanden om de mogelijkheden tot participatie te vergroten'. Welzijnswerk is de overkoepelende benaming voor alle diensten die men levert op gebied van zorg. Het richt zich op verschillende doelgroepen waaronder jongeren, ouderen, dak- en thuislozen en gedetineerden. Hierbij wordt er gebruik gemaakt van verschillende methodieken gericht op de dienst en zorg die passend is bij de doelgroep (Piessens, 2008). De doelgroep jongeren beslaat de leeftijd van twaalf tot achttien jaar oud. Deze jongeren zitten in de adolescentiefase (Hartgers, 2010). In deze fase zijn zij geen kind meer maar ook nog geen volwaardig volwassene. Zij ontleen hun identiteit voor een deel aan hun ouders en de maatschappij maar ook voor een deel aan de eigen rijping en inspanning (Tieleman, 2011).

2.1.1. JONGERENWERK

Van Strijen (2011) geeft aan dat er verschillende meningen zijn over wat jongerenwerk inhoud. Overeenkomend bij deze meningen is de visie om jongeren te helpen en ondersteunen bij de ontwikkeling van hun eigen identiteit en het leggen van sociale contacten. Volgens de Tolk & Hazenkamp (2014) is het jongerenwerk vooral gericht op groepsgerichte vrijetijdsbesteding met aanwezigheid van beroepskrachten vanuit welzijnsinstellingen. Het jongerenwerk wordt grotendeels gefinancierd door de lokale overheid. Veenbaas, Noorda & Ambaum (2011) geven aan dat jongerenwerk gericht is op jongeren in de leeftijd van 12 tot 23 jaar. Hierbij wordt er aangesloten bij de leefwereld van de jongeren door middel van activiteiten voor en met jongeren. Het jongerenwerk heeft een pedagogische doelstelling, jongeren begeleiden bij het opgroeien tot volwaardige burgers in de maatschappij.

2.1.2. AMBULANT JONGERENWERK

Veenbaas, Noorda en Ambaum (2011) geven aan dat ambulant jongerenwerk de invalshoek de buurt en de straat heeft. De professionals zoeken de jongeren op in plaats dat zij naar een accommodatie komen. Zij hebben direct contact met jongeren en leveren jongeren hulpverlening in de vorm van informatie verstrekking, advisering en actieve verwijzing. Volgens Batsleer & Davies (2010) is het uitgangspunt van het jongerenwerk de leefwereld van de jongeren. Barquioua, Mossel & Paulides (2010) voegen hieraan toe dat dit uitgangspunt wordt versterkt in het ambulant jongerenwerk, omdat de jongeren worden opgezocht in hun eigen omgeving.

2.1.3. JONGERENINLOOP EN JONGERENSOOS

De jongeren inloop valt onder het open jongerenwerk. Door middel van een aantrekkelijk programma komen de jongeren naar het wijkcentrum (Strijen, 2011). Belangrijk is dat jongeren spontaan deel kunnen nemen aan de georganiseerde activiteiten. Hierbij is het van belang dat zij zelf geen materiaal zoals sportkleding hoeven mee te nemen (Veenbaas, Noorda & Ambaum, 2011). Een van de activiteiten die Scoop Welzijn aanbiedt is sport en spel. Volgens Veenbaas, Noorda en Ambaum (2011) is sport een middel om in contact te komen met jongeren. En heeft als doelstelling bij te dragen aan het oplossen van maatschappelijke problemen.

Het open jongerenwerk heeft veel raakvlakken met het ambulante jongerenwerk. De invalshoek van beide jongerenwerken verschilt maar de manier van werken en de doelstelling komen overeen (Veenbaas, Noorda & Ambaum, 2011).

2.1.4. MENTORPROJECT

Volgens Rhodes (in de Groot, Lub, Sprinkhuizen & Uytterlinde, 2009) zijn er drie verschillende typen van mentorprojecten, namelijk: school-based mentoring, community based mentoring en mentoring voor specifieke doelgroepen. Wanneer men spreekt over school-based mentoring wordt de schoolcarrière ondersteund door de mentor. Er zijn diverse varianten van school-based mentoring, zo kan gekozen worden voor een medeleerling of een buitenstaander als mentor. Bij community based projecten richt men zich op het begeleiden en ondersteunen van jongeren. Hierbij ligt de nadruk op de sociaal-emotionele ontwikkeling en socialisatie van de jongeren. Het bevorderen van schoolprestaties, het vergroten van de motivatie om te leren en het omgaan met normen, waarden en gedragsregels staan centraal. Het derde type, mentoring voor specifieke doelgroepen, is gericht op groepen zoals: ex-gedetineerden, psychiatrische patiënten of ouderen in een sociaal isolement. Bij dit type mentoring spreekt men geen concrete doelen af, maar gaat het voornamelijk om het contact. Dit type wordt ook vaak bestempeld als 'maatjesprojecten'.

2.1.5. CONCLUSIE

Welzijnswerk is gericht op alle doelgroepen in de samenleving, maar specifiek gericht op zij die hulpbehoevend zijn. Een onderdeel van het welzijnswerk is het jongerenwerk. Het jongerenwerk kent meerdere varianten, zoals: jongerenwerk, ambulant jongerenwerk, de jongereninloop en het mentorproject. Deze diensten worden zowel in groepsverband als individueel aangeboden en richten zich met name op het aangaan en onderhouden van sociale contacten. In alle projecten komt duidelijk naar voren dat het gericht is op de socialisatie en competentieontwikkeling van de jongeren.

2.2. BELANG BEELVORMING

'S Avonds zijn op een voetbalveld in de Wierdensehoek jongeren aan het voetballen. Er komen een aantal allochtone jongens langs op een scooter. Ze hebben een joggingpak aan, een petje op en een bontjas aan. Ze trekken de aandacht van de voetballende jongens die hun kant op komen. Vanuit een flatgebouw kijken mevrouw A en meneer B op de jongeren neer. Mevrouw A is zeer ontsteld, drugs dealen.. bij haar voor de deur? Meneer B glimlacht daarentegen, hij vindt het leuk om te zien dat de jongeren zo goed met elkaar overweg kunnen.

Door middel van het onderzoek zal er gekeken worden welke effecten buurtbewoners van de wijk Wierdensehoek ervaren bij de diensten die Scoop Welzijn levert aan jongeren. Zoals het voorbeeld weergeeft zijn er verschillende aannames bij de gebeurtenissen die men ziet.

2.2.1. SOCIALE CATEGORISATIE

Volgens Shadid (in Scheffers, 2015) delen mensen hun sociale omgeving in op basis van geloofsovertuiging, ras en sekse. Dit proces wordt ook wel sociale categorisering genoemd. Hierbij kan men vooringenomen opvattingen hebben. Vanuit de visie van Shadid heeft het proces van sociale categorisering invloed op de beeldvorming van een individu, hiermee wordt de wijze waarop het individu informatie vergaart en interpreteert over anderen bedoeld. Men hoort niet tot een volwaardige groep wanneer men in een sociale categorie valt. Mensen weten over het algemeen niet dat zij deel uit maken van een sociale categorie. Deze categorieën worden gevormd door mensen van buitenaf. Tussen individuen uit een sociale categorie vindt geen interactie en communicatie plaats. Daarnaast hebben de leden geen gemeenschappelijke waarden en normen (Vranken, van Hotegeem & Hendrickx, 2013). Hierop zeggen Williams en O'Reilly (in Brussee, z.j.) dat mensen eerder geneigd zijn om individuen uit een andere categorie te zien als minder betrouwbaar en zouden minder snel samenwerken met deze individuen.

Shadid (in Scheffers, 2015) beschrijft dat tijdens het eerste contact beeldvorming plaats vindt, deze is gebaseerd op uiterlijk waarneembare kenmerken zoals huidskleur, kleding en of men het individu mooi of lelijk vindt. Ook beschrijft hij dat bij de sociale categoriseringstheorie gebruik gemaakt wordt van directe en indirecte ordeningscriteria. De directe ordeningscriteria zijn gericht op bijvoorbeeld de beroepsgroepen of sportprestaties. De indirecte ordeningscriteria liggen daarentegen ten grondslag aan status en etnische en religieuze groepen. Deze ordeningscriteria zijn alleen sociaal relevant wanneer ze invloed hebben op het lidmaatschap dat tot de groep wordt toegekend en invloed hebben op de maatschappelijke kansen van mensen in de samenleving.

2.2.2. STEREOTYPERING

De beeldvorming over een bepaald individu kan beïnvloed worden door stereotypering. Stereotypering is de zienswijze die men heeft op een bepaalde groep. Men stelt dat individuen beoordeeld en behandeld worden alsof zij meer gelijk zijn aan een bepaalde groep, zoals de etniciteit, of dat zij meer verschillend zijn van mensen die niet tot die groep behoren. Deze beoordeling en behandeling is heftiger dan de werkelijkheid (Kamphuis, 2006). Wilterdink & van

Heerikhuizen (2012) voegen hieraan toe dat stereotypen over een etnische minderheid invloed hebben op deze groep. Wanneer een dominerende groep deze stereotyperingen uit, wordt dit sneller geaccepteerd en overgenomen door de minderheid. Hierdoor ontstaat er een negatief zelfbeeld en ontwikkelt men minderwaardigheid. Men spreekt hierbij ook wel over self-fulfilling prophecy. Smelik (1999) gaat ervan uit dat stereotypen problematisch en zelfs schadelijk kunnen zijn. Daarentegen zijn stereotypen nodig om op een snelle en efficiënte manier een betekenis te geven aan onze complexe omgeving. Stereotypering wordt problematisch wanneer het gekoppeld wordt aan waardeoordelen.

Als we een individu ontmoeten wordt niet alleen het proces van stereotypering geactiveerd, maar ook een algehele goed-slecht-evaluatie over dit stereotype. Er wordt zowel een descriptief als een evaluatief component geactiveerd. Bij het descriptieve component gaat het over eigenschappen als muzikaal en intelligent. Wanneer men spreekt over het evaluatieve component, wordt er ook wel gesproken over vooroordelen (Vonk, 1999). Alport (in Kok, Van Knippenberg en Wilke, 1979) beschrijft dat een vooroordeel positieve of negatieve reacties oproept, niet gebaseerd is op feiten en het moeilijk te veranderen is. De definitie die Alport hieraan ontleend is: 'Etnische bevooroordeeldheid is een antipathie, gebaseerd op een verkeerde en niet veranderbare generalisatie. Het kan worden gevoeld of uitgedrukt. Het kan gericht zijn op een groep als geheel of op een individu, omdat hij lid is van die groep' (Kok, van Knippenberg en Wilke, 1979, p. 15).

2.2.3. SOCIALISATIETHEORIE EN SYSTEEMTHEORIE

In de socialisatietheorie wordt de oorzaak van vooroordelen teruggevonden in het groeiproces van kinderen. Kinderen leren in dit proces onderscheid te maken tussen verschillende groepen in de samenleving en dat leden van andere groepen andere opvattingen en attitudes hebben dan leden van de eigen groep (Shadid in Scheffers, 2015). De Duitse socioloog Luhmann heeft een theorie bedacht die overeenkomsten heeft met de systeemtheorie van Parsons. Volgens Parsons beschikt een sociaal systeem over gedeelde normen en waarden. Volgens Luhmann is zo'n structuur niet levensvatbaar in een functioneel gedifferentieerde maatschappij. Ook is Luhmann het niet eens met het idee van Parsons dat een systeem ophoudt met bestaan wanneer delen niet meer werken. Daarbij geeft hij aan dat delen vervangen kunnen worden of dat het systeem zich kan aanpassen (Vranken, van Hoetegem & Henderickx, 2013).

Binnen de systeemtheorie is men niet zozeer gericht op individuen maar gericht op relaties tussen personen. Door middel van de systeembenadering kan er gekeken worden naar sociale systemen zoals gezinnen, teams, organisaties en andere groeperingen (Willemse, 2012). De omgeving van een systeem bestaat uit interne en externe invloeden of factoren die het systeem omgeven. De relatie tussen het systeem en de omgeving is wederkerig, het systeem kan de omgeving beïnvloeden maar de omgeving kan ook het systeem beïnvloeden. De uitwisseling tussen het systeem en de omgeving in de vorm van input, output en feedback is circulair van aard. Energie en informatie passeren continue de grens van het systeem, dit wordt ook wel input genoemd. Deze input wordt door het systeem bewerkt om vervolgens weer uitgewisseld te worden met de omgeving, ook wel output genoemd. Hierdoor vindt procesmatig uitwisseling plaats tussen systeem en omgeving. Deze feedback wordt gebruikt om het systeem te veranderen, verbeteren of te stabiliseren (Nabuurs, 2013).

2.2.4. FEEDBACK

Feedback is belangrijk binnen sociale systemen. De meest gebruikte omschrijving van feedback is terugkoppeling. Feedback duidt aan dat organisaties, groepen en gezinnen in staat zijn om informatie vanuit het systeem of daarbuiten te ontvangen en te verwerken, waardoor ze het vermogen hebben hun eigen functioneren bij te sturen. Feedback richt zich binnen de systeemtheorie voornamelijk op positieve of negatieve feedback, verkregen van anderen gericht op eigen gedrag en functioneren. Binnen de systeemtheorie wordt positieve feedback gezien als feedback dat bijdraagt aan een verandering van een norm binnen het systeem. Negatieve feedback is erop gericht om veranderingen in de norm van het systeem tegen te gaan (Willemse, 2012).

2.2.5. EMPOWERMENT

De empowerment voor groepen, buurten en gemeenschappen is naast versterking ook gericht op verbinding en sociale cohesie. Hierdoor komt de civil society tot stand. Informele groepen, zelforganisaties en professionele organisaties maken deel uit van een civil society (Cultuurnetwerk, 2004).

In de WMO wordt de nadruk gelegd op de civil society en de inclusieve samenleving. De inclusieve samenleving is iedereen in de samenleving, oud of jong, allochtoon of autochtoon en met of zonder beperking. Ieder lid van de samenleving krijgt de zelfde kansen om mee te doen en een volwaardige plek in te nemen in de samenleving. Gemeenten hebben de opdracht op de civil society te faciliteren en te versterken zodat de kwetsbare groepen in de samenleving betrokken blijven en een volwaardige plek innemen. Hierbij gaat het om het bevorderen van de leefbaarheid en de sociale samenhang in wijken. Als professional vraagt dit een inclusieve gerichtheid en moet er in de gaten worden gehouden of iedereen deelneemt aan de samenleving (Scheffers, 2015).

2.2.6. CONCLUSIE

Er zijn verschillende aannames te maken bij een situatie die zich voordoet. Shadid (in Scheffers, 2015) geeft aan dat sociale categorisatie invloed heeft op de beeldvorming die men van een individu creëert. Hierbij vindt de beeldvorming plaats bij het eerste contact dat men heeft. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen directe en indirecte ordeningscriteria. Door deze criteria worden individuen toegewezen aan een bepaalde groep, dit noemt men ook wel stereotypering. Door de beeldvorming die men heeft kunnen stereotypen heftiger zijn dan de werkelijkheid. Een systeem, zoals organisaties en gezinnen, staan altijd in contact met de omgeving. De relatie tussen een systeem en de omgeving is altijd wederkerig, zij kunnen elkaar beïnvloeden. De uitwisseling tussen systemen kan bekeken worden vanuit het circulaire proces van input, output en feedback. Feedback geeft aan dat de systemen de mogelijkheid hebben om informatie te kunnen ontvangen en verwerken om zo het eigen functioneren te optimaliseren. De feedback wordt hierin onderscheiden in positief en negatief. Positieve feedback zorgt ervoor dat de norm binnen het systeem veranderd kan worden. Negatieve feedback zorgt er anderzijds voor dat het de verandering van de norm tegenhoudt. Feedback is nodig om de huidige situatie te veranderen, verbeteren of te stabiliseren. Voor Scoop Welzijn is het daarom van belang inzicht te krijgen in de beeldvorming van de buurtbewoners zodat zij middels hun feedback de huidige situatie kunnen veranderen, verbeteren of stabiliseren.

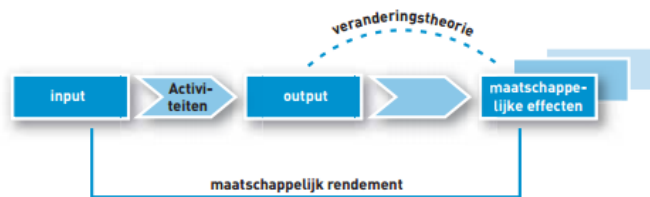
2.3. MAATSCHAPPELIJK RENDEMENT

Maatschappelijk rendement is de winst of toegevoegde waarde van een project (LPBL, 2010). Deuten (2007) geeft aan dat er drie motieven zijn om maatschappelijk rendement zichtbaar te maken:

- Beter willen begrijpen hoe een investering werkt om van daaruit het eigen maatschappelijk ondernemerschap te verbeteren
- Het willen verantwoorden van de maatschappelijke prestatie
- De maatschappij invloed willen geven op investeringen

Deuten (2007) voegt hieraan toe dat er bij maatschappelijk rendement sprake is van een prestatie die wordt geleverd voor de samenleving, afgezet tegen de investeringen die hiervoor geleverd moeten worden. Hij geeft aan dat er verschillende bouwstenen binnen het maatschappelijk rendement te herkennen zijn:

- De input; de middelen die nodig zijn om activiteiten te ondernemen (geld, personeel en spullen)
- De output; het resultaat dat de activiteiten opleveren (het aantal gevoerde gesprekken en het aantal kinderen dat heeft deelgenomen)
- De outcome; De maatschappelijke effecten die in de maatschappij ontstaan (rust in de wijk en groeiende economische status in de stad)
- De veranderingstheorie; geheel van veronderstellingen over de uitwerking van de output



Figuur 1: schematische weergave maatschappelijk rendement

Het is van belang om maatschappelijk rendement uit te werken omdat de maatschappelijke effecten (de outcome), dit is één van de bouwstenen binnen het maatschappelijk rendement, centraal staan in het onderzoek. In deze paragraaf zullen alle vier de bouwstenen worden uitgewerkt. Hierin worden de maatschappelijke effecten (de outcome) het meest toegelicht. De outcome is in dit onderzoek gericht op de maatschappelijke participatie. In de WMO staat beschreven dat het belangrijk is dat mensen participeren. Participatie betekent deelnemen, ook wel het hebben van een aandeel in iets (Houten & Winsemius, 2010). Het is belangrijk dat er gekeken wordt of de effecten van diensten van Scoop Welzijn bijdragen aan de participatie in de wijk.

2.3.1. INPUT EN OUTPUT

Wanneer men over input spreekt gaat het om de middelen, zoals geld, personen en materiaal, om bepaalde activiteiten te kunnen ondernemen. Bij output staat het resultaat van de activiteiten centraal. Deuten, Doevendans en de Kam (2006). Gekeken naar de output is feedback belangrijk. Om het maatschappelijk rendement van Scoop Welzijn te kunnen bekijken is er feedback van buurtbewoners nodig. Volgens Hattie en Timperley (2007) is feedback informatie die een persoon

geeft in relatie tot aspecten van iemands prestatie in verband met het doel dat bereikt moet worden. Ook is volgens hen feedback alleen effectief als de volgende onderdelen bevat:

- Het moet antwoord geven op de vraag waar het bedrijf naar toe wil;
- Het moet laten zien hoe het, het bedrijf tot nu toe vergaat;
- Vervolgens moet er duidelijk worden wat er nu moet gebeuren om.

2.3.2. OUTCOME

Outcome betekent vrijuit vertaald ‘de uitwerking’. In het licht van het maatschappelijk rendement wordt hier gedomd op de effecten die de output (de resultaten van activiteiten) hebben op de cliënten en de maatschappij in het algemeen. Outcome wordt hierin ook wel maatschappelijke effecten genoemd.

Deuten en Kam (2007) geven aan dat de maatschappelijke effecten in verschillende categorieën kan worden onderscheiden:

- | | | |
|----------------------------|---|---------------------|
| • Directe effecten | – | Indirecte effecten |
| • Bedoelde effecten | – | Onbedoelde effecten |
| • Positieve effecten | – | Negatieve effecten |
| • Outcome binnen de doelen | – | Externe effecten |

Wanneer men over *directe* effecten spreekt gaat het om effecten die op korte termijn plaatsvinden. *Indirecte* effecten zullen op langer termijn zichtbaar worden. Een voorbeeld bij deze effecten is op korte termijn dat er minder jongeren op straat hangen en een voorbeeld op het lange termijn is dat er minder overlast is in de buurt.

Onbedoelde effecten zijn effecten die onverwachts optreden en niet altijd rekening mee is gehouden. De *bedoelde* effecten spreken daarentegen voor zichzelf, dit zijn de effecten waar men als organisatie op gerekend heeft.

Positieve effecten zijn de effecten die een goede uitwerking hebben op de organisatie. *Negatieve* effecten laten de organisatie zien dat er verbeterpunten zijn in de manier van werken.

Daarnaast treden er ook effecten op die geen direct effect zijn van de output maar zijn zij het gevolg van andere projecten of factoren (Deuten en Kam, 2007).

Om de outcome te kunnen meten zijn er verschillende methoden te gebruiken zoals: de effectenkaart, de effectenarena, het Logical Framework, Social Return On Investment (SROI) en een maatschappelijke kosten en baten analyse (MKBA). Van deze methoden worden er twee verder toegelicht, dit zullen de effectenarena en het SROI-model zijn (Deuten, z.j.).

Een effectenarena is een basisinstrument om het gesprek over maatschappelijke effecten op gang te brengen. Hierbij wordt er aandacht geschonken aan vier basiselementen: de interventie (de input en output), de investeerders (welke partijen leveren een bijdrage), de maatschappelijke effecten (welke meerwaarde is er voor de wijk) en de incasseerders (welke partijen hebben voordeel van de effecten). Door gebruik te maken van een effectenarena wordt de inhoud van een project inzichtelijk (Deuten, z.j.). Mosca (2015) voegt hieraan toe dat het gaat om een gestructureerde discussie tussen experts en maatschappelijk relevante groepen.

Door middel van de Social Return On Investment (SROI) analyse kan een organisatie zijn activiteiten structureren waarbij er gebruik gemaakt wordt van een vaste structuur. Bij de SROI analyse is het van belang dat stakeholders direct betrokken zijn, de veranderingen onderzocht worden vanuit het standpunt die stakeholders hebben, de effecten van activiteiten worden gewaardeerd, het is gericht op relevante zaken, niet alles wordt toegewezen aan de activiteiten van de onderneming, wees transparant en financiële aannames en resultaten worden geverifieerd (Dagevos, Kiers, Kors & Verhagen, 2015). Er wordt gekeken naar de doelen van een project of investering, welke betrokkenen hier een belang bij hebben en wat hun doelstellingen zijn en welke maatschappelijke effecten zij verwachten. De methode is kwantitatief van aard waardoor afwegingen tussen andere projecten van een organisatie mogelijk gemaakt kunnen worden. Gekeken naar de SROI analyse is het sterk dat zij gebruik maken van de inzichten en belangen van stakeholders en de aandacht voor de resultaten. Anderzijds wordt er te weinig aandacht besteed aan externe effecten. Bij de SROI methode is er het gevaar dat men de situatie te positief inschat (Larsen & de Boer, 2011).

2.3.3. VERANDERINGSTHEORIE

De veranderingstheorie legt een verbinding tussen de output en de outcome of wel de geleverde diensten en de daarbij horende effecten. Het gaat hierbij om de veronderstellingen die men bij de output heeft (van der Weide, 2009). Bij de veranderingstheorie staat de als-dan-constructie, ook wel de oorzaak-gevolg-redenering genoemd, centraal. Het gaat hierbij om de verwachtingen die men bij activiteiten heeft. Wanneer wij dit doen dan zal het dit effect hebben wat weer tot een ander effect leidt (Deuten, 2007).

2.3.4. CONCLUSIE

Het maatschappelijk rendement is de toegevoegde waarde voor de samenleving van een project binnen een instelling. Het maatschappelijk rendement bestaat uit verschillende aspecten, namelijk: input, output, outcome en de veranderingstheorie. Onder input wordt alle middelen verstaan die gebruikt worden om een activiteit te realiseren. De output zijn de resultaten die voortkomen uit de uitgevoerde activiteiten. Wanneer men spreekt over outcome wordt gekeken naar de effecten die de resultaten hebben binnen de samenleving. In dit onderzoek wordt onder outcome de maatschappelijke effecten verstaan van de diensten die Scoop Welzijn aanbiedt. Door dit onderzoek te richten op de effecten van deze projecten kan gekeken worden naar de toegevoegde waarde binnen de wijk en dus de samenleving. Om het maatschappelijk rendement binnen een kwantitatief onderzoek te analyseren kan gebruik gemaakt worden van verschillende middelen, waaronder de effectenarena en het SROI-model. Binnen een kwalitatief onderzoek zal gekeken worden welke maatschappelijke effecten aanwezig zijn omtrent de diensten van Scoop Welzijn in de samenleving. Maatschappelijke effecten kunnen onderscheiden worden in verschillende categorieën, namelijk: direct- indirect, bedoeld- onbedoeld, positief- negatief en outcome binnen de doelen – externe effecten.

3. METHODE VAN ONDERZOEK

In dit hoofdstuk wordt beschreven welke onderzoeksmethode is toegepast en op welke wijze de data verzameld is. Tevens wordt het type onderzoek, populatie en steekproef beschreven. Ook wordt gekeken naar de betrouwbaarheid en validiteit van dit onderzoek.

3.1. ONDERZOEKSMETHODE

Er wordt een onderzoek uitgevoerd naar de baten die buurtbewoners in de wijk Wierdensehoek ervaren bij de diensten van Scoop Welzijn. Hierbij wordt er gekeken naar het maatschappelijk rendement in de wijk. Volgens Verhoeven (2014) wordt er onderscheid gemaakt tussen kwalitatief en kwantitatief onderzoek. Bij kwalitatief onderzoek is de beleving erg belangrijk, hierdoor is het kwalitatief onderzoek interpretatief van aard. Het kwalitatieve onderzoek draait om de subjectieve betekenisverlening en worden de onderzoekseenheden in de omgeving als geheel onderzocht. Zo zal er kwalitatief onderzocht worden wat belevingen van buurtbewoners in de wijk Wierdensehoek is. Volgens Heerink, Pinkster en Bratti - van der Werf (2013) bestaan er verschillende onderzoeksvormen. Eén van die onderzoeksvormen is analytisch onderzoek. Hierbij wordt er geprobeerd een verschijnsel te begrijpen, verklaren en voorspellen door verschillende onderdelen te bekijken. Zo wordt beoogd inzichten te krijgen in (het begrijpen en verklaren van) de effecten van de diensten van Scoop Welzijn.

3.2. TYPE ONDERZOEK

Scoop Welzijn heeft aangegeven onderzoek te willen doen naar de baten die buurtbewoners ervaren van de diensten van Scoop Welzijn. Hierbij moet dus gekeken worden wat het effect van de diensten is en hoe deze vergroot of behouden kunnen worden. Migchelbrink (2012) geeft aan dat er binnen een effectevaluatie gekeken wordt naar het resultaat van een uitgevoerde activiteit. Kenmerkend voor effectenonderzoek is zowel het verzamelen van resultaten als het beoordelen van deze resultaten. Het doel van een effectevaluatie is om een oordeel te geven over een activiteit met als doeleinde om door te gaan met een activiteit, het verantwoorden van de activiteit en het verbeteren van een activiteit. Wil men de resultaten beoordelen is het uitvoeren van een effectevaluatie noodzakelijk.

3.3. POPULATIE EN STEEKPROEF

Men spreekt van een populatie wanneer je een cijfermatige afgebakende groep neemt om onderzoek op te doen. Hierbij kan een populatie het zelfde zijn als een doelgroep maar ook een kleiner deel. Om de populatie vast te stellen is het van belang om te kijken naar socio-demografische kenmerken, gedrags- en fysieke kenmerken (Heerink, Pinkster-Schalken & Bratti - van der Werf, 2013). De populatie van dit onderzoek zijn wijkbewoners vanaf achttien jaar in de wijk Wierdensehoek.

Een steekproef is een selectie uit de populatie om een meting te doen van de ervaringen van die groep. Het is een onmogelijke opgave om in een kort tijdsbestek alle wijkbewoners te kunnen onderzoeken. Hierdoor wordt er gebruik gemaakt van de steekproef. Er zijn verschillende vormen van steekproeven te onderscheiden. Een van deze steekproeven is de beredeneerde steekproef. Bij

deze steekproef wordt gebruik gemaakt van een betrekkelijk kleine steekproef gekeken naar bepaalde variaties. De beredeneerde steekproef is ook nog onderverdeeld in verschillende vormen. De vorm die passend is bij dit onderzoek is de beredeneerde gestratificeerde steekproef waarbij de populatie wordt verdeeld in verschillende klassen (Baarda, de Goede & Teunissen, 2009). Gaandeweg het onderzoek bleek dat de beredeneerde steekproef niet voldoende respondenten opleverde. Hierdoor is de keuze gemaakt om tijdens het onderzoek de respondenten op een andere manier te werven, namelijk via het sneeuwbal effect. Dit houdt in dat er respondenten geworven worden via voorgaande respondenten (Baarda & De Goede, 2006). Tevens is gebruik gemaakt van een clustersteekproef, waarin gebruik gemaakt wordt van subgroepen. Binnen dit onderzoek is er gebruik gemaakt van de clustergroep: ouders van jongeren in de wijk Wierdensehoek die deel hebben genomen aan het kamp van Scoop Welzijn. Hierdoor kon de gehele klasse ouders bereikt worden. Binnen dit onderzoek wordt er onderscheid gemaakt tussen de buurtbewoners en ouders van jongeren die gebruik maken van Scoop Welzijn. In paragraaf 3.4 zal de keuze voor ouders en buurtbewoners verder worden toegelicht.

3.4. DATAVERZAMELING EN ANALYSE

Om tot conclusies te komen voor het onderzoek is het van belang dat je data verzamelt. Migchelbrink (2012) geeft aan dat er verschillende dataverzamelingstechnieken zijn: ondervragen, observeren en inhoudsanalyse. Men gebruikt de vuistregel dat observatie is bedoeld om gedrag van mensen te onderzoeken en de ondervraging gebruikt wordt om kennis, houding, attitudes, motieven en opvattingen te onderzoeken. Binnen dit onderzoek zal er gebruik gemaakt worden van de ondervragingsmethode, ook wel interviews genoemd.

Tijdens het onderzoek zal er gebruik gemaakt worden van individuele mondelinge half gestructureerde ondervraging. Migchelbrink (2012) geeft aan dat je bij een halfgestructureerde ondervraging gebruik maakt van open vragen maar wanneer deze vraag niet goed begrepen wordt gesteld kan worden als gesloten vraag. In de wijk Wierdensehoek wonen allochtone gezinnen. Uit de theorie van Schothorst (in Houtkoop & Veenman, 2002) is gebleken dat het verstandig is om via mondelinge instructies het onderzoek en de vragenlijst aan allochtonen toe te lichten. De ervaring is dat schriftelijke instructies niet altijd goed begrepen worden. Dit zou een gevolg kunnen zijn van de taalbarrière die ontstaat doordat gezinnen, voornamelijk Turkse en Marokkaanse, thuis in hun eigen taal spreken (Cornelisse, 2015).

Roos & Vos (2005) geven aan dat antwoorden in interviews altijd subjectief zijn. Antwoorden zijn gebaseerd op overtuigingen of ideeën van de geïnterviewde. Overtuigingen en ideeën kunnen ontstaan vanuit opinie, behoefte, wens, gevoel, kennis, motief of gedragsweergave. Daarom is in dit onderzoek de keuze gemaakt om onderscheid te maken tussen buurtbewoners en ouders van jongeren die gebruik maken van Scoop Welzijn. Zij die wel in contact staan met Scoop Welzijn zullen andere overtuigingen en ideeën hebben over de diensten dan zij die geen contacten hebben met Scoop Welzijn.

Vanuit deze afweging is het streven om binnen dit onderzoek vijftien interviews af te nemen, waarvan twee derde met ouders van jongeren die gebruik maken van Scoop Welzijn en één derde met buurtbewoners. In het voorgaande onderzoek zijn zes interviews afgenomen onder ouders. Het is gebleken dat het lastig is om deze ouders te benaderen voor een interview, vandaar dat in dit

onderzoek gekozen is om overige buurtbewoners te benaderen en hierdoor het mogelijke aantal interviews te verhogen. Hierbij wordt er uitgegaan van de mogelijkheid om onderscheid te maken tussen de verschillende etnische achtergronden van wijkbewoners.

In het voorgaande jaar is er door studenten van de Academie Mens en Maatschappij een onderzoek gedaan naar de kwalitatieve outcome van Scoop Welzijn in de wijk Sluisterveld. Het onderzoek naar de effecten in de wijk Wierdensehoek is een vervolgonderzoek op het onderzoek in de wijk Sluisterveld. Voor het huidige onderzoek zal er gebruik gemaakt worden van een ander interviewformat. De keuze om voor een ander interviewformat te kiezen is genomen omdat binnen dit onderzoek zowel ouders als buurtbewoners als respondenten geworven zullen worden. In de wijk Sluisterveld was het onderzoek alleen gericht op ouders van jongeren. In bijlage I: interviewformat zal de onderbouwing voor de interviewvragen terug te vinden zijn.

Bij het analyseren van de gegevens, die verkregen zijn middels de interviews, wordt gebruik gemaakt van open, axiale en selectieve codering. Bij open codering wordt gekeken welk begrip het beste een fragment omschrijft. Het coderen is bedoeld om de gegevens samen te vatten. Wanneer men spreekt over axiaal coderen wordt er gezocht naar verbanden tussen begrippen. Daarnaast wordt er onderscheidt gemaakt in hoofd- en sublabels door te kijken welke fragmenten bij elkaar passen (Verhoeven, 2014). Bij het selectief coderen wordt gezocht naar de samenhang tussen variabelen, waardoor bepaalde variabelen samengevoegd kunnen worden tot nieuwe labels (Wester, 2004).

3.5. BETROUWBAARHEID

Landsheer, 't Hart, de Goede & van Dijk (2003) geven aan dat de betrouwbaarheid van de meetinstrumenten de mate is waarin de meetresultaten vrij zijn van onsystematische fouten. De betrouwbaarheid in een onderzoek gaat om het vertrouwen in de werkwijze tijdens het onderzoek. Hierbij gaat het om de nauwkeurigheid en zorgvuldigheid van de onderzoekers in de werkwijze. De onderzoekers moeten proberen om toevallige verkleurde of vertekende onderzoeksresultaten zoveel mogelijk te vermijden. De factoren en situaties die hierbij meespelen liggen bij de interviewer, de dataverzamelingstechniek, de analyse of de te onderzoeken situatie zelf (Migchelbrink, 2012).

Het onderzoek is betrouwbaar omdat de onderzoekers zonder voorinformatie een selectie maken van de steekproef. Vanuit de opdrachtgever is de mogelijkheid om wijkbewoners aangedragen te krijgen. In eerste instantie is gekozen om van deze mogelijkheid geen gebruik te maken, zodat het onderzoek betrouwbaarder is. Gaandeweg het onderzoek is gebleken dat het werven van ouders erg lastig was, omdat de onderzoekers niet in contact gekomen zijn met ouders middels het werven in de wijk. Na overleg met de opdrachtgever is gekozen om gebruik te maken van een anonieme lijst waarop adressen van ouders staan weergegeven. Deze lijst hebben de onderzoekers via het hoofdkantoor ontvangen, waardoor de jongerenwerkers geen invloed hebben gehad op de aanwezige adressen die op de lijst stonden. Doordat de lijst is ontvangen via het hoofdkantoor komt de betrouwbaarheid van het onderzoek niet in het geding. Tijdens de interviews wordt er gebruik gemaakt van een halfgestructureerde vragenlijst. Dit zorgt ervoor dat de geïnterviewden allemaal dezelfde vragen zullen krijgen maar vrij zijn in het antwoorden. In paragraaf 3.4 wordt er ingegaan op de keuze voor een halfgestructureerde vragenlijst.

Om de betrouwbaarheid van het onderzoek te vergroten wordt er gebruik gemaakt van een voicerecorder. Middels de voicerecorder kan exact uitgetypt worden wat de respondenten hebben

gezegd. Hierdoor kunnen eigen opvattingen en interpretaties vermeden worden. Tijdens de interviews zal gebruik gemaakt worden van een akkoordverklaring. Middels deze akkoordverklaring geven de respondenten aan akkoord te zijn met het anoniem deelnemen aan, het opnemen van het interview en het feit dat de interviews na het verwerken zullen worden verwijderd.

3.6. VALIDITEIT

De validiteit van een onderzoek wordt ook wel de geldigheid genoemd. Het gaat hierbij om het vertrouwen in de inhoud, ofwel het waarheidsgehalte, van de gegevens (Migchelbrink, 2012). Baarda, de Goede & Teunissen (2009) geven aan dat er verschillende vormen van geldigheid zijn.

De interne geldigheid van het onderzoek is in overeenstemming met de keuze van de onderzoeksopzet. Wanneer men ergens de effecten van wil meten ligt het voor de hand dat er zoals in dit onderzoek gebruik gemaakt wordt van een kwalitatief onderzoek (Baarda, de Goede & Teunissen, 2009). Van Zwieten & Willems (2004) geven aan dat het er bij interne geldigheid omgaat of men ook echt heeft onderzocht wat men beoogde te onderzoeken. Om de interne geldigheid te kunnen bewaken wordt er gebruik gemaakt van halfgestructureerde interviews, dit geeft de onderzoekers de mogelijkheid om door te vragen en bij de kern van de ervaringen te komen. Doordat er gebruik gemaakt wordt van een half gestructureerd interview is er de mogelijkheid om door te vragen en wordt de kans verhoogd om te meten wat men wil meten.

Bij de externe geldigheid gaat het erom dat men tijdens het onderzoek de gewone, alledaagse situatie zoveel mogelijk intact laat. Daarnaast wordt er gesproken over inhoudelijke generalisatie. Dit houdt in dat de resultaten van een onderzoek overdraagbaar zijn naar vergelijkbare situaties (Baarda, de Goede & Teunissen, 2009). Tijdens het onderzoek wordt gestreefd naar het interviewen in ontspannen setting. Zo kunnen interviews afgenomen worden bij de respondenten thuis of in het wijkcentrum, waar de onderzoekers beschikken over een ruimte. Door gebruik te maken van de ruimte in het wijkcentrum zijn externe factoren minder direct aanwezig, waardoor de respondent mogelijk minder snel is afgeleid. Wanneer interviews plaatsvinden in de thuissituatie van de respondent kan, door de onderzoekers, niet gewaarborgd worden dat externe factoren minimaal zijn.

Daarnaast kan dit onderzoek grotendeels vergeleken worden met een voorgaand onderzoek in de wijk Sluisterveld. In de wijk Sluisterveld is echter alleen onderzoek gedaan onder ouders van jongeren, hierdoor is het niet mogelijk om de buurtbewoners bij deze vergelijking te betrekken. Daardoor zijn de resultaten inhoudelijk generaliseerbaar, omdat dit te vergelijken is met een vergelijkbare situatie. Dit onderzoek heeft dezelfde aard als het voorgaande onderzoek en daarnaast is het mogelijk om dit onderzoek in andere wijken in Almelo uit te voeren. Door rekening te houden met het voorgaande onderzoek en diens uitkomsten wordt de externe geldigheid in acht genomen.

De dataverzamelingsgeldigheid heeft te maken met de kwaliteit van de verzamelde gegevens. Hierbij gaat het voornamelijk om de mate waarin er een geldige weergave is van de situatie. Door middel van de triangulatiebenadering kan gekeken worden in hoeverre de verzamelde gegevens valide zijn. Bij deze benadering kan je verschillende dataverzamelingsmethoden gebruiken om tot deze gegevens te komen. Wanneer verschillende dataverzamelingsmethoden in dezelfde richting wijzen is er sprake van valide gegevens (Baarda, de Goede & Teunissen, 2009). Denzin (in Bergsma,

2003) geeft aan dat er verschillende dimensies zijn waarop de triangulatie toegepast kan worden: bronnentriangulatie, methodetriangulatie, onderzoekers en data type. Binnen dit onderzoek wordt er gebruik gemaakt van de bronnentriangulatie hierbij worden verschillende bronnen geselecteerd op personen, plaatsen en tijden. Hierdoor worden meerdere zienswijzen naar voren gebracht en zal de informatie meer valide zijn. Het datatype van dit onderzoek zal meer valide worden door gebruik te maken van bandopnamen. Het onderzoek zal uitgevoerd worden door drie onderzoekers. Hierdoor zijn er meer verschillende zienswijzen en kan elkaars werk- en denkwijze worden bekritiseerd. Boeije, 't Hart & Hox (2009) geven aan dat wanneer verschillende onderzoekers elkaars interpretaties gaan bediscussiëren op juistheid kan dit bijdragen aan de validiteit. Door middel van het discussiëren worden gedachten uitgewisseld waardoor intersubjectiviteit gerealiseerd kan worden.

3.7. ETHIEK

Baarda, de Goede en Teunissen (2009) geven aan dat een onderzoeker zich moet houden aan afspraken met de respondent en de opdrachtgever. Hiermee wordt bedoeld dat een onderzoek ethisch verantwoord moet zijn. Een onderzoek is ethisch verantwoord wanneer de respondent vrijwillig meewerkt, er geen valse voorstelling van zaken wordt gegeven, de gegevens anoniem worden verwerkt, de uitkomsten geen nadelig effect voor de respondent hebben, het onderzoek op een eerlijke en objectieve manier wordt uitgevoerd en er geen gegevens aan derden worden verstrekt zonder dat de opdrachtgever hiermee instemt.

Tijdens het onderzoek zullen de aspecten van de ethische verantwoording in acht genomen door de wijkbewoners van de Wierdensehoek te vragen of zij deel willen nemen aan een interview betreffende de diensten van Scoop Welzijn. Indien zij dit niet willen zal er gezocht worden naar andere wijkbewoners die hier wel voor open staan. Daarnaast wordt er rekening gehouden met de mogelijk gevoelige antwoorden die de geïnterviewde kan geven. Tijdens het interview zal benadrukt worden dat de antwoorden geheel anoniem verwerkt zullen worden. Door middel van een overeenkomst tussen de opdrachtgever en de onderzoekers wordt gewaarborgd dat er geen gegevens aan derden worden verstrekt zonder dat de opdrachtgever hiermee instemt.

4. RESULTATEN

In dit hoofdstuk zal ingegaan worden op de resultaten van het onderzoek. Voor het onderzoek zijn er elf interviews afgenomen waarvan zes met ouders en vijf met overige buurtbewoners wonende in de wijk Wierdensehoek. In het jaar 2015 omvat deze wijk 6685 inwoners, waarvan 2958 allochtonen, 3727 autochtonen en 2 waarvan de achtergrond niet bekend is. Van de 2958 allochtone inwoners zijn 1396 afkomstig uit Turkije, 145 afkomstig uit Marokko, 82 afkomstig uit overig Europa en 616 afkomstig uit overig niet Westerse landen (Kennispunt Twente, z.j.). De respondenten uit dit onderzoek zijn afkomstig uit verschillende landen. Dit wordt verder toegelicht in paragraaf 4.2, bevolkingsgroep. In paragraaf 3.4, dataverzameling en analyse wordt er ingegaan op de keuze voor een mondelinge ondervraging, zodat vragen uit het interview toegelicht konden worden. Tijdens de interviews bleek echter dat de vragen, ondanks de toelichting, niet altijd werden beantwoord. Alle respondenten binnen dit onderzoek zijn vrouwen die ouder zijn dan 18 jaar. Tijdens het afnemen van de interviews waren er bij twee respondenten kinderen op de achtergrond. Tijdens één interview waren twee kinderen van de respondenten aanwezig die sommige interviewvragen beantwoord hebben. Tijdens twee interviews is er een onderbreking van het interview geweest. Door gebruik te maken van een akkoordverklaring zijn de respondenten akkoord gegaan om anoniem en vrijwillig mee te werken aan het onderzoek. Het interviewformat en het daarbij behorende labelschema zijn opgenomen in de bijlage.

4.1. ALGEMEEN WELZIJNSWERK

Door middel van het stellen van algemene interviewvragen over het welzijnswerk en Scoop Welzijn wordt gestreefd naar het creëren van een ontspannen sfeer. Zo wordt gevraagd of de respondenten weten wat het welzijnswerk inhoudt en of zij Scoop Welzijn kennen. Hierdoor wordt er niet direct gevraagd naar ervaringen van de respondent, maar wordt dit stapsgewijs opgebouwd. Ook geven deze algemene interviewvragen aan of zij vallen onder de buurtbewoners of onder de ouders van jongeren die gebruik maken van Scoop Welzijn.

Welzijnswerk

Zeven van elf respondenten geven zelf aan dat zij weten wat het welzijnswerk inhoudt. Hierbij antwoordt een van de zeven respondenten met: *‘Ja, het welzijn van de mensen dus dat wat er georganiseerd wordt mensen en kinderen’* en waarbij een andere respondent antwoordt met *‘ja, scoop’*. Een van de elf respondenten geeft aan wel van het welzijnswerk te hebben gehoord maar niet te weten waar het precies over gaat. De overige drie respondenten geven aan niet te weten wat het welzijnswerk inhoudt. De interviewers hebben hierop een korte uitleg van het welzijnswerk gegeven.

Scoop Welzijn

Zes van de elf respondenten hebben aangegeven Scoop Welzijn te kennen. Daarbij geven drie van de zes respondenten voorbeelden van diensten die Scoop Welzijn aanbiedt: *‘meidenwerk, jonge moeder. Voor iedereen eigenlijk’*. De drie andere respondenten geven een algemene beschrijving over Scoop Welzijn: *‘Uh ja mijn zoon er heen gaat. En mijn neefje die deed daar ook werken’*. De overige vijf respondenten hebben geen antwoord gegeven op de vraag of zij Scoop Welzijn kennen waarbij één respondent wel weet wat het jongerenwerk inhoudt.

Jongerenwerk

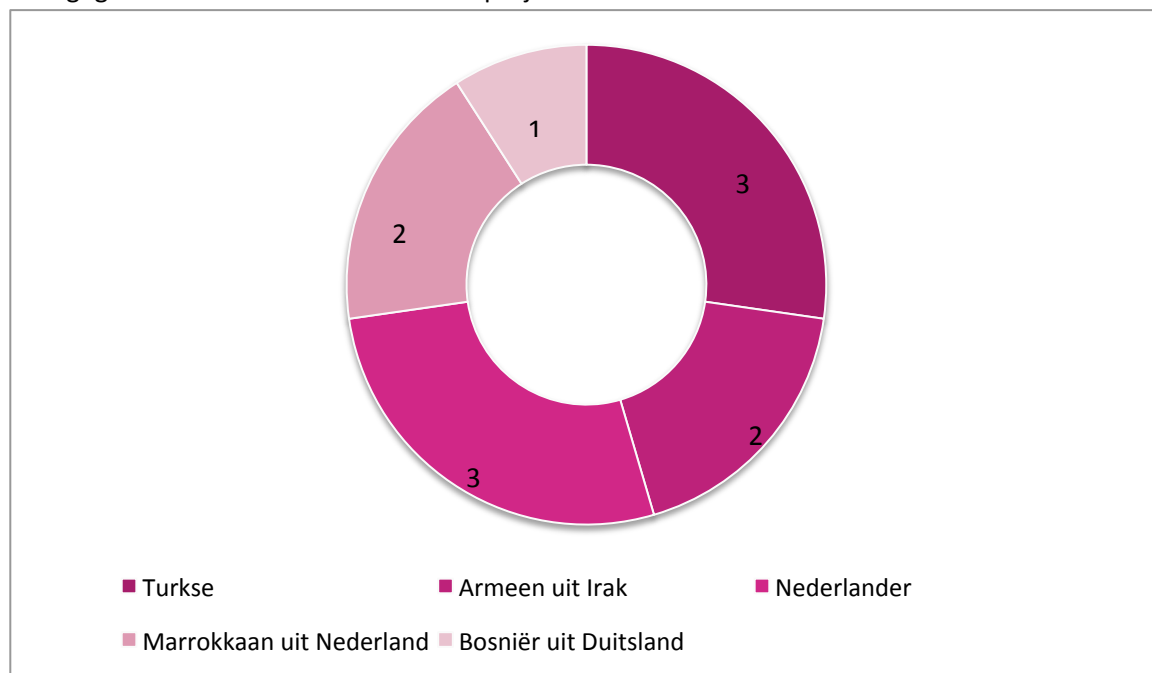
Van de elf respondenten geven er twee buurtbewoners en drie ouders antwoord op de vraag wat het jongerenwerk is. Van de vijf respondenten die antwoord hebben gegeven weten twee respondenten niet wat het jongerenwerk inhoudt. Eén van deze twee respondenten geeft aan niet te weten wat jongerenwerk is, maar zegt wel dat één van haar twee kinderen naar Scoop Welzijn gaat. De overige drie respondenten weten wel wat het jongerenwerk inhoudt en hierbij geeft één respondent aan dat haar kind er heen gaat: *'nou hij zegt altijd soos daarover dus eh ze doen activiteiten en biljarten enzo tafeltennissen dat soort dingen. Gesprekken, playstation doen ze daar dus eh af en toe een stapje doen buiten het wijkcentrum dus eh wordt allemaal geregeld'*.

4.2. BEVOLKINGSGROEP

De wijk Wierdensehoek is een multiculturele wijk, dit is terug te zien in verschillende afkomsten en geloofsovertuigingen. Voor dit vervolgonderzoek zijn deze gegevens van belang, omdat in de wijk Wierdensehoek in verhouding meer allochtonen wonen dan in de wijk Sluisterveld. Daarnaast is de keuze gemaakt om interviewvragen te stellen over de etniciteit en het geloof omdat dit van invloed kan zijn op de beeldvorming en meningen van buurtbewoners.

Geboorteland

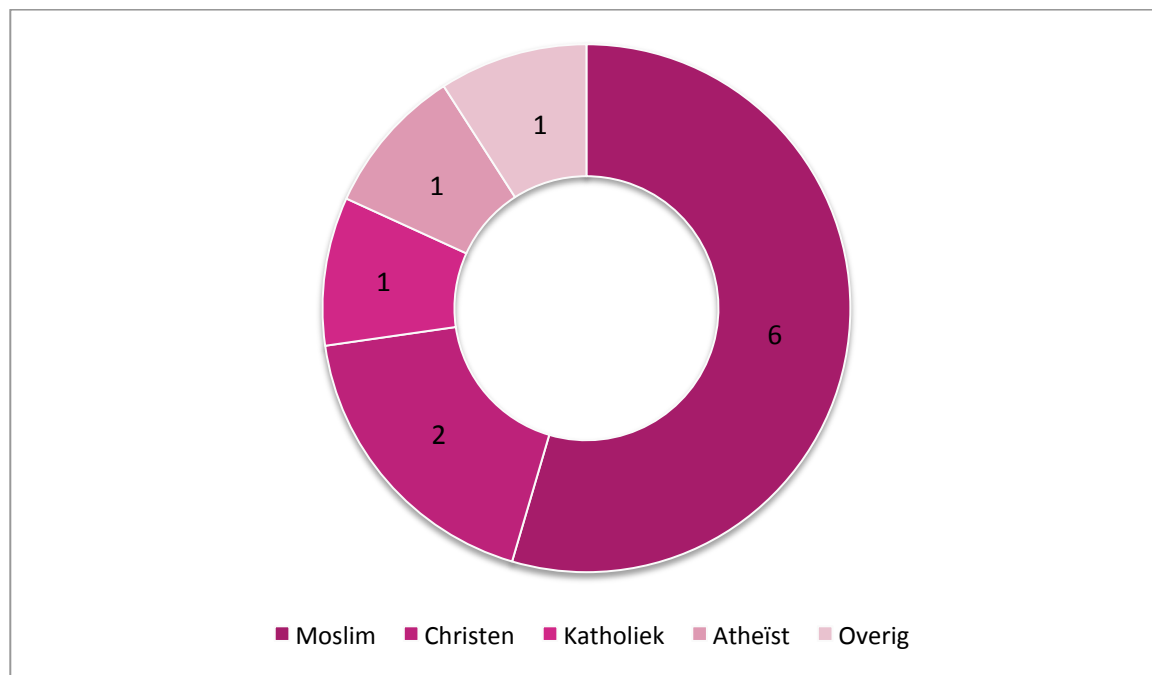
Alle respondenten geven antwoord op de vraag waar zij geboren zijn. Hieronder is middels een tabel weergegeven wat hier de antwoorden op zijn.



figuur 2: afkomst respondenten

Geloof

Alle respondenten geven antwoord op de vraag of en welke geloofsovertuiging zij hebben. Hieronder wordt middels een tabel weergegeven wat de respondenten hierop geantwoord hebben.



Figuur 3: geloofsovertuiging respondenten

4.3. WIJK

Voor het onderzoek is het van belang dat de wijk, waar het onderzoek uitgevoerd wordt, in kaart gebracht wordt omdat de jongeren en Scoop Welzijn deel uit maken van de wijk Wierdensehoek. Iedere wijk heeft een andere samenstelling en zo heeft iedere buurtbewoner een andere kijk op de gebeurtenissen in de wijk. Deze ervaringen kunnen meespelen in de mening die zij vormen over Scoop Welzijn.

Samenstelling

Van de elf respondenten zeggen zeven iets over de samenstelling in de wijk en vier respondent geeft hier geen antwoord op. Van de elf respondenten zeggen er drie wat over verandering in de wijksamenstelling. Zo zegt één van de drie *'vroeger waren we gemengd met Nederlands en Turkse mensen waren er alleen maar, maar eh we waren elkaar wel gewend, maar meeste Nederlanders zijn nu weg uit onze wijk'* en een ander zegt *'vroeger was ik de enige buitenlander en nu heel veel Armenen, Syriërs, Turken en Afghanen'*. Daarnaast zeggen vier van de elf respondenten iets over verschillende groepen in de wijk. Zo zegt één van de vier *'ja je hebt hier op school natuurlijk heel veelzijdig waar we mee in aanraking zijn met kinderen. Ook qua geloof maar ook qua inkomen'* en een andere respondent zegt: *'In de wijk ja hoor. Ja. Het is wel een hele diverse wijk. Je hebt in bepaalde gedeeltes heel veel kinderen, gedeeltes waar veel jongeren wonen en je hebt ook een gedeelte waar alleen maar ouderen wonen. Dus het is wel een hele diverse wijk'*.

Veiligheid

Alle elf respondenten geven een antwoord waarin het aspect veiligheid naar voren komt. Hierin geeft één respondent aan zich niet altijd veilig te voelen in de wijk. Daarnaast geven negen van de elf respondenten aan zich wel veilig te voelen in de wijk. Twee van de negen geven hier wel een uitzondering bij, namelijk: *'ja ja ik ben 's avonds altijd wel wat voorzichtiger als het donker is'* de ander zegt zich wel veilig te voelen, maar wel eens te zijn uitgescholden door kinderen van Turkse afkomst. Eén van de elf respondenten geeft niet direct antwoord op de vraag over of zij zich veilig voelt in de wijk, maar zegt: *'ja vind ik vervelend als de bel drukt ga ik naar buiten toe. Papier in haar hand, willen jullie beetje helpen bij ons. Turkse mensen, Marokkaanse mensen, heel veel mensen'*.

Sfeer

Over het thema sfeer in de wijk hebben alle elf respondenten iets gezegd. Zeven van de elf respondenten geven aan de sfeer in de wijk goed te vinden. Zo zegt één van de zeven respondenten *'ja daarom mag ik hier graag wonen het is een hele rustige wijk'* en een andere respondent zegt: *'ook wel goed. Tenminste in het gedeelte waar ik woon, daar gebeurt niet zo heel veel'*. Vervolgens zeggen twee van de elf de sfeer in de wijk niet prettig te vinden. Eén van die twee respondenten zegt: *'Saai, je mag haast geen lawaai maken hier. Anders heb je de buurvrouw weer voor de deur staan'*. Drie van de elf respondenten zeggen iets over het contact wanneer er gevraagd wordt naar de sfeer in de wijk. Zo zegt een van de drie respondenten *'ja er zijn werkende mensen. Je hebt wel contact, maar het is niet zo dat je bij elkaar op de koffie gaat'*.

Ervaring

Tijdens de voorgaande thema's benoemden respondenten meerdere malen voorbeelden die hun ervaringen in de wijk spiegelen. Twee van de elf respondenten geeft hierin aan geen last te hebben van andere bewoners in de wijk. Daarentegen zeggen vijf van de elf respondenten wel last te hebben van andere bewoners in de wijk. Eén van de vijf zegt: *'nee ik vind niet gezellig, eigenlijk niet zo jongeren of ouderen, maar het wordt heel druk'* en een andere respondent zegt:

'want soms heb je wel eens dan gaat een buurman klagen of dat buurbewoner gaat zeggen daar hangen heel veel jongeren, maar ze vragen nooit waarom of wat doen ze daar precies. Ja ze staan daar allemaal in groepjes. Ik denk ga erheen of maak kennis met ze, misschien staan ze daar gewoon zonnepitten te eten en muziek te luisteren. Ze doen niks raars'

Ook zeggen twee van de elf respondenten iets over de verhouding in de wijk. Zo vindt één respondent dat zij andere kinderen niet mag aanspreken, omdat zij zelf ook kinderen heeft. Als laatst zegt één respondent iets over verandering tussen vroeger en nu: *'had je hier een aantal eh jongerenclubjes en die noemden zich echt gewoon Marokkaanse bendes enzo.. Uitdagen en ruzie zoeken.. Tussen de 18 en 21 zeg maar 21/22 dus die zijn nou ieder zijn eigen weg gegaan dus eh'*.

4.4. JONGEREN

Het onderzoek is gericht op het jongerenwerk dat Scoop Welzijn aanbiedt. Een belangrijk onderdeel van het jongerenwerk zijn de deelnemende jongeren, daarom is het van belang om de ervaringen van ouders en buurtbewoners omtrent de jongeren te peilen. Hierbij is het ook van belang om te bekijken of ouders veranderingen hebben gemerkt in het gedrag van jongeren.

Contact

Tien van de elf respondenten geven aan hoe zij al dan niet in contact staan met jongeren. Zes respondenten benoemen hierbij dat het contact met de jongeren goed verloopt: *‘ja hoor en ook in het winkelcentrum en als ik dan hier ben hoi hoi praatje op een gegeven moment ken je ze en bouw je een band op’* Eén van de zes respondenten geeft aan dat het contact goed maar oppervlakkig is. Vier van de tien respondenten geven aan dat zij geen contact hebben met jongeren in de wijk. *‘Ik heb niet genoeg tijd om altijd in contact te komen met andere kinderen’.*

Gedrag

Zeven van de elf respondenten bespreken tijdens het interview het gedrag van de jongeren. Vier van de zeven respondenten geven aan dat zij hebben gemerkt dat er een negatieve verandering in het gedrag plaats vond toen de jongeren deelnamen aan het jongerenwerk van Scoop Welzijn. Eén van de respondenten gaf aan dat haar zoon tijdens het jongerenwerk niet stil kon zitten. Haar zoon is een jongen met een beperking maar het jongerenwerk was te veel voor hem. Eén respondent geeft aan dat het gedrag van haar zoon eerst negatief is veranderd maar dat er daarna een omslag is geweest:

‘Ja tuurlijk In het begin was het zo van X werd brutaler, ook bekken. X is beginnen met roken daar. Nou dat hebben we snel aangepakt, want toen heb ik X ook aangesproken. Verder X is sociaal dat is die al maar hij is nog socialer geworden. Ja en hij vind het contact leggen, hij is er wel losser van geworden. X is wel een kind geweest die ingetrokken was en hij is nou wat losser en vrijer geworden. Dus ik ben heel blij met soos hoor’

Eén van de zeven respondenten geeft aan dat het gedrag van haar zoon niet is veranderend sinds hij gebruik maakt van het jongerenwerk van Scoop Welzijn. Daarnaast geven nog twee respondenten aan dat het gedrag van de jongere positief is veranderd sinds zij bij het jongerenwerk van Scoop Welzijn komen: *‘hij is een beetje rustiger zeg maar, als hij daar gaat dan komt hij vrolijk en beetje dapper terug’.*

Zelfstandigheid

Aan de ouders van jongeren is gevraagd of zij een verandering herkennen in de zelfstandigheid van hun kinderen. Hierbij merkt vier van de zes ouders een verandering in de zelfstandigheid: *‘Als hij iets daar koken komt hij thuis ook proberen’.* Twee van de zes ouders ziet geen verandering in de zelfstandigheid.

Dagbesteding

Tien van de elf respondenten zegt wat over de dagbesteding van jongeren die zij al dan niet zien. Vijf van de tien respondenten geven aan niks van de dagbesteding van de jongeren te merken. Eén van de respondenten geeft aan: *‘maar van mij mag hij ook niet naar andere mensen heen. Vrienden doe je maar buiten, niet uuh bij elkaars huis zeg ik dan’.* Eén van de tien respondenten geeft direct aan wel iets van de dagbesteding van de jongeren te zien. Zo zegt zij: *‘Ze spreken wel met vrienden af als ze vrij zijn.. gaan ook naar de moskee eerlijk gezegd’.* Twee van de tien respondenten geven weer wat hun eigen kinderen in hun vrije tijd doen. De overige twee respondenten geven aan niet altijd wat te merken van de dagbesteding van jongeren. Eén van de respondenten ziet de jongeren nu weinig buiten maar benoemt dat ze wel eens bij de scholen of de Aldi hangen. Een andere respondent geeft aan: *‘kijk ze zullen vast allemaal hobby’s en dingen hebben dan zie je net een klein groepje dat op straat is’.*

Ervaring en beleving

Zes van de elf respondenten delen de ervaringen die zij met jongeren hebben. Twee van de zes respondenten geven aan dat zij wel eens overlast ervaren van de jongeren in de buurt:

'Ja volgens mij wel eigenlijk. Ik heb een keer meegemaakt dat ik gesprek had met t. vermeer met de wijkplatform en toen wij naar boven gingen zaten de jongeren op de trap wiet gebruiken Ja dan maak je je er wel zorgen om. Want wat gebeurt daar allemaal?'

Twee van de zes respondenten geven aan dat zij geen overlast ervaren van de jongeren in de wijk. Eén van de respondenten zegt daarbij ook:

'ja maar ik ervaar dat niet direct als vervelend of zo. er is wel eens wat jeugd in het park, maar je volgens mij hebben we dat zelf vroeger ook wel gedaan. dus nee ze zijn niet vervelend ja er zijn wel eens wat hangjongeren in het park. wat jammer is dat ze dan ook vaak rotzooi laten liggen. dat vind ik jammer dat de kinderen ook in de speeltuin spelen daar'

De overige twee respondenten geven hun algemene ervaringen met betrekking tot hun kinderen weer, zo zegt één van de respondenten: *'ja hij is er heel gek mee. Ik hem altijd straffen met de soos want dan zeg ik je doet dit anders anders ga je niet naar de soos'*

4.5. VERBETERING EN VERANDERING

Scoop Welzijn streeft naar het optimaliseren van de diensten die zij aanbieden. Dit willen zij bereiken middels het ontvangen van feedback van buurtbewoners en jongeren. Door te analyseren wat de wensen en behoeften van buurtbewoners en jongeren zijn kunnen zij op deze wensen en behoeften inspelen. Daarom is in dit onderzoek gekozen om te vragen naar de ervaringen en beleving onder buurtbewoners en ouders van jongeren zodat een analyse gemaakt kan worden van de wensen en behoeften.

Bekendheid

Tijdens de vragen die gesteld zijn omtrent verbetering en veranderingen van de diensten die Scoop Welzijn aanbiedt zeggen drie van de elf respondenten iets over de bekendheid van Scoop Welzijn. Zo geeft één van de drie respondenten aan niet te weten welke diensten Scoop Welzijn aanbiedt aan jongeren. Een andere respondent zegt: *'ja ik bedoel als ik iets zie of mij wat opvalt dan weet ik ze te vinden'*. De laatste respondent zegt: *'Nee maar ik het op het moment ook nog niet zoveel met ze te maken'*.

Ervaring en beleving

Acht van de elf respondenten zeggen iets over hun ervaringen of beleving omtrent de diensten van Scoop Welzijn. Zo zeggen twee van de acht respondenten iets over algemene verandering naar aanleiding van feedback. De andere respondenten geven feedback op de diensten die Scoop Welzijn voor jongeren aanbiedt. Twee van de acht respondenten geven aan dat zij het belangrijk vinden dat Scoop Welzijn met ouders bespreekt wat zij met de jongeren ondernemen. Zo zegt één van hen: *'Ja dat wil ik wel weten als ze dan wat leuks gaan doen en of dat bij hem past dus wil ik wel weten ja'* Verder geven drie van de acht respondenten aan dat het leuk zou zijn als er vaker wat met de jongeren wordt ondernomen. Eén van de respondenten voegt daaraan toe:

'meer cultuur vertellen ja. En ja de cultuur goed uitleggen. En het integreren in Nederland. Dat de jongeren niet echt in zijn eigen, natuurlijk iedereen heeft zijn eigen cultuur wel, maar

ik vind als je hier in Nederland bent dan hoor je je wel te integreren. Op een manier, maar niet op een manier dat je je eigen cultuur aan de kant gooit'

Eén van de respondenten geeft aan de diensten van Scoop Welzijn prima te vinden, omdat haar zoon dit ook zo ervaart. De laatste van de acht respondenten zegt: *'misschien wel wat meer iets voor ouderen of wat meer betrokkenheid. Maar ja je weet natuurlijk ook niet of de jongeren dat ook interesseert'*

4.6. SCOOP WELZIJN

Scoop Welzijn heeft het doel om de diensten die zij leveren te optimaliseren en hierbij gebruik te maken van de wensen die de buurtbewoners in wijk hebben. Om dit te kunnen realiseren is er tijdens de interviews aan de respondenten gevraagd naar de ervaringen, belevingen en behoeften die zij hebben in relatie tot Scoop Welzijn.

Betrokkenheid van buurtbewoners

Tien van de elf respondenten geven in het interview aan hoeverre zij al dan niet betrokken zijn of betrokken willen worden bij Scoop Welzijn. Vijf van de tien respondenten geven aan wel betrokken te zijn bij de diensten die Scoop Welzijn levert aan de jongeren. Eén van de respondenten geven aan dat zij betrokken is door haar kinderen, een andere respondent geeft aan dat zij als het nodig is best wil helpen met een activiteit. Eén van de respondenten benoemt dat zij wel meer betrokken zou willen worden, maar dat haar zoon het hier niet mee eens is. Van deze vijf respondenten geeft één respondent het volgende aan:

'Nee dat niet. Vroeger werd je. Toen die nog wat jonger was ging ik er zelf heen Ja wat ze doen en klopt het wat ze zeggen. Moeten we dit doen dat doen? Enzovoort. We kregen altijd brieven mee van hun dus eh waar wij handtekening op moesten zetten enzo dus ehm op die manier. Even nachecken of het echt zo is'

Vijf van de tien respondenten geven aan niet betrokken te zijn. Twee van de vijf willen hierbij ook niet meer betrokken worden. Eén van de respondenten zegt hierover: *'Nou ik hoor wel eens iets van hem (wijst naar zoon) maar ik bedoel verder nee ik hoef daar niet bij betrokken te zijn'*

Ervaring en beleving

Negen van de elf respondenten geven iets weer omtrent de ervaringen en belevingen die zij hebben met Scoop Welzijn. Acht van de negen respondenten geven aan positief te zijn over de diensten die Scoop Welzijn aanbiedt. Dit beschrijft één van de respondenten als volgt:

'Nee ik denk dat de ze nu al wel heel goed werk leveren. Hoe het nu gaat gaat het goed. Ik denk dat voor deze wijk is dat ook goed. Ze zijn heel laagdrempelig hier, heel toegankelijk. Ze praten ook de taal van de jongeren'

Eén van de acht respondenten voegt hier wel aan toe: *'Het zijn alleen maar Turkse jongeren en Marokkaanse jongeren die naar de soos gaat. Dat vind ik heel jammer. Ja dit vind ik wel heel jammer dat er geen Nederlandse jongeren heen gaan'*. Eén van de negen respondenten geeft aan dat zij de ruimte voelt om feedback te geven wanneer dit nodig is.

5. CONCLUSIE

Binnen dit hoofdstuk zal er antwoord gegeven worden op de praktische deelvragen en de hoofdvraag. De praktische deelvragen zullen beantwoord worden aan de hand van de resultaten de beschreven staan in hoofdstuk 4: Resultaten. Daarop voortvloeiend zal de hoofdvraag beantwoord worden. Daarnaast zullen er aanbevelingen gedaan worden waarmee Scoop Welzijn al dan niet de diensten die zij aan jongeren leveren kunnen optimaliseren. Dit onderzoek is een vervolgonderzoek op een onderzoek dat is gehouden in de wijk Sluisterveld. In paragraaf 5.4 zullen de conclusies van het vorige en het huidige onderzoek vergeleken worden. Dit hoofdstuk zal afgesloten worden met een sterkte- en zwakteanalyse.

5.1. CONCLUSIE PRAKTISCHE DEELVRAGEN

In deze paragraaf zal er antwoord gegeven worden op de volgende praktische deelvragen: *Hoe ervaren buurtbewoners in de wijk Wierdensehoek de diensten die Scoop Welzijn aanbiedt aan jongeren? Wat is volgens de buurtbewoners van de jongeren de opbrengsten van de activiteiten die Scoop Welzijn onderneemt met jongeren? Welke bijdrage kunnen en willen buurtbewoners leveren aan het jongerenwerk van Scoop Welzijn?* De deelvragen zullen beantwoord worden aan de hand van literatuur en praktijk waarbij deze onderdelen met elkaar vergeleken zullen worden.

5.1.1. ERVARINGEN BUURTBEWONERS

Hoe ervaren buurtbewoners in de wijk Wierdensehoek de diensten die Scoop Welzijn aanbiedt aan jongeren?

Uit het onderzoek is gebleken dat de buurtbewoners de diensten van Scoop Welzijn aan jongeren als divers ervaren.

Volgens Vranken, van Hootegem & Henderickx (2013) weten mensen over het algemeen niet dat zij deel uit maken van een sociale categorie. In dit proces kan men vooringenomen opvattingen hebben, wat invloed heeft op de beeldvorming van een individu. Zo onderscheidt Shadid (in Scheffers, 2015) directe en indirecte ordeningscriteria voor het sociaal categoriseren. Directe ordeningscriteria zijn gericht op bijvoorbeeld sportprestaties of beroepsgroep. Wanneer men spreekt over indirecte ordeningscriteria kan gekeken worden naar status, etnische en religieuze groepen.

De meerderheid van de bewoners bleek enige kennis te hebben van het jongerenwerk waarin enkele bewoners voorbeelden konden geven van diensten die Scoop Welzijn aanbiedt aan jongeren. De buurtbewoners met enige kennis over het jongerenwerk ervaren de diensten die Scoop Welzijn levert als positief. Daarbij geeft de meerderheid van de buurtbewoners aan geen overlast te ervaren van de jongeren in de wijk, ongeacht of zij deelnemen aan de diensten van Scoop Welzijn. Uit het onderzoek blijkt dat weinig buurtbewoners zichzelf en anderen onder een sociale categorie kunnen plaatsen. Vragen over verschillende categorieën in de wijk leken sommige buurtbewoners niet te begrijpen, waardoor zij geen antwoord gaven op de interviewvraag. Uit het onderzoek komt niet naar voren dat de buurtbewoners vooringenomen opvatting uitspreken over de jongeren en de diensten van Scoop Welzijn. Wel benoemen buurtbewoners dat zij merken dat andere buurtbewoners zich op een negatieve manier uiten over de jongeren zonder dat zij werkelijk weten

wat zij doen. In het algemeen spreken de buurtbewoners in positieve zin over zowel de jongeren als de organisatie Scoop Welzijn. De meeste buurtbewoners, die vallen onder de ouders van jongeren die deelnemen aan de activiteiten van Scoop Welzijn, zijn van mening dat het jongerenwerk dat Scoop Welzijn aanbiedt past bij de jongeren. Zij vinden dat er goed werk wordt geleverd, maar merken ook dat hun kinderen soms behoefte hebben aan meer activiteiten.

Doordat de buurtbewoners moeite lijken te hebben met het benoemen van sociale categorieën is het mogelijk dat zij jongeren niet als groep herkennen. Hierdoor kan het moeilijker zijn om ervaringen rondom deze groep te benoemen. In het onderzoek laten de buurtbewoners in het algemeen niet zien dat zij vooringenomen opvattingen hebben over jongeren. Daarentegen spreken sommigen zich uit over andere buurtbewoners waarbij zij ervaren dat deze vooringenomen opvattingen wel aanwezig zijn. Deze buurtbewoners wijten deze vooringenomen opvattingen aan het feit dat zij geen kennis hebben over wie de jongeren zijn en wat hen bezig houdt.

5.1.2. OPBRENGSTEN VOLGENS BUURTBEWONERS

Wat is volgens de buurtbewoners van de jongeren de opbrengsten van de activiteiten die Scoop Welzijn onderneemt met jongeren?

Uit het onderzoek is gebleken dat buurtbewoners opbrengsten zien bij jongeren op gebied van zelfstandigheid en contact.

De meerderheid van de ouders is van mening dat het gedrag van hun jongeren is veranderd sinds zij deelnemen aan de diensten die Scoop Welzijn aanbiedt aan jongeren. Hierbij is de helft van de buurtbewoners positief over de gedragsveranderingen bij de jongeren en de andere helft van de buurtbewoners negatief. Deze beoordeling is gebaseerd op onder andere persoonlijke factoren. Een merendeel van de ouders ziet een positieve verandering in de zelfstandigheid van de kinderen. Het overgrote deel van de buurtbewoners geeft aan dat zij positief contact hebben met jongeren in de wijk, de overige buurtbewoners geven aan geen contact te hebben met jongeren in de wijk. Hierin wordt door de buurtbewoners niet direct een verband gelegd met de diensten die Scoop Welzijn aanbiedt.

Veenbaas, Noorda en Ambaum (2011) geven aan dat het jongerenwerk een pedagogische doelstelling heeft. Daarin worden jongeren begeleidt tot volwaardige burgers in de maatschappij. Van Streijen (2011) voegt hieraan toe dat zij ook ondersteunt worden in de ontwikkeling van een eigen identiteit en het leggen van sociale contacten. LPBL (2010) geeft aan dat er sprake is van maatschappelijk rendement wanneer een project een winst of een toegevoegde waarde heeft voor de samenleving. In dit onderzoek kan het jongerenwerk gezien worden als een project en wordt de wijk beschouwd als samenleving. Binnen dit maatschappelijk rendement zijn verschillende effecten te onderscheiden namelijk: direct en indirect, bedoeld en onbedoeld, positief en negatief en outcome binnen doelen en externe effecten (Deuten en Kam, 2007).

Binnen het jongerenwerk wordt er gestreefd naar de ontwikkeling van jongeren tot volwaardige burgers in de maatschappij. Onderdeel hiervan is dat jongeren zoekende zijn naar hun eigen identiteit. Tijdens deze ontwikkeling kan het gedrag van jongeren erg variëren. Uit het onderzoek komt naar voren dat buurtbewoners het gedrag van de jongeren in de wijk niet als vervelend ervaren. Wel valt op dat zowel positieve als negatieve veranderingen plaatsvinden in het gedrag van

jongeren. De competenties die jongeren ontwikkelen omtrent zelfstandigheid bij Scoop Welzijn laten zij, volgens ouders, terugzien in hun thuissituatie. Van Streijen (2011) beschrijft dat tijdens deze ontwikkeling het leggen van sociale contacten een belangrijk aspect is. Uit onderzoek is gebleken dat zowel de jongeren als buurtbewoners in de wijk openstaan voor het onderlinge contacten. Doordat de buurtbewoners de aanwezigheid en ontwikkeling van jongeren grotendeels als een positief effect ervaren wordt, is er sprake van een toegevoegde waarde van de jongeren voor de wijk. Men spreekt hierbij ook wel over het maatschappelijk rendement van de wijk.

5.1.3. BIJDRAGE BUURTBEWONERS

Welke bijdrage kunnen en willen buurtbewoners leveren aan het jongerenwerk van Scoop Welzijn?

Uit dit onderzoek blijkt dat de bereidheid om betrokken te zijn of te willen worden erg verschillend is.

Volgens Willemse (2012) is feedback van belang om informatie vanuit het systeem te verwerken, waardoor het vermogen ontstaat om eigen functioneren bij te sturen, ook wel systeemtheorie genoemd. De relatie tussen het systeem en de omgeving, in dit onderzoek Scoop Welzijn en de wijk, is wederkerig. Het systeem kan de omgeving beïnvloeden, en andersom (Nabuurs, 2013). Feedback richt zich hierbij voornamelijk op positieve of negatieve feedback, verkregen van anderen. De uitwisseling van feedback tussen het systeem en de omgeving, in de vorm van input, output en feedback, is circulair van aard. Door te vragen naar feedback van buurtbewoners wordt ook gestreefd naar verbinding en sociale cohesie in de wijk, ook wel empowerment (Scheffers, 2015).

Uit dit onderzoek blijkt dat er verdeeldheid is onder de buurtbewoners omtrent betrokkenheid bij Scoop Welzijn. Daarentegen geeft het merendeel feedback over de diensten die Scoop Welzijn aanbiedt aan jongeren. In deze feedback komt naar voren dat de buurtbewoners de betrokkenheid enerzijds positief ervaren en anderzijds negatief omdat sommigen van mening zijn dat het contact tussen ouders en Scoop Welzijn verbeterd mag worden.

Door de buurtbewoners te vragen naar feedback omtrent de diensten van Scoop Welzijn wordt input verkregen die zij vervolgens kunnen omzetten in veranderingen. Het proces wordt circulair wanneer Scoop Welzijn opnieuw feedback ontvangt en dus weer input krijgt. Indirect wordt hier gewerkt aan een verbinding en sociale cohesie in de wijk. Tevens sluit dit aan op de wensen van een aantal buurtbewoners die meer contact zouden willen tussen buurtbewoners, waaronder ouders, en Scoop Welzijn, maar ook tussen hen en de jongeren.

5.2. CONCLUSIE HOOFDVRAAG

Binnen het jongerenwerk wordt er door professionals aangesloten bij de leefwereld van jongeren door samen met jongeren activiteiten te ondernemen. Het jongerenwerk heeft een pedagogische doelstelling waarin jongeren begeleid worden bij het opgroeien tot volwaardige burgers in de maatschappij (Veenbaas, Noorda & Ambaum, 2011). Het jongerenwerk omvat verschillende onderdelen waaronder: ambulant jongerenwerk, jongereninloop en het mentorproject. Binnen dit onderzoek is de focus gelegd op het jongerenwerk in de Wierdensehoek. Strijen (2011) geeft aan dat de jongereninloop georganiseerd wordt in een wijkcentrum waar activiteiten voor jongeren georganiseerd wordt. Voor een jongereninloop is het van belang dat jongeren spontaan en

vrijblijvend kunnen deelnemen. Door middel van de theoretische en praktische deelvragen zal er antwoord gegeven worden op de volgende hoofdvraag:

Wat zijn volgens de buurtbewoners en ouders de effecten van de diensten die Scoop Welzijn aanbiedt aan jongeren in de wijk Wierdensehoek?

Uit het onderzoek blijkt dat buurtbewoners zowel positieve als negatieve effecten ervaren omtrent de diensten die Scoop Welzijn aanbiedt aan de jongeren in de wijk.

Shadid (in Scheffers, 2015) geeft aan dat mensen hun omgeving indelen op basis van geloofsovertuiging, ras en sekse. Men noemt dit ook wel sociale categorisering. De sociale categorisering heeft invloed op de beeldvorming van een individu. Tijdens het eerste contact vindt beeldvorming plaats. De beeldvorming die iemand over een individu heeft kan beïnvloed worden door de zienswijze, ook wel stereotypering genoemd, die iemand heeft op een bepaalde groep (Kamphuis, 2006). Binnen de systeemtheorie is men niet gericht op individuen maar op relaties tussen de individuen en de sociale systemen die daarin ontstaan (Willemse, 2012). De omgeving van een systeem bestaat uit interne en externe invloeden of factoren die het systeem omgeven. De relatie tussen het systeem en de omgeving is wederkerig, het systeem kan de omgeving beïnvloeden maar de omgeving kan het systeem ook beïnvloeden. Door het uitwisselen van informatie tussen systemen en diens omgeving kan een systeem veranderen, verbeteren of stabiliseren (Nabuurs, 2013). Door middel van feedback kan geanalyseerd worden of het project een toegevoegde waarde heeft voor de samenleving, ook wel het maatschappelijk rendement genoemd (LPBL, 2010). Binnen dit maatschappelijk rendement zijn verschillende effecten te onderscheiden namelijk: direct en indirect, bedoeld en onbedoeld, positief en negatief en outcome binnen doelen en externe effecten (Deuten en Kam, 2007).

Over het algemeen zijn buurtbewoners van mening dat Scoop Welzijn diensten levert die meerwaarde hebben voor de jongeren in de wijk. Enkele buurtbewoners benoemen hierbij dat dit de jongeren van de straat houdt. De meerderheid van de ouders, die deel hebben genomen aan dit onderzoek, geven aan positieve veranderingen te zien bij hun jongeren. Deze veranderingen vinden plaats op gebied van gedrag en zelfstandigheid, dit is een direct effect van de diensten die zij aanbieden. Overige buurtbewoners geven aan het contact met de jongeren als positief te ervaren. Naast positieve effecten merken zij indirect ook negatieve effecten bij de diensten. Zo wordt het gedrag van enkele jongeren op straat als brutaler ervaren. Ondanks dat het gedrag van enkele jongeren een negatieve verandering doormaakt, wordt dit door de buurtbewoner niet ervaren als overlast. Enkele ouders geven aan behoefte te hebben aan (meer) contact met Scoop Welzijn wanneer hun jongeren deelnemen aan de georganiseerde activiteiten of wanneer zij afwijkend gedrag laten zien.

De ervaringen de buurtbewoners hebben omtrent de jongeren en Scoop Welzijn heeft veel te maken met de sociale categorisatie, beeldvorming en stereotypering. Hierdoor kunnen buurtbewoners aan dezelfde situatie verschillende betekenissen toekennen. Door middel van feedback kunnen buurtbewoners hun ervaringen delen met Scoop Welzijn. Scoop Welzijn kan met deze feedback veranderingen doorvoeren in de huidige werkwijze waardoor zij mogelijk waardevoller kunnen zijn voor de wijk en hierdoor kan het maatschappelijk rendement vergroot worden. Uit dit onderzoek zijn

dan ook verschillende maatschappelijke effecten naar voren gekomen, zoals direct, bedoeld, onbedoeld, positief en negatief. Eén van de directe en bedoelde effecten is bijvoorbeeld de gedragsverandering en het onderhouden van sociale contacten van de jongeren. Daarnaast is een onbedoeld de negatieve gedragsverandering die bij sommige jongeren te herkennen is. De positieve effecten smelten over het algemeen samen met de directe en bedoelde effecten. Daarentegen komt de negatieve effecten terug wanneer gesproken wordt over de onbedoelde effecten.

5.3. AANBEVELINGEN

In deze paragraaf zullen er aanbevelingen gedaan worden die gedurende het onderzoek naar voren zijn gekomen. Vanuit de buurtbewoners is er feedback gekomen op de diensten die Scoop Welzijn aanbiedt, op het gedrag van de jongeren en de relatie tussen Scoop Welzijn en de buurt.

5.3.1. CONTACT TUSSEN OUDERS EN SCOOP WELZIJN

Uit onderzoek is gebleken dat het contact tussen ouders en Scoop Welzijn verbeterd zou kunnen worden. Verschillende ouders hebben aangegeven dat zij graag meer zouden willen weten over wat de jongeren precies doen bij het jongerenwerk. Toen de kinderen nog jonger waren werd er meer contact gelegd met ouders en werden activiteiten afgestemd. Ouders merken dat dit bij het jongerenwerk minder is. De jongeren komen in een leeftijdsfase waarin zij waarde hechten aan autonomie. Het zou voor ouders een meerwaarde zijn om op de hoogte gehouden te worden van activiteiten die Scoop Welzijn met de jongeren onderneemt en of de jongeren afwijkend gedrag laten zijn tijdens de jongereninloop.

Door meer contact met ouders te onderhouden werkt Scoop Welzijn aan het vergroten van het maatschappelijk rendement. Hierbij kunnen zij gebruik maken van input, output en feedback om de kwaliteit van hun diensten te analyseren. Door feedback die tijdens de analyse naar voren komt kan Scoop Welzijn zijn systeem veranderen, verbeteren en stabiliseren (Nabuurs, 2013). Op deze manier onderhouden zij meer contact met ouders en werken zij aan het verhogen van de kwaliteit van de diensten die zij aanbieden aan jongeren in de wijk Wierdensehoek.

De jongerenwerkers zullen voor deze activiteiten extra tijd vrij kunnen maken om te investeren in het contact met ouders en het frequenter vragen naar feedback. Het is niet noodzakelijk dat zij iedere dag contact hebben met ouders, maar er kan tijd vrijgemaakt worden wanneer er bijzonderheden rondom één van de jongeren is. Dit kan men doen in het laatste half uur van de jongereninloop. Hierdoor maken de jongerenwerkers geen extra uren en kan er één van de jongerenwerkers bij de inloop blijven. Daarnaast kunnen de jongerenwerkers eens per kwartaal tijd vrij maken om feedback te verzamelen. Dit zouden zij kunnen doen door middel van een ouderbijeenkomst, maar ook telefonisch of per mail omdat de jongerenwerkers deze middelen momenteel ook gebruiken om met ouders te communiceren. Voor de ouderbijeenkomst zullen de jongerenwerkers een aantal uur extra moeten investeren. Afhankelijk van de informatie die zij en ouders willen delen kan de voorbereiding en de duur voor de bijeenkomst worden vastgesteld. In dat opzicht is het voor Scoop Welzijn gunstiger om contact met ouders telefonisch of per mail te onderhouden, omdat dit minder kosten met zich mee brengt. Deze aanbeveling is niet geheel kosteloos, maar wel van belang voor het verhogen van het maatschappelijk rendement en de diensten die Scoop Welzijn aanbiedt aan jongeren.

5.3.2. BIJDRAGEN AAN HET GEDRAG VAN JONGEREN

In het onderzoek is naar voren gekomen dat het gedrag van de jongeren zowel positief als negatief is veranderd sinds zij deelnemen aan het jongerenwerk van Scoop Welzijn. Omdat niet duidelijk is welke positieve en negatieve gedragsveranderingen te koppelen zijn aan de diensten van Scoop Welzijn zou het een meerwaarde zijn om vervolgonderzoek te doen onder de ouders van de jongeren. Tijdens dit vervolgonderzoek zou dieper ingegaan kunnen worden op het gedrag van de jongeren en de rol van Scoop Welzijn hierin. Ook kan men dieper ingaan op de ervaringen die ouders hebben met zowel de positieve als negatieve ervaringen. Dit vervolgonderzoek zou dan niet gericht hoeven zijn op ouders en buurtbewoners, maar alleen op ouders omdat tijdens het huidige onderzoek is gebleken dat buurtbewoners minder zicht hebben op de gedragingen van de jongeren.

5.4. VERGELIJKING ONDERZOEK SLUISTERVELD

In deze paragraaf zal er een vergelijking plaatsvinden met een voorgaand onderzoek. In 2015 hebben studenten van Saxion Hogescholen namens Scoop Welzijn onderzoek gedaan onder ouders in de wijk Sluisterveld. Dit onderzoek is een vervolg op het onderzoek uit Sluisterveld. Door de twee onderzoeken met elkaar te vergelijken kan inzichtelijk gemaakt worden hoe bewoners van verschillende wijken de diensten van Scoop Welzijn ervaren.

Uit het onderzoek in de wijk Sluisterveld kwam naar voren dat het van belang is dat ouders en jongerenwerkers onderling contact hebben om zo bij te dragen aan de ontwikkeling van de jongere. Dit komt overeen met de resultaten uit dit onderzoek, omdat meerdere ouders benoemd hebben dat hier verbetering in mogelijk is. Daarnaast benoemen ouders uit de wijk Sluisterveld dat hun jongeren van de straat blijven, sociale contacten onderhouden en meer respect krijgen. Ouders uit de wijk Wierdensehoek benoemen ook dat hun jongeren, door het jongerenwerk van Scoop Welzijn, van de straat blijven en leren om sociale contacten te onderhouden. Daarentegen benoemen zij niet dat jongeren meer respect laten zien. Ook blijkt uit het onderzoek in de wijk Sluisterveld dat het negatieve gedrag van de jongeren afneemt en het zich beperkt tot bepaalde situaties. Uit dit onderzoek komt naar voren dat bij sommige jongeren het negatieve gedrag meer aanwezig is dan voorheen. Wel geven een aantal ouders aan dat zij positieve ervaringen hebben met het werk van Scoop Welzijn en de effecten die dit heeft op hun jongeren. Zo geven enkele ouders aan dat zij de ontwikkelingen in zelfstandigheid thuis ook ervaren, maar uit onderzoek in de wijk Sluisterveld blijkt dat de jongeren deze ontwikkelingen thuis niet laten zien.

5.5. STERKTEN EN ZWAKTEN

In deze paragraaf zal er ingegaan worden op de sterkten en zwakten van het onderzoek. Tijdens het onderzoek is gebleken dat er zowel meewerkende als tegenwerkende factoren aanwezig waren. De sterke en zwakke punten zullen worden toegelicht met daarbij een beschrijving hoe het mogelijk anders had gekund.

Sterkten	Zwakten
Halfgestructureerd interview	Aantal respondenten
Gebruik voicerecorder	Keuze voor wervingsmethode
Akkoordverklaring deelname	Onduidelijkheid rol onderzoekers
Verandering methode werven respondenten	Taalbarrière

Sterke punten

In dit onderzoek is er gebruik gemaakt van een halfgestructureerde mondelinge ondervraging. Op deze manier wordt gestreefd naar een zo groot mogelijke kans op het daadwerkelijk beantwoorden van de interviewvraag. Daarnaast zijn de interviewvragen voornamelijk open van aard zodat respondenten de vrijheid voelen naar waarheid te antwoorden en worden respondenten niet gestuurd in hun antwoorden. Verder is er bij een halfgestructureerde ondervraging de mogelijkheid om door te vragen en zo meer diepgang te creëren in het interview. Dit draagt tevens bij aan het vergroten van de kans op een daadwerkelijk antwoord.

De onderzoekers hebben de afgenomen interviews opgenomen, zodat deze nadien uitgewerkt konden worden. Deze uitwerking vond kort na het afnemen van het interview plaats. Door gebruik te maken van de voicerecorder kon exact uitgewerkt worden wat de respondenten gezegd hebben en was er geen plaats voor interpretaties van de onderzoekers. Dit vergroot tevens de betrouwbaarheid van dit onderzoek.

Alvorens het interview is elke respondent gevraagd een akkoordverklaring te lezen en te ondertekenen. Hierin staat beschreven dat de gegevens van de respondent anoniem zullen blijven en op de hoogte zijn van het maken van geluidsopnames. Ook staat hierin beschreven dat deze gegevens verwijderd worden wanneer het onderzoek afgerond is. Wegens privacyredenen is deze akkoordverklaring niet standaard als bijlage toegevoegd.

Tijdens de werving van respondenten werd duidelijk dat de berekeneerde steekproef niet voldoende respondenten opleverde. Na overleg met de opdrachtgever is besloten om een andere methode van werving in te zetten. Door gebruik te maken van de sneeuwbal methode is geprobeerd nieuwe respondenten te werven. Dit leverde opnieuw een aantal respondenten op, toch leidde dit nog niet tot het gewenste aantal respondenten. Hierdoor is opnieuw besloten om met de opdrachtgever in gesprek te gaan en zijn verschillende keuzes overwogen. Uiteindelijk is gekozen om ook gebruik te maken van de clustersteekproef. Hierdoor kon de volledige klasse ouders bereikt worden.

Zwakke punten

Een zwak punt van dit onderzoek is het uiteindelijke aantal respondenten. Gestreefd werd naar vijftien respondenten, waarin rekening gehouden is met de moeite die voorgaande onderzoekers gehad hebben met de werving van respondenten. Uiteindelijk zijn er elf interview afgenomen.

Hoewel dit niet het gestreefde aantal respondenten zijn kan er toch antwoord gegeven worden op de onderzoeksvragen.

Het geringe aantal respondenten is een gevolg van de keuze voor de wervingsmethode. In eerste instantie is ervoor gekozen om gebruik te maken van een beredeneerde gestratificeerde steekproef. Doordat enkele weken is getracht respondenten te werven via deze methode is veel tijd verloren. In een vervolgonderzoek dient er rekening gehouden te worden dat het werven van respondenten onder buurtbewoners moeizaam verloopt.

Tijdens de interviews is ervaren dat het voor de respondenten lastig was om de rol die de onderzoekers binnen Scoop Welzijn hadden duidelijk te krijgen. Enkele respondenten dachten dat de onderzoekers werkzaam waren binnen Scoop Welzijn. Dit kan mogelijk invloed hebben op de vrijheid die zij hebben ervaren in het geven van antwoorden.

Ook kwam tijdens de interviews naar voren dat de respondenten de gestelde vragen niet geheel begrepen. Dit heeft geleid tot het onbeantwoord blijven van enkele interviewvragen. De respondenten reageerden wel op de interviewvragen, maar geven daarin geen antwoord dat in relatie staat met de interviewvraag. Dit kan mogelijk een gevolg zijn van de multiculturele wijk waarin dit onderzoek plaats heeft gevonden en de taalbarrière die dit met zich meeneemt. In hoofdstuk 6: discussie wordt hier verder op ingegaan.

6. DISCUSSIE

In dit hoofdstuk zal er gediscussieerd worden over de taalbarrière die tijdens het onderzoek door de onderzoekers is ervaren. Tijdens het afnemen van de interviews bleek dat het voor sommige respondenten lastig was om de vraag te begrijpen en daarbij te beantwoorden. Binnen de discussie wordt er gebruik gemaakt van de aspecten micro-, meso- en macroniveau. Bij microniveau wordt gesproken over de gemeente Almelo. Het mesoniveau betreft het landelijk niveau en bij het macroniveau wordt gekeken op Europees niveau.

Inleiding

Tijdens het onderzoek is naar voren gekomen dat de onderzoekers en respondenten in sommige situaties elkaar minder goed begrepen. Eén van de oorzaken hiervoor is het verschil in woordenschat in de Nederlandse taal bij de onderzoekers en respondenten. Hierin hebben de onderzoekers rekening gehouden met de mate van beheersing van de Nederlandse taal bij de respondenten, maar desondanks waren sommige woorden of begrippen te lastig.

Microniveau

Kennispunt Twente (2015) geeft weer dat in Almelo 17.881 allochtone mensen wonen en 54.429 mensen met Nederlandse nationaliteit. Dit betekent dat 25 procent niet beschikt over een Nederlandse nationaliteit. Ondanks de meerderheid van inwoners met een Nederlandse nationaliteit zijn voor dit onderzoek meer allochtone inwoners geïnterviewd. In de communicatie met allochtonen wordt vaak de taalbarrière als het probleem gezien. Men spreekt van een taalbarrière op het moment dat een gemeenschappelijke taal ontbreekt of beperkt is (Spanjaard, van Vugt, Hoffman & Lieverse, 2001). Taalbarrières kunnen volgens Exterkate (2014) worden opgelost door gebruik te maken van een tolk. De kanttekening die hierbij gemaakt wordt is dat er meer nodig is dan alleen taal om elkaar echt te begrijpen. Wanneer men te weinig inzicht heeft in elkaars leefwereld kan dit zorgen voor het gevoel onbegrepen te zijn. Profi-leren (z.j.) voegt hieraan toe dat wanneer een groot verschil in referentiekader aanwezig is, gesprekspartners extra hun best moeten doen om elkaar te begrijpen. Hierbij moet men woorden gebruiken die de ander begrijpt. Wanneer gesprekspartners uit verschillende landen komen, en daarbij een andere taal spreken, wordt dit bemoeilijkt. Tijdens het onderzoek is niet alleen gemerkt dat beide partijen elkaar niet begrijpen als gevolg van de taalbarrière, maar zijn de onderzoekers ook van mening dat de respondenten niet altijd hebben durven zeggen wat ze eigenlijk wilde zeggen.

Mesoniveau

Asscher (2015) zegt dat het Nederlandse inburgeringsbeleid bijdraagt aan een betere beheersing van de Nederlandse taal en leidt tot kennisvergroting omtrent de Nederlandse samenleving. Hiermee wordt ook wel gezegd dat zij die het examen behaald hebben meer kennis hebben van de Nederlandse taal en samenleving. De Advocaat Generaal bij het Europese Hof van Justitie in Luxemburg heeft het advies gegeven dat na vijf jaar de inburgeringsplicht en examen niet meer verplicht moet worden. Daarbij geeft de Advocaat Generaal (in Asscher, 2015) aan dat langdurig ingezetenen niet verplicht mogen worden tot het behalen van dit inburgeringsexamen. Wanneer de plicht van dit examen voor langdurig inzittenden komt te vervallen zou dit effect kunnen hebben op de taalkennis van diens kinderen (Asscher, 2015). Uit onderzoek blijkt ook dat gezinnen, voornamelijk Turkse en Marokkaanse, thuis in hun eigen taal blijven spreken (Cornelisse, 2015). Dit vergroot de kans op taalachterstand. Uit onderzoek van Nieuwsuur (2015) is gebleken dat in Nederland tot en

met juli 2015 zo'n 64.852 inburgeringsplichtigen wonen. Van dit aantal plichtigen hebben 4.853 deelgenomen aan een inburgeringsexamen. Slechts 2.849 deelnemers zijn voor dit examen geslaagd. Dit komt erop neer dat 62.003 burgers niet hebben deelgenomen of niet zijn geslaagd voor de inburgeringscursus. Hoewel 83 procent van de nieuwkomers het examen nog niet heeft behaald geeft het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid aan dat het voorbarig is om de conclusie te trekken dat het inburgeren niet goed gaat. Dit omdat zij nog drie tot twaalf maanden de tijd hebben om dit examen te halen (Asscher, 2015). Doordat maar een klein aantal van de inburgeringsplichtigen het examen halen kan geconcludeerd worden dat merendeel de basis van de Nederlandse taal niet beheerst. Dit kan gevolgen hebben voor de communicatie tussen hen en andere inwoners. Daarnaast wordt hierboven al beschreven dat zij in de thuissituatie vaak hun eigen taal spreken en dit draagt niet bij aan de beheersing van de Nederlandse taal.

Macroniveau

Ondanks de verschillen in economie en cultuur beschrijft Becker (2001) dat het een enorm voordeel heeft als je een gezamenlijke taal spreekt. Hierbij benoemt hij dat het niet alleen gaat om het direct verstaan van elkaar, maar dat er minder kans ontstaat op misverstanden door het vertalen door een tolk. Becker geeft ook aan dat binnen Europa afgesproken zou kunnen worden om een gemeenschappelijke voertaal te gebruiken. Echter geeft hij aan dat dit minder eenvoudig is dan het lijkt, aangezien een aantal landen de dominantie van een andere voertaal niet snel zullen accepteren. Zo geeft hij als voorbeeld dat in Frankrijk direct commotie ontstond toen zij aangaven in het Engels te publiceren. Uit cijfers vanuit Nederland blijkt dat maar weinig inwoners deelnemen aan het inburgeringsexamen en dat hiervan de helft het inburgeringsexamen maar haalt. Hierbij moet men zich afvragen waarom men niet deelneemt aan de inburgering of dit examen überhaupt niet haalt. De onderzoekers vragen zich hierbij af hoe men dit wil realiseren. Uit onderzoek blijkt dat het in Nederland al niet haalbaar is om alle inwoners één taal te laten spreken. Waarom denkt men dat het op Europees niveau wel zal slagen? Juist in Europa zijn verschillende culturen en talen te vinden. Uit al deze talen zal dus een gezamenlijke voertaal moeten vinden, dit zal een hoogstwaarschijnlijk een discussie met zich mee brengen welke taal dit zou moeten zijn.

Visie onderzoekers

In dit onderzoek is gebruik gemaakt van een halfgestructureerde mondelinge ondervraging om deze onduidelijkheden, door de taalbarrière, zo minimaal mogelijk te houden. De onderzoekers hebben deze taalbarrière als vervelend ervaren, omdat zij hierdoor het gevoel kregen niet altijd tot de kern van de antwoorden te komen. Hiernaast wordt er door deze taalbarrière in sommige gevallen helemaal geen antwoord op de vraag gegeven, dit hebben de onderzoekers als frustrerend ervaren.

Van Dijk (1989) krijgt de indruk dat het contact tussen hulpverleners en migranten moeizaam en vruchteloos verloopt. Hierbij richt van Dijk zich voornamelijk op de groepen Turken en Marokkanen. Ook beschrijft van Dijk dat de taalbarrière en cultuurverschillen tussen hulpverleners en migranten het grootste probleem is in hulpverlening aan migranten. Het verschil in gedrag en uitingswijze rekent men toe aan de cultuurverschillen. Deze verschillen zijn de oorzaak waarvan mogelijke interpretatiefouten en inadequate en inefficiënte hulpverlening het gevolg zijn. De onderzoekers zijn dan ook van mening dat het goed is voor migranten om deel te nemen aan een inburgeringscursus. Dit maakt het communiceren met inwoners die een andere afkomst hebben makkelijker, maar kunnen zij ook makkelijker communiceren met inwoners die de Nederlandse taal wel beheersen. Het feit dat de Advocaat Generaal aangeeft dat inwoners na vijf jaar geen inburgeringscursus hoeven te

doen bemoeilijkt volgens de onderzoekers het communiceren en beheersen van de Nederlandse taal. Juist door het volgen van de inburgeringscursus kan men de basiskennis opdoen en zich integreren in de Nederlandse samenleving. Dit zorgt ervoor dat men elkaar beter begrijpt en meer begrip kan worden gecreëerd voor de medemens en diens cultuur. Ieder individu, ongeacht of zij autochtoon of allochtoon is, heeft recht op de zorg en hulpverlening die zij behoeven. Om deze zorg op maat te kunnen leveren zal eenieder zijn steentje bij moeten dragen. De onderzoekers, als toekomstige professionals, zullen kennis moeten vergaren over culturele achtergronden, maar daarnaast wordt ook verwacht dat migranten hun best doen om de Nederlandse taal te beheersen. Hierdoor is een effectievere vorm van hulpverlening mogelijk, omdat beide partijen meer mogelijkheden hebben om elkaar te begrijpen.

LITERATUURLIJST

- Alcedo Media. (2012). *Wat is kwaliteitszorg?* Verkregen van: <http://www.kwaliteit-in-bedrijf.nl/kwaliteitszorg.php>
- Asscher, L.F. (2015). *Betreft: Kamervragen van de leden Karabulut en Voortman*. Verkregen van: <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2015/10/28/beantwoording-kamervragen-over-het-bericht-dat-er-minder-nieuwkomers-inburgeren>
- Asscher, L.F. (2015). *Betreft Kamervraag/vragen van het lid Asmani*. Verkregen van: <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2015/02/27/beantwoording-kamervragen-over-de-inburgeringsplicht>
- Baarda, D.B. & Goede, M.P.M. de. (2006). *Basisboek methoden en technieken: handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwantitatief onderzoek*. Groningen: Noordhoff Uitgevers bv.
- Baarda, D.B., Goede, M.P.M. de. & Teunissen, J. (2009). *Basisboek kwalitatief onderzoek: handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwalitatief onderzoek*. Groningen: Stenfert Kroese
- Barquioua, N., Mossel, B.V. & Paulides, H. (2010). *Adviseurs van de straat. Werkwijze ambulant jongerenwerk*. Rotterdam: Stichting Welzijn Feijenoord/ Jongerenwerk IJsselmonde (JIJ).
- Batsleer, J. & Davis, B. (2010). *What is youth work*. Exeter: Learning Matters.
- Becker, H.A. (2001). *Generaties en de strijd tegen taalbarrières*. Verkregen van: <http://dspace.library.uu.nl/handle/1874/21501>
- Bergsma, M. (2003). *Betrouwbaarheid en validiteit van kwalitatief georiënteerde operational audits*. Rotterdam: Erasmus Universiteit
- Boeije, H., Hart, H. 't & Hox, J. (2009). *Onderzoeksmethoden*. Amsterdam: Boom Lemma uitgevers.
- Brussee, E. (z.j.) *Kunnen mannen en vrouwen samenwerken? Het effect van geslachtsdiversiteit op teamidentiteit en de rol van het communicatieklimaat en het diversiteitsklimaat*. Verkregen van: dare.uva.nl/cgi/arno/show.cgi?fid=488914
- Cornelisse, M. (2015). *Taalbarrière en verschil in communicatiestijl*. Utrecht: Universiteit Utrecht.
- Cultuurnetwerk. (2004). *Zicht op... sociale cohesie en cultuureducatie*. Verkregen van: http://www.cultuurnetwerk.nl/producten_en_diensten/Publicaties/pdf/ZichtopSocialecohesie.pdf
- Dagevos, M., Kiers, J., Kors, J. & Verhagen, P. (2015). *Voor een goede zaak. Sociaal ondernemen in theorie en praktijk*. Bussum: Uitgeverij Coutinho.
- Deuten, J. & Kam, de K. (2007). *Werken aan de goede keuze. Hoe de corporatie als eigentijds maatschappelijk ondernemer keuzes maakt*. Verkregen van: <http://repository.ubn.ru.nl/bitstream/handle/2066/46129/46129.pdf?sequence=1>

- Deuten, J., Doevendans, P. & Kam, G. de (2006). Weten van redeneren: van belofte naar realiteit. *Tijdschrift voor de volkshuisvesting*, 2006 (volume 12), pp 16-20. Verkregen van: <http://repository.ubn.ru.nl/bitstream/handle/2066/47163/47163.pdf?sequence=1>
- Deuten J. (2007). Praktijkboek maatschappelijk rendement, Rotterdam: SEV
<http://www.sev.nl/uploads/File/oud/051107%20Praktijkboek%20MR.pdf>
- Deuten, J. (z.j.). *Effectenarena: zicht op uw maatschappelijk rendement*. Verkregen van: <http://www.jochumdeuten.nl/files/Informatieblad%20EffectenArena%20algemeen%20-%20juni%202013.pdf>
- Dijk, R. van. (1989). *Cultuur als excuus voor een falende hulpverlening*. Verkregen van: [http://www.mighealth.net/nl/images/2/26/Dijk,_Rob_van_\(1989\)_Cultuur_als_excuus_voor_een_falende_hulpverlening.pdf.pdf](http://www.mighealth.net/nl/images/2/26/Dijk,_Rob_van_(1989)_Cultuur_als_excuus_voor_een_falende_hulpverlening.pdf.pdf)
- Exterkate, M. F. (2014). Migranten en cijfers. *Bijblijven*, 2014 (volume 30), pp 8-18. Doi: 10.1007/s12414-014-0032-7
- Groot, N. de, Lub, V., Sprinkhuizen, A. & Uytterlinde, M. (2009). *Meer dan een steuntje in de rug*. Verkregen van: https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Meer_dan_een_steuntje_in_de_rug%20%5BMov-715149-00%5D.pdf
- Hartgers, M. (2010). *De Doelgroep en het Doel van het Jongerenwerk in Arnhem*. Verkregen van: <http://dspace.library.uu.nl/handle/1874/180064>
- Hattie, J. & Timperley, H. (2007). *The Power of Feedback*. Verkregen van: <http://education.qld.gov.au/staff/development/performance/resources/readings/power-feedback.pdf>
- Heerink, M., Pinkster, S. & Bratti - van der Werf, M. (2013). *Onderzoek in zorg en welzijn een praktische inleiding*. Amsterdam: Pearson Benelux.
- Hoenderboom, J. (z.j.) *Beleidsplan 2015-2016 Gemeente Oost- Gelre*. Verkregen van http://publiek.pagefreezer.nl/content/Gemeente%20Oost%20Gelre/28-11-2014T22:06/http://www.oostgelre.nl/sites/default/files/beleidsplan_jeugdhulp_oost_gelre_0.pdf
- Houten, M. de & Winsemius, A. (2010). *Participatie ontward*. Verkregen van: https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Participatie%20ontward%20%5BMov-222582-0.3%5D.pdf
- Houtkoop, H. & Veenman, J. (2002). *Interviewen in de multiculturele samenleving*. Assen: Koninklijke van Gorcum.
- Jager-Vreugdenhill, M. (2012). *Nederland Participatieland? De Ambitie Van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) en de Praktijk in Buurten, Mantelzorgrelaties en Kerken*. Amsterdam: Amsterdam University Press.
- Kamphuis, A. (2006). *El Negro Y el Nica. Beeldvorming ten aanzien van Afro-Costaricanen en Nicaraguanen in Costa Rica*. Verkregen van: <http://dspace.library.uu.nl/handle/1874/12670>

- Kennispunt Twente. (z.j.) *Bevolking naar etniciteit, Almelo 2015*. Verkregen van: <http://kennispunttwente.nl/cijfers-trends/cijfers-trends-almelo/124-inwoners-almelo/242-inwoners-almelo>
- Kok, G.J., Knippenberg, A. van & Wilke, H. (1979). *Vooroordeel en discriminatie*. Alphen aan den Rijn: Samsom Uitgeverij.
- Landsheer, H., Hart, H. 't, Goede, M. de, & Dijk, J. van. (2003). *Praktijkgestuurd Onderzoek: Methoden van Praktijkonderzoek*. Groningen: Stenfert Kroese.
- Larsen, V. & Boer, L. de. (2011). *Werken aan maatschappelijk rendement. Een handreiking voor opdrachtgevers van MKBA's in het sociale domein*. Verkregen van <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/brochures/2011/10/06/werken-aan-maatschappelijk-rendement>
- Lectoratenplatform Zorg en Welzijn. (2008). *Wet maatschappelijke ondersteuning met het accent op meedoen*. Verkregen van <http://www.stijnverhagen.nl/CmsData/PDF's%20-%20Publicaties/ManifestWMO.pdf>
- LPBL (2010). *Maatschappelijk rendement in het sociale domein*. Verkregen van: <http://www.bouwstenenvoorsociaal.nl/fileswijkplaats/Conceptrapport%20Maatschappelijk%20Rendement%20dec%202010.pdf>
- Migchelbrink, F. (2012). *Praktijkgericht onderzoek in zorg en welzijn*. Amsterdam: Uitgeverij SWP.
- Mosca, I. (2015). Wat is mijn buddy waard? Een maatschappelijke kosten baten analyse van Buddy Netwerk. *Spectrum, 2015 (volume 93)*, pp 163-164. Doi: 10.1007/s12508-015-0065-z
- Nabuurs, M. (2013). *Basisboek systeemgericht werken*. Amersfoort: Thieme Meulenhoff.
- Nieuwsuur. (2015). *Aanvullende informatievragen inburgering Nieuwsuur*. Verkregen van http://content1a.omroep.nl/urishieldv2/l27m7efc0f1532d724e400569cdc22000000.80b4163d7ce009d036a004f0cdbc97d5/nos/docs/020915_inburgering.pdf
- Piessens, A. (2008). *De grammatica van het welzijnswerk*. Gent: Academy Press.
- Roos, E. & Vos, P. (2005). *Onderzoeksmethoden (vervolg) najaar 2005 Interviewen*. Verkregen van [http://cs.ru.nl/~tomh/onderwijs/om2%20\(2005\)/om2_files/syllabus/interviewen.pdf](http://cs.ru.nl/~tomh/onderwijs/om2%20(2005)/om2_files/syllabus/interviewen.pdf)
- Scoop Welzijn (2015). *Informatie ANBI*. Verkregen van <http://www.scoopwelzijn.nl/anbi>
- Scheffers, M. (2015). *Sterk met een vitaal netwerk. Empowerment en de sociaal netwerkmethodiek*. Bussum: Uitgeverij Coutinho.
- Smelik, A. (1999). *Effectief beeldvormen: theorie, analyse en praktijk van beeldvormingsprocessen*. Assen: van Gorcum & Comp.
- Spanjaard, H., Vugt, M. van., Hoffman, E. & Lieveerse, G. (2001). *Werkboek JPP*. Verkregen van: <http://www.nji.nl/nl/WerkboekJPP.pdf>
- Strijen, F. van. (2011). *Jongerenwerk nieuwe stijl*. Amsterdam: SWP
- Tieleman, M. (2011). *Levensfasen*. Den Haag: Boom Lemma uitgevers.

- Tolk, A. de. & Hazenkamp, J.L. (2014). *Self made. Ondernemend jongerenwerk met toekomst*. Amsterdam: SWP
- Veenbaas, R.H., Noorda, J.J. & Ambaum, H. (2011). *Handboek modern jongerenwerk: visie, methodiek en voorwaarden*. Amsterdam: VU uitgeverij.
- Veldboer, L. (2002). *Trends in grootstedelijk welzijnswerk De thema's, de identiteit, de knelpunten en de keuzes verkend vanuit Rotterdam*. Utrecht: Verwey Jonker Instituut.
- Verhoeven, N. (2014). *Wat is onderzoek? Praktijkboek voor methoden en technieken*. Den Haag: Boom Lemma Uitgevers.
- Verschelling- Hartog, M. (2009). *Maatschappelijke participatie. Individuele activeringsmethoden groepsgerichte activeringsmethoden kwartiermaken*. Verkregen van [https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Verkenning%20Maatschappelijke%20participatie%20\[MOV-225254-0.3\].pdf](https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Verkenning%20Maatschappelijke%20participatie%20[MOV-225254-0.3].pdf)
- Vonk, R. (1999). *Cognitieve Sociale Psychologie. Psychologie van het dagelijks denken en doen*. Utrecht:Lemma
- Vranken, J., Hootegem, G. van & Henderickx, E. (2013). *Het speelveld, de spelregels en de spelers? Handboek sociologie*. Leuven: Uitgeverij Acco.
- Weide, J. van der. (2009). *Maatschappelijk rendement van multifunctionele accommodaties*. Verkregen van: http://www.mfa-lab.nl/files/wijkplaats/Scriptie_JosVanDerWeide_MaatschappelijkRendementMFA.pdf
- Wester, F. (2004). Analyse van kwalitatief onderzoeksmateriaal. *Huisarts en Wetenschap*. 2004 (volume 47), pp 122-128. Doi: 10.1007/BF03083688
- Willemse, J. (2012). *Anders kijken. een breder zicht op menselijk gedrag: theorie en praktijk van de systeembenadering*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum
- Wilterdink, M. & Heerikhuizen, B. van. (2012). *Samenlevingen. Inleiding in de sociologie*. Groningen: Noordhoff Uitgevers bv.
- Zwieten, M. van. & Willems, D. (2004). Waardering van kwalitatief onderzoek. *Huisarts en Wetenschap*. 2004. (volume 47), pp 38-43. Doi: 0.1007/BF03083653

INTERVIEW BUURTBEWONERS WIERDENSEHOEK

Allereerst willen we u graag bedanken voor uw medewerking aan dit onderzoek. Zoals we hebben aangegeven, willen we een interview afnemen aan de hand van een vragenlijst. Dit interview zal ongeveer 20 minuten duren.

Wij zijn Annelie, Edith en Renske, studenten van Saxion Enschede en studeren aan de Academie Mens en Maatschappij aan de opleiding Social Work in de richting jeugdzorg.

Ons onderzoek is gericht op de vraag vanuit Scoop Welzijn. Zij willen weten hoe buurtbewoners het jongerenwerk in de wijk beleven.

Het doel van het interview is in kaart brengen hoe u de effecten van het jongerenwerk beleeft.

Uw antwoorden zullen vertrouwelijk gebruikt worden en uw naam wordt niet bekend gemaakt. Het gesprek zal opgenomen worden met behulp van een voicerecorder zodat het gesprek normaal beluisterd kan worden. Hierdoor wordt het onderzoek betrouwbaarder. De opnamen worden na goedkeuring van het onderzoeksrapport vernietigd.

Het interview bestaat uit 21 vragen en bestaat uit vier thema's. Voor wijkbewoners met kinderen die deelnemen aan deze diensten is er nog een vijfde thema.

De resultaten van dit onderzoek zullen gepresenteerd worden bij Scoop Welzijn, de gemeente Almelo zal hierbij aanwezig zijn.

ONDERBOUWING INTERVIEWVRAGEN

Het interview is aangepast omdat het onderzoek in de wijk Sluisterveld alleen gericht was op ouders van de jongeren. In dit onderzoek is gekozen om alle buurtbewoners vanaf de leeftijd van 18 jaar, waaronder ouders van jongeren vallen te onderzoeken. Deze keuze is gebaseerd op het feit dat Scoop Welzijn het jongerenwerk aanbiedt aan jongeren tot achttien jaar. Daarnaast loopt er een onderzoek over de aangeboden diensten onder deze jongeren, waardoor het voor dit onderzoek niet relevant is nogmaals hen te interviewen.

De verschillende overtuigingen die inwoners kunnen hebben vanuit de etnische achtergrond heeft volgens Roos & Vos (2005) invloed op de antwoorden die gegeven worden in een interview. Antwoorden zijn altijd subjectief van aard en kunnen ontstaan vanuit een opinie, behoefte, wens, gevoel, kennis, motief of gedragsweergave. Wanneer inwoners een bepaald gevoel of kennis opgedaan hebben over Scoop Welzijn, kan dit mogelijk hun antwoorden op de interviewvragen beïnvloeden. Inwoners die in contact staan met Scoop, bijvoorbeeld ouders van jongeren of inwoners die zelf deelnemen aan activiteiten, zullen mogelijk een ander beeld hebben dan inwoners die niet direct het werk van Scoop Welzijn zien en ervaren. Dit omdat inwoners die niet in contact staan dit gevoel en deze kennis niet opgedaan hebben. Om een breder beeld te kunnen schetsen van de effecten die de diensten van Scoop Welzijn heeft, wordt in dit onderzoek gekozen om naast de inwoners die wel in contact staan met Scoop Welzijn ook de inwoners niet in contact te interviewen.

In het werkplan zijn alleen de persoonlijke gegevens van de geïnterviewde aangepast, omdat er in de wijk Wierdensehoek meer allochtone inwoners zijn. In het voorgaande onderzoek is er onderzoek gedaan binnen de wijk Sluisterveld. Uit cijfers van Kennispunt Twente blijkt dat in de wijk Sluisterveld minder verschillende etnische achtergronden te vinden zijn als in de wijk Wierdensehoek. In de wijk Sluisterveld zijn dit 1092 allochtone inwoners op 4659 inwoners van 18 jaar en ouder. In de wijk Wierdensehoek zijn dit 2956 allochtone inwoners van de 5327 inwoners van 18 jaar en ouder. De gegevens uit het werkplan worden verzameld door de algemene interviewvragen of kunnen door de interviewers worden vastgesteld.

Algemeen

De keuze is gemaakt om interviewvragen te stellen over de etniciteit en het geloof omdat dit van invloed kan zijn op de beeldvorming en meningen van buurtbewoners over Scoop Welzijn. Zoals in het theoretisch kader te lezen is wordt de sociale omgeving ingedeeld op basis van geloofsovertuiging, ras en sekse. Dit kan invloed hebben op de beeldvorming van een individu (Shadid, in Scheffers, 2015). Daarnaast kan de relatie tussen jongere en buurtbewoners anders zijn wanneer de buurtbewoner in meer of mindere mate van leeftijd verschilt.

In het theoretisch kader wordt er ingegaan op het welzijnswerk en het jongerenwerk in specifieke zin. Het is van belang om te achterhalen of de buurtbewoners weten wat het welzijnswerk en het jongerenwerk inhouden om gericht vragen te kunnen stellen over Scoop. Zo wordt de stap naar Scoop verkleint. In het voorgaande onderzoek wordt deze vraag ook behandeld als vraag elf.

Omdat dit onderzoek gericht is op buurtbewoners en niet iedereen een relatie met Scoop Welzijn hoeft te hebben is het belangrijk te bekijken of de respondent Scoop Welzijn kent en wanneer dit het

geval is, wat dan de relatie met Scoop Welzijn is. In het voorgaande onderzoek wordt vraag 8b behandeld als vraag twee.

Ervaringen en opbrengsten

Vanuit de theorie blijkt dat individuen beoordeeld en behandeld worden alsof zij meer gelijk zijn aan een bepaalde groep of dat zij meer verschillend zijn van de mensen die tot die groep behoren. Deze beoordeling kan mogelijk heftiger zijn dan de werkelijkheid (kamphuis, 2006). Door te kijken of buurtbewoners groepen zien kan gekeken worden naar mogelijke stereotypen in de wijk. Deze stereotypen hebben invloed op de ervaringen die buurtbewoners hebben en deze hoeven niet overeen te komen met de werkelijkheid.

Vragen over veiligheid en sfeer geven mogelijk aan waar de knelpunten in de wijk zitten. Het maatschappelijk rendement is gericht op de toegevoegde waarde aan de maatschappij. Hieronder valt ook de mate van het veiligheidsgevoel dat mensen ervaren (Larsen & de Boer, 2011). Door dit te vragen wordt inzichtelijk of Scoop daarin een bijdrage levert of kan gaan leveren. Aangezien dit onderzoek gericht is op het jongerenwerk, is het van belang om te weten hoe de buurtbewoners de jongeren in de wijk ervaren. In het voorgaande onderzoek worden deze vragen behandeld in vraag twaalf en dertien.

De gevoelens en ervaringen die buurtbewoners bij jongeren in de wijk hebben kunnen gebaseerd zijn op werkelijkheid, maar ook op vooroordelen. Door vragen te stellen naar het contact met de jongeren kan inzicht verkregen worden of de mening, die buurtbewoners hebben, gebaseerd zijn op aannames of op de ervaringen die zij hebben met jongeren. In het voorgaande onderzoek wordt deze vraag behandeld in vraag acht.

Door middel van deze vraag zal er inzicht verkregen worden in de mate waarmee buurtbewoners de vrije tijd van de jongeren associëren met Scoop Welzijn.

Bijdrage en Ouders van jongeren

Deze vragen zijn grotendeels overgenomen uit het voorgaande onderzoek. Hierin zijn de vragen aangepast naar de buurtbewoners en is de zinsopbouw veranderd. Deze vragen komen overeen met vragen 3 t/m 10 14 t/m 17, 19 en 21.

Afsluiting

In de afsluiting wordt er ruimte geboden om toevoegingen te doen die eerder niet aan bod zijn gekomen. Het is belangrijk dat de respondent de ruimte heeft ervaren om zijn/haar mening te geven. Daarbij is het van belang om te weten hoe de respondent het interview heeft ervaren omdat het invloed kan hebben op de antwoorden die de respondent gegeven heeft.

Gegevens over de geïnterviewde:

Etniciteit:

Leeftijd:

Gegevens over de afspraak:

Datum:

Tijdstip:

Locatie:

Hoofdvraag:

Wat zijn volgens de buurtbewoners de effecten van de diensten die Scoop Welzijn aanbiedt aan jongeren in de wijk Wierdensehoek?

Koppeling interviewvragen en deelvragen

- Hoe ervaren buurtbewoners in de wijk Wierdensehoek de diensten die Scoop Welzijn aanbiedt aan de jongeren?
- Wat is volgens de buurtbewoners de opbrengsten van de activiteiten die Scoop Welzijn onderneemt met jongeren?
- Welke bijdrage kunnen de buurtbewoners leveren aan het jongerenwerk van Scoop Welzijn?

Loop van het gesprek:*Begin:*

- Kennismaken en voorstellen
- Doel van het interview
- Gesprek wordt opgenomen via voicerecorder

Middenstuk:

- Interviewvragen afnemen
- Doorvragen bij onduidelijkheden

Eind:

- Ervaring geïnterviewde
- Afsluiten

Interviewvragen

Algemeen

Om meer inzicht te krijgen in de buurtbewoners zullen er enkele algemene vragen gesteld worden over wie u bent en welke kennis en ervaringen u heeft rondom het welzijnswerk en het jongerenwerk.

1. Man/vrouw (niet vragen)
2. Hoe oud bent u?
3. Tot welke bevolkingsgroep hoort u (Turks, Nederlands, Duits etc.)?
4. Bent u gelovig?
 - a. Zo ja, welk geloof heeft u?
5. Weet u wat welzijnswerk is?
 - a. Zo ja, wat verstaat u hieronder?
 - b. Bent u wel eens in aanraking gekomen met welzijnsinstellingen?
6. Weet u wat jongerenwerk is?
 - a. Zo ja, wat verstaat u hieronder?
7. Kent u de organisatie Scoop Welzijn?
8. Neemt u of iemand in uw gezin deel aan een activiteit van Scoop Welzijn?
 - a. Zo ja wie? (man/vrouw/kind?)

Ervaringen en opbrengsten

9. Herkent u verschillende groepen in de wijk?
 - a. Zo ja, wat vindt u van deze groepen?
10. Valt u zelf onder een van deze groepen?
 - a. Zo ja, onder welke groep?
 - b. Is dit ook de groep waaronder u wilt vallen?
 - c. Zijn er dingen die u anders doet, omdat u onder een bepaalde groep valt?
11. Voelt u zich veilig in de wijk?
 - a. Waarom?
12. Hoe vindt u de sfeer in de wijk?
 - a. Weet u waar dit gevoel vandaan komt?
13. Op welke manier dragen de jongeren bij aan de sfeer in de wijk?
 - a. Als u zou moeten kiezen is deze bijdrage dan positief of negatief?
 - b. Waarom positief of negatief?
14. Heeft u contact met jongeren in de wijk?
 - a. Zo ja, hoe verloopt dit contact?
 - b. Zo nee, heeft u behoefte aan contact met de jongeren?
15. Op welke manier draagt het contact met jongeren bij aan de sfeer in de wijk?
16. Wat krijgt u mee van de vrijetijdsbesteding van de jongeren?
 - a. Waar merkt u dit aan?
 - b. Wat vindt u hiervan?

Bijdrage

17. Op welke wijze bent u op dit moment betrokken bij het jongerenwerk van Scoop Welzijn?

- a. Hoe vindt u dit?
- 18. Zijn er dingen die u anders zou willen zien?
 - a. Zo ja, wat en waarom?
 - b. Zo nee, bent u tevreden over de diensten die geleverd zijn?
- 19. In welke mate zouden buurtbewoners invloed moeten hebben op het beleid van Scoop Welzijn?
 - a. Hoe is dit nu?
 - b. Wat vindt u ervan?
- 20. In welke mate zouden buurtbewoners feedback moeten geven over de diensten van Scoop Welzijn?
 - a. Hoe is dit nu?
 - b. Wat vindt u ervan?

Ouders van jongeren

Uw kind neemt deel aan activiteiten van Scoop Welzijn. De volgende vragen zullen gericht zijn op mogelijke veranderingen die u ziet sinds zij aan deze diensten deelnemen

- 21. Is het gedrag van uw kind veranderd?
- 22. Ziet u verandering bij uw kind op het gebied van school/werk?
- 23. Ziet u veranderingen op het gebied van zelfstandigheid?
- 24. Zijn er nog andere veranderingen bij uw kind zichtbaar geworden?

Afsluiting

- 25. Als u kijkt naar de diensten en werkwijze van Scoop, zijn hierin punten die u anders wilt zien?
- 26. Zijn er nog punten over Scoop Welzijn waar wij niet naar hebben gevraagd maar waar u wel wat over wilt vertellen?
- 27. Hoe heeft u dit gesprek ervaren?

BIJLAGE II: MODELOVEREENKOMST ONDERZOEKSOPDRACHT

Academie Mens en Maatschappij

OVEREENKOMST ONDERZOEKSOPDRACHT

STUDENTGEGEVENS

Naam	Edith Geerlings Annelie van Hes Renske Redeker
Adres	Emmastraat 1-5 Groenendaal 1 t Veld 7
Postcode/woonplaats	7513 BA Enschede 7544 NL Enschede 7245 XA Laren GLD
Telefoonnummer	-
Mobiel	06-31960360 06-44263136 06-52281450
Email	edith_geerlings@hotmail.com annelievanhes@hotmail.com renskeredeker@gmail.com
Opleiding	Sociaal pedagogische hulpverlening Sociaal pedagogische hulpverlening Maatschappelijk Werk en Dienstverlening Uitstroomprofiel jeugdzorgwerker

(indien meerdere deelnemende studenten, naam en adresgegevens toevoegen)

GEGEVENS INSTELLING/ORGANISATIE

Naam Organisatie + afdeling	Scoop Welzijn
Eindverantwoordelijke onderzoek	Dick ter Haar
Onderzoeksbegeleider + opleiding	
Adres	Plesmanweg 9L
Postcode/woonplaats	7602 PD Almelo
Telefoonnummer	
Email	

De organisatie geeft wel/niet* toestemming voor publicatie van het bachelorrapport.

GEGEVENS ACADEMIE MENS EN MAATSCHAPPIJ

Naam Organisatie + afdeling	Saxion, Academie Mens en Maatschappij
Eindverantwoordelijke onderzoek	Karin Kremer-Baars
Onderzoeksbegeleider + opleiding	P. Stegen/ J. Kors
Adres	M.H. Tromplaan 28
Postcode/woonplaats	Postbus 70.000/7513 AB Enschede
Telefoonnummer	053-487111
Email	c.m.baars@saxion.nl

GEGEVENS ONDERZOEK

Onderwerp en achtergrondschets	Effectenevaluatie van de diensten binnen de wijk Wierdensehoek
--------------------------------	--

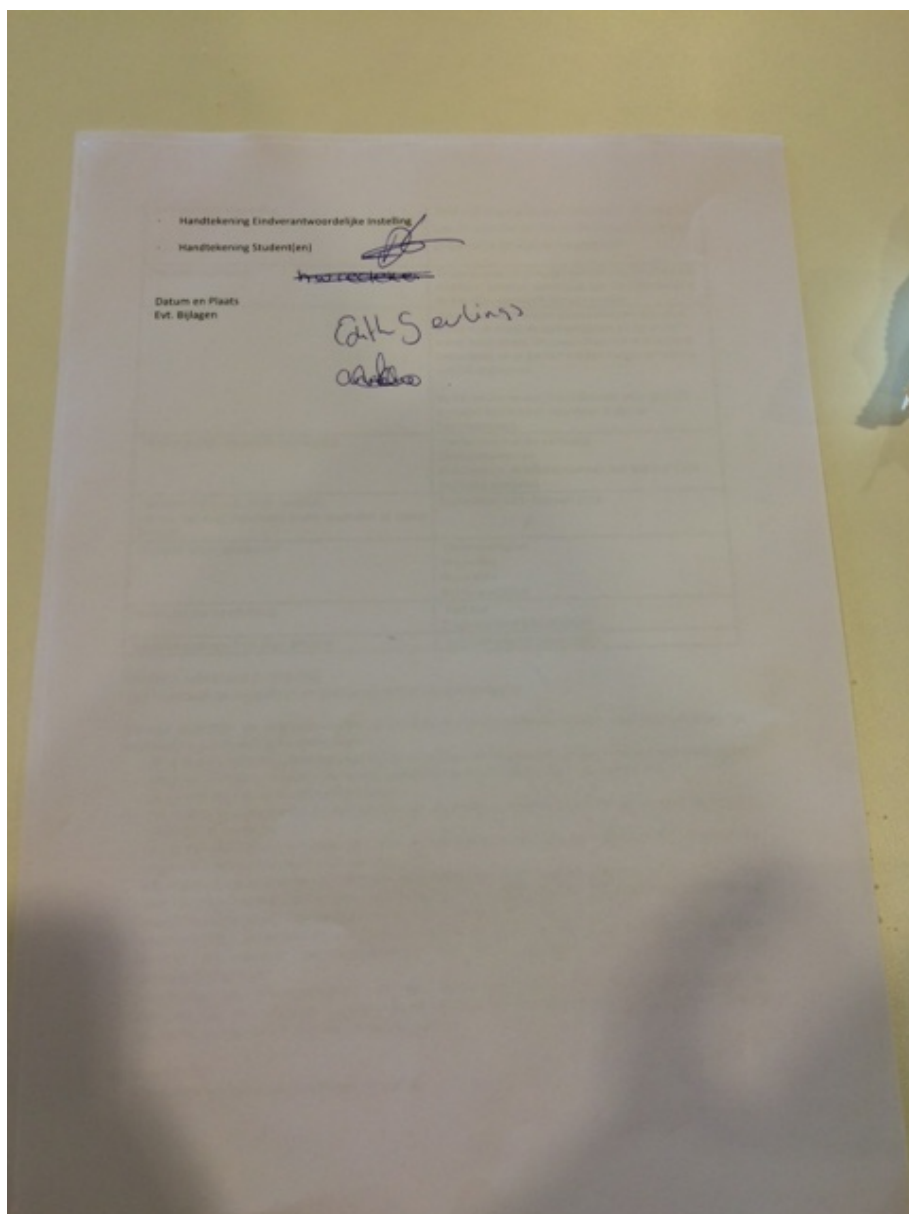
Doelstelling/vraagstelling	Wat zijn volgens de buurtbewoners de effecten van de diensten die Scoop Welzijn aanbiedt aan jongeren in de wijk Wierdensehoek?
Projectomschrijving	Er wordt gebruik gemaakt van een effectenevaluatie waarbij er gekeken wordt naar hoe de wijkbewoners de diensten van Scoop Welzijn ervaren.
Werkwijze	Allereerst wordt een onderzoeksplan opgesteld welke door zowel de opdrachtgever als de studie wordt beoordeeld. Wanneer deze met voldoende is beoordeeld zal er gestart worden met de uitvoering van het onderzoek. Bij het uitvoeren van het onderzoek zal er gebruik gemaakt worden van interviews onder de buurtbewoners.
Middelen (bijv. financiën, overlegtijd)	Contact via mail en whatsapp Contactmomenten Wijkcentrum de Wierdensehoek met bijbehorende facilitaire middelen
Tijdsfasering (start-, loop-, eindtijd) Let op: dit mag maximaal zeven maanden in totaal bedragen.	September 2015- februari 2016
Beoogde tussenproducten	Onderzoeksplan Vragenlijst Ruwe data Bachelorrapport
Producten ter beschikking	Website Stage eerste werkdagpakket
Geheimhoudingsplicht (bijv. privacy)	Ja, privacy van wijkbewoners

OVERIGE AFSPRAKEN / CONDITIES:
Het onderzoeksplan is gelezen en geaccordeerd door de opdrachtgever.

Overige afspraken en condities, indien van toepassing, kunnen gemaakt worden door opdrachtgever en studenten met betrekking tot onder meer:

- de te leveren aantallen eindrapporten (en de mogelijke extra kosten daarvan) en daarmee samenhangende extra inspanningen, zoals een handzame samenvatting van de rapportage en/of persbericht;
- de presentatie van de onderzoeksresultaten;
- het copyright/auteursrecht. (In de vorm van een zinsnede als: "Het auteursrecht van de eindrapportage / eindproduct berust bij");
- het al dan niet hebben van publicatierecht van een rapport voor Academie M&M dan wel de betrokken organisatie (sluit direct aan bij voorgaande punt);
- het al dan niet gemeenschappelijk dragen van de kosten van een (mogelijke) publicatie;
- door de opdrachtgever te leveren inspanningen m.b.t. bijvoorbeeld het aanleveren van materiaal en informatie of te regelen voorzieningen ten behoeve van het onderzoek;
- afspraken m.b.t. de eindverantwoordelijkheid voor de uitvoering van het onderzoek vanuit AMM. Dat is formeel de manager onderwijsuitvoering, die de verantwoordelijkheid delegeert aan de onderzoeksbegeleider;
- investerings- en betalingscondities: de naar verwachting vereiste financiële investering van de opdrachtgever (en eventuele bijdrage van de opdrachtnemer in de kosten), afspraken over mogelijk meerwerk en over betalingstermijnen/deelfacturen.

VOOR AKKOORD
Handtekening Eindverantwoordelijke Opleiding





Academie Mens en Maatschappij

EVALUATIE ONDERZOEKSOPDRACHT	
STUDENTGEGEVENS	
Naam	
Onderwerp bacheloronderzoek	
Opleiding	
GEGEVENS INSTELLING/ORGANISATIE	
Naam organisatie + afdeling	Scoop Welzijn
Onderzoeksbegeleider	Dick ter Haar
Adres	Plesmanweg 9 I
Postcode/woonplaats	7602 PD Almelo
Telefoonnummer	0613551477
Email	d.terhaar@scoopwelzijn.nl
Datum	21-01-2016

Hieronder kunt u aangeven wat uw mening is over het bacheloronderzoek.

1. Graag uw mening over het product dat het bacheloronderzoek heeft opgeleverd (aankruisen wat van toepassing is):

	Onvoldoende	Voldoende	Ruim voldoende	Goed
Inhoud (duidelijk, juiste weergave van feiten, voldoende diepgang etc.)				x
Argumentatie (m.n. conclusies en aanbevelingen)				X
Bereiken van de afgesproken doelen				X
Bruikbaarheid voor de organisatie				x

Heeft u aanvullende opmerkingen over de opdracht? (bijvoorbeeld welke nieuwe gezichtspunten heeft het opgeleverd) Vermeld ze dan hieronder:

Geen opmerkingen.

2. Graag uw mening over de wijze waarop het bacheloronderzoek tot stand is gekomen:

	Onvoldoende	Voldoende	Ruim voldoende	Goed
Samenwerking tussen studenten (o.a. taakverdeling)				x
Samenwerking studenten vs. organisatie				x
Zelfstandigheid studenten				x
Effectiviteit van werken van studenten				x
Omgaan met afspraken/planning				x
Communicatie van studenten				x
Afronding van de opdracht door studenten				x
Heeft u aanvullende opmerkingen over de wijze waarop de opdracht tot stand is gekomen? (bijvoorbeeld individuele inbreng in geval van groepen / de mate, waarin de uitvoering binnen de organisatie heeft plaatsgevonden, etc).				
Geen opmerkingen.				

Bedankt voor het invullen!

BIJLAGE IV: BEOORDELINGSFORMULIER

Beoordelingsformulier T.AMM.37555 Bachelorrapport (205-2016)

Naam student					
Studentnummer					
Datum					
1^e Beoordelaar					
2^{de} Beoordelaar					
Beoordelingsvoorwaarden	Feedback				
Aangeleverd zijn: Modelovereenkomst onderzoeksopdracht (bijlage 1 handboek) Evaluatieformulier opdrachtgever (bijlage 2 handboek)					
Ruwe data en instrument zijn gezien door de tweede beoordelaar tijdens het onderzoeksproces.					
Format (omslag, titelpagina, voorwoord, samenvatting, inhoudsopgave, inleiding (met aanleiding, doelstelling, vraagstelling, leeswijzer), beschrijving onderzoeksmethode, resultaten, conclusies, aanbevelingen, discussie) is zakelijk, helder en volgens "Handleiding professioneel schrijven".					
Er is gebruik gemaakt van juiste, relevante, actuele, buitenlandse, valide en betrouwbare bronnen en vermelding is correct volgens "Handleiding professioneel schrijven".					
Het rapport is geschreven in de vorm van een lopend verhaal met een logische opbouw, welke met behulp van inleidingen en overgangszinnen wordt verhelderd.					
Het rapport is geschreven in een correcte zakelijke schrijfstijl, de spelling is correct, grammatica is correct, formuleringen zijn correct (geen beschuldigingen, persoonlijke ontboezemingen, waardeoordelen, etc.)					
Alle bijlagen zijn relevant, spaarzaam, maar wel voldoende aanwezig ten behoeve van de reproduceerbaarheid van het onderzoek.					
Criteria	0	3	6	8	10

1. Het onderzoek is maatschappelijk relevant. Het onderzoek is bruikbaar en/ of vernieuwend voor de beroepspraktijk.	De maatschappelijke relevantie, bruikbaarheid en meerwaarde voor de praktijk worden niet beschreven of zijn niet aanwezig.	Het onderzoek heeft summiere maatschappelijke relevantie en meerwaarde voor de beroepspraktijk. Het onderzoek is weinig bruikbaar.	Het onderzoek draagt bij aan optimalisering van de methodiek en/of methode van de opdrachtgevende instelling.	Tevens draagt het onderzoek bij aan andere, gelijksoortige instellingen op grond van maatschappelijk relevante ontwikkelingen. Hierbij zijn theorieën kritisch met elkaar vergeleken en geïntegreerd met de onderzoeksresultaten.	Daarnaast draagt het onderzoek bij aan het evidence based handelen in de beroepspraktijk. Hierbij wordt gekomen tot nieuwe inzichten, kennis ten aanzien van innovatie van de beroepspraktijk en een visie van de onderzoeker.
--	--	--	---	---	--

Criteria	0	3	6	8	10
2. Het onderzoek heeft <i>diepgang</i> , er wordt relevante theorie gebruikt inclusief (buitenlandse) vaktijdschriftartikelen, waarbij een afweging wordt gemaakt over de bruikbaarheid ervan voor het onderzoek.	Er is geen diepgang te onderscheiden en gebruik gemaakt van literatuur.	Er is gebruik gemaakt van (weinig) verschillende bronnen waarbij de meerwaarde niet relevant en logisch is.	Er wordt theorie gebruikt, waarbij de meerwaarde hoofdzakelijk relevant en logisch is. Richtlijn: 15 bronnen, incl. 4 artikelen. Ook is er een beschrijving van een of meerdere relevante internationale methodieken, of internationale ontwikkelingen.	Daarnaast is de gebruikte theorie in de meeste paragrafen geïntegreerd in het rapport en in eigen woorden weergegeven. Richtlijn: 16-20 bronnen, incl. 4 artikelen. Ook is er een vergelijking beschreven tussen een of meerdere relevante nationale en internationale methodieken of nationale en internationale ontwikkelingen.	Daarnaast is de gebruikte literatuur geïntegreerd in het rapport en in eigen woorden weergegeven. Richtlijn: 20 bronnen, incl. 5 artikelen. De betekenis van de vergelijking tussen een of meerdere relevante nationale en internationale methodieken of internationale ontwikkelingen voor de beroepspraktijk is beschreven.
3. De onderzoeksvraag is helder, komt voort uit de doelstelling; is haalbaar, afgebakend en precies. De gebruikte onderzoeksmethode is transparant en verantwoord.	De doelstelling, onderzoeksvraag en/of deelvragen de gebruikte onderzoeksmethode worden niet weergegeven.	De onderzoeksvraag, doelstelling en deelvragen zijn niet helder en komen niet logisch uit elkaar voort.	De onderzoeksvraag, doelstelling en deelvragen zijn voldoende helder en sluiten op elkaar aan. Interview/enquêtevragen zijn geformuleerd op basis van geoperationaliseerde theorie.	Daarnaast zijn de items duidelijk geformuleerd, komen logisch uit elkaar voort en zijn voor één interpretatie vatbaar.	Daarnaast is de onderzoeksmethode complex en/of er wordt gebruik gemaakt van passende onderzoeksmethoden waardoor triangulatie bereikt kan worden.
4. De resultaten zijn reproduceerbaar en transparant. Het analysekader is duidelijk (bijvoorbeeld	Het analysekader en/of de dataverwerking worden niet weergegeven.	De data zijn niet systematisch, verifieerbaar en op basis van een geaccepteerde	De data zijn plausibel. De weergave van de resultaten is correct, maar de resultaten hadden duidelijker	De data zijn op basis van een geaccepteerde methode verzameld en	Daarnaast zijn de items toe te passen in een bredere context dan de opdrachtgevende

SPSS, Kwalitan), dataverwerking en weergave van resultaten is correct.		methode verzameld en verwerkt.	weergegeven kunnen worden.	verwerkt. De data zijn controleerbaar, betrouwbaar en valide.	instantie.
5.De conclusies en aanbevelingen geven antwoord op de vraagstelling en worden gekoppeld aan theorie.	De conclusie en aanbevelingen zijn niet beschreven.	Er wordt onvoldoende specifiek antwoord gegeven op de vraagstelling of het antwoord op de vraagstelling is niet logisch beredeneerd.	Er wordt antwoord gegeven op de vraagstelling en er is sprake van een minimale koppeling tussen resultaten en theorie.	Er wordt antwoord gegeven op de vraagstelling en er is een koppeling tussen resultaten en theorie. De inzichten zijn echter voorspelbaar en niet (geheel) vernieuwend te noemen.	Er is een duidelijke koppeling gemaakt tussen de resultaten en de theorie en hierdoor is tot vernieuwende inzichten gekomen die bruikbaar en toepasbaar zijn voor de verbetering/innovatie van de beroepspraktijk.

Criteria	0	3	6	8	10
6.De sterktes en zwaktes van het onderzoek zijn beschreven. Er is een discussie aanwezig. De discussie wordt eigen professioneel standpunt over het onderzoeksonderwerp onderbouwd met argumenten. De discussie wordt gevoerd vanuit diverse perspectieven (denk aan diverse personen en/of micro-, meso- en/of macroniveau).	De sterktes en/of zwaktes van het onderzoek en/of de discussie zijn niet beschreven.	De sterktes en zwaktes van het onderzoek bevatten informatie die niet kloppend is. De discussie bevat informatie die niet kloppend is en/of is niet onderbouwd met argumenten.	Diverse sterktes en zwaktes van het onderzoek zijn beschreven. De discussie is aanwezig, bevat kloppende informatie welke onderbouwd is met argumenten, maar is weinig kritisch en vernieuwend en wordt belicht vanuit slechts één perspectief.	Daarnaast zijn diverse sterktes en zwaktes van het onderzoek en de mogelijke implicaties voor het onderzoek aangegeven. Daarnaast is de discussie vanuit diverse perspectieven beschreven en wordt het eigen professionele standpunt onderbouwd met argumenten. Nieuwe bronnen worden gebruikt om de discussie te onderbouwen.	Daarnaast staan voor vervolgonderzoek alternatieven beschreven om de zwaktes van dit onderzoek in de toekomst te voorkomen. Daarnaast is er sprake van oordeelsvorming van de onderzoeker(s) waarbij kennis en inzicht naar voren komt en (leer)vaardigheden duidelijk worden in een eigen professioneel standpunt.
Totaal aantal behaalde punten (max. 6 x 10 = 60)=					
Cijfer					
Feedback op totaalproduct					

Cesuur bepalen eindcijfer:

- Er dient aan de voorwaardelijke vormcriteria voldaan te zijn. **Indien dit niet het geval is**

wordt de toets in Bison beoordeeld met het cijfer 1.

- Om een voldoende (= 6) te krijgen, moeten **minimaal 34 punten** worden behaald.
- Het cijfer wordt bepaald door de afzonderlijke punten op elk criterium op te tellen en het puntentotaal af te lezen in de onderstaande tabel.

Cijfer	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Max. 60 Punten	0-9	10-15	16- 21	22- 27	28-33	34-40	41-46	47-52	53-57	58-60

BIJLAGE V: LABELSCHEMA

Buurtbewoner	Ouder
Interview 1	Interview 3
Interview 2	Interview 4
Interview 5	Interview 7
Interview 6	Interview 8
Interview 11	Interview 9
	Interview 10

Hoofdlabel	Sublabel	Fragmentnummer	Fragment
Algemeen welzijnswerk	Welzijnswerk	1.1.1	'ja, scoop'
		2.2.1	'ja het welzijn van de mensen, dus dat wat er georganiseerd wordt mensen en kinderen'
		3.2.1	'maatschappelijke activiteiten hier in de buurt'
		4.1.2	'het er zijn voor de medemens en de jongeren'
		5.2.1	'het met elkaar een goede samenleving voor elkaar creëren dat mensen voor elkaar zorgen'
		6.2.1	'Ja, dat ze helpen mensen overal bij. Ik heb een keer iemand hier gehad. Die had het hier ook over. Ze kunnen jou ook met aangifte van de belastingen enzo'
		7.2.1	'nee ik heb niet zoveel idee van'
		8.2.1	'Nee'
		9.2.1	'Nee'
		10.2.1	'ik heb wel van gehoord maar ik weet niet waar het over gaat'
		11.2.1	'Ja hoor ja'
	Scoop	1.1.2	'scoop doet allemaal dingen voor jongeren en kinderen en voor de buurt'

		1.1.3	'meidenwerk, jonge moeder. Voor iedereen eigenlijk'
		3.2.2	'ik ken alleen de Scoop hier op school die doet kinderclub en nu met sinterklaas ze gaan ook bij de kinderclub feestje houden voor de kinderen'
		3.10.2	'de school zeg maar, want de school gaan de brochures uitdelen en we hebben zoveel activiteiten'
		4.1.1	'Wij hebben altijd gewerkt voor stichting netwerk al met al doe ik dit werk nu 21 jaar'
		4.1.3	'Ja ik weet wat jongerenwerkers doen en ik vind dat zij goed werk verrichten'
		5.2.3	'ik doe mee aan het VVE en volgens mij werd dat ook vanuit Scoop georganiseerd. weet niet of dat nog steeds zo is'
		9.2.3	'Uh ja sinds mijn zoon er heen gaat. En mijn neefje die deed daar ook werken'
		11.2.2	'Ik zit in de wijk ondersteuning. Ik werk voor Scoop welzijn en ik zit in de wijk ondersteuning, dus ik ben eigenlijk eerste aanspreekpunt voor bewoners in de wijk. Dus alles wat omtrent leefbaarheid in de wijk, kunnen ze bij mij terecht.'
	Jongerenwerk	5.2.2	'niet precies, ik kan het niet zo 1 2 3 uitleggen'
		7.2.2	'geen idee'
		7.2.3	'ik heb twee kinderen, maar mijn oudste zoon gaat vaak naar, hij is zestien jaar en gaat twee keer per week naar Scoop'
		9.2.2.	'net als X met de jongeren om gaan

		9.2.4	, ‘Mijn zoon die gaat als sinds 2014 al, ja. Sinds dat wij hier in dit straat wonen, gaat hij al. Hij is er heel blij mee. Hij is er nou weer. Het is maandag geen afspraak alleen Scoop en woensdag ook He!’ ‘mijn zoon gaat daar heen’ ‘nou hij zegt altijd soos daarover dus eh en ze doen activiteiten en biljarten enzo tafeltennissen dat soort dingen. Gesprekken, playstation doen ze daar dus eh af en toe een stapje doen buiten het wijkcentrum dus eh wordt allemaal geregeld’ ‘Ja dat weet ik ook.’
		10.2.2	
		10.2.3	
		11.2.3	

Hoofdlabel	Sublabel	Fragmentnummer	Fragment
Bevolkingsgroep	Geboorteland	1.2.1	'Aramees uit Irak'
		2.1.1	'ik ben in Duitsland geboren maar afkomstig uit Bosnië'
		3.1.1	'ik ben Armeens, maar kom uit Irak niet uit Armenië'
		4.2.1	'ik ben in Almelo geboren en van Marokkaanse komaf'
		5.1.1	'Nederlands'
		6.1.1	'Ik ben Nederlands'
		7.1.1	'Ik ben een moslim, kom uit Turkije, maar ben nu 18 jaar hier'
		8.1.1	'Gewoon Nederlands'
		9.1.1	'Turks'
		10.1.1	'Turks'
		11.1.1	'Marokkaans. Maar ik ben wel hier

			geboren'
	Geloof	1.2.2	'ja, ik ben christen, Armeens orthodox'
		2.1.2	'ja Islam'
		3.1.2	'ja christen'
		4.2.2	'ja dat kan je wel zien he (moslim)'
		5.1.2	'nee geen geloof'
		6.1.2.	'Katholiek'
		8.1.2	'Ik geloof wel maar ik ga niet naar de kerk of wat dan ook'
		9.1.2	'Ja gewoon moslim'
		10.1.2	'ja moslim'
		11.1.2	'Moslim'

Hoofdlabe	Sublabel	Fragmentnummer	Fragment
Wijk	Samenstelling	1.3.1	'we hebben verschillende culturen eigenlijk'
		1.3.2	'vroeger was ik de enige buitenlander.....en nu heel veel Armenen, Syriërs, Turken en Afghanen'
		1.3.3	'de inburgering is hier eigenlijk gestopt, dus de meeste van hun hebben geen niveau 2 gehaald als ze thuis blijven zij vergeten heel veel, zij gaan achteruit'
		2.3.1	'eigenlijk zie ik van alle groeperingen wat. jongeren misschien wat minder, maar ik weet niet waar ze dan naar toe gaan'
		3.3.1	'ja bij ons op straat, ook als het lekker weer is, komen die kinderen van andere straat van achterkant en voorkant en die spelen samen'
		4.3.1	'ja helaas wel dat ik zie je als buurtbewoner'

		5.3.1	'ja je hebt hier op school natuurlijk heel veelzijdig waar we mee in aanraking zijn met kinderen. Ook qua geloof maar ook qua inkomen ja dus ze zien wel van alles. ze groeien wel met elkaar op'
		6.4.1	'Ik heb niks met groepjes'
		8.3.1	'Ja kinderen, jongeren ouderen'
		8.3.2	'Ja ik bedoel qua ouderen merk ik daar niet zo heel veel van. Ik bedoel ik werk 40 uur in de week. In twee ploegen dus eh. Maar als er iets is dan eh kan altijd bij de burens terecht dus eh'
		8.3.3.	'Nee ik merk niet echt. Zomers dan trekken ze elkaar aan. Nja Nederlanders zijn wat dat betreft wel iets afstandelijker als buitenlandse mensen'
		9.3.6	'Dramatisch. Ja dat was echt onderling de Nederlandse en de buitenlanders de Turkse onder mekaar. Heel weinig Turkse mensen op de Kerkenlanden nu is het helemaal ja.... Ja dat is wel heel jammer. Dan zit je weer meer in je cultuur dan dat je twee culturen tegelijk hebt'
		9.3.7	'Als ik zie dat ze daar bijvoorbeeld, paar keer hebben zij bij de bushalte 's avonds maar daar hoeft je niet iets van te zeggen. Er zijn al andere mensen die dat doen, dus waarom zou ik het zeggen'
		10.3.1	'nee denk niet dat dat nu zoveel is hoor Ja eerder waren er heel veel contacten, maar naar al die jaren zeg maar die contacten ontbreken'
		10.3.2	'vroeger waren we gemengd met Nederlands en Turkse mensen waren er alleen maar, maar eh we waren elkaar wel gewend Maar meeste Nederlanders zijn nu weg uit onze wijk'

		11.3.1	zeg maar heel veel zelfs waar wij dan contact mee hadden maar en daarna zijn echt verschillende Poolse mensen, Irakeze, Syrische dus allemaal ja je kent ze niet. Je beheerst hun taal niet, zij beheersen de Nederlandse taal niet en ja den dan ontbreekt dat ja' 'In de wijk ja hoor. Ja. Het is wel een hele diverse wijk. Je hebt in bepaalde gedeeltes heel veel kinderen, gedeeltes waar veel jongeren wonen en je hebt ook een gedeelte waar alleen maar ouderen wonen. Dus het is wel een hele diverse wijk'
	Veiligheid	1.4.1 1.4.2 2.5.1 2.5.2 3.5.1 4.4.1 5.7.1 6.5.1 6.5.2	'ja tuurlijk, mijn wijk is heel veilig' 'ik was vroeger in een andere wijk. daar was elke dag politie aan de deur voor een of ander of voor drugs of voor ruzie, maar hier is echt niets aan de hand' 'ja, misschien omdat ik nooit wat heb meegemaakt' 'met criminaliteit zie ik ook niet echt dat er hier wat gebeurt' 'ja het is wel veilig, maar ik heb wel een keer gehad, ik was heel erg boos op een groep kinderen van Turkse afkomst, zij hebben mij beschuldigd en ja in het Turks. Gelukkig die woorden begrijp ik, ik wist precies wat zij zeggen in het gezicht ja. Echt ruzie en scheldwoorden' 'ja ik voel mij wel veilig in mijn wijk ja als je dat met z'n allen doet dan is er niks aan de hand' 'ja ja ik ben 's avonds altijd wel wat voorzichtiger als het donker is' 'In deze wijk wel' 'Als ik zeg maar van windmolenbroek

			onder die tunnels enzo door moet naar huis dan vindt ik dat altijd wel een beetje eng... misschien ook door iets wat ik vroeger heb meegemaakt.'
		7.4.3	'maar alleen maar de laatste tijd beetje veel mensen komen van willen jullie mij helpe van geld willen ze graag. vaker, laatste tijd is veel vaker'
		7.4.4	'ja vind ik vervelend als de bel drukt ga ik naar buiten toe. papier in haar hand willen jullie beetje helpen bij ons Turkse mensen, Marokkaanse mensen, heel veel mensen'
		8.3.4	'Jawel hoor'
		9.3.1	'Nee dit straat niet. Dit straat meer voor ouderen zeg maar. Hier wonen echt oudere mensen. Het is ook, het is gen wijk. Het is meer een openbare straat. Als je binnen de Alderinkhoek gaat, daar zijn heel kinderen'
		9.3.4	'Ja ik ben hier opgegroeid dus'
		10.3.3	'.. nou niet altijd Ik weet het niet. Ja je ziet in een keer een heel vreemde gezichten in de straat die je nooit gezien hebt. Terwijl ze wel in onze straat wonen en ook andere wijken wel hoor'
		10.3.6	'Ja, ja van die veiligheid dus ja die moest ie gewoon hebben'
		11.3.3	'Ja ik wel Ja, ik vind het wel prettig. Ik ben hier op gegroeid in de wijk. Dus je kunt ook wel zeggen, ik weet niet beter. Maar nee, ik voel me wel altijd heel prettig in deze wijk. Leuke jeugd gehad dus.'

	Sfeer	1.5.1	'ook goed'
		2.6.1	'mensen zijn wel netjes, beleefd, aardig en vriendelijk'
		3.6.1	'ik heb eigenlijk geen probleem, alleen maar een keertje met die kinderen (3.5.1)'
		4.5.1	'ja er zijn werkende mensen, je hebt wel contact, maar het is niet zo dat je bij elkaar op de koffie gaat'
		4.5.3	'je kunt ze er wel uitpikken het zijn meestal de ouderen of de mensen die niet weten hoe of wat of waar, onwetendheid laat ik het daar maar op houden'
		5.4.6	'ja is prima'
		5.4.7	'ik vind het niet vervelend om hier te wonen. ik heb het gewoon naar mijn zijn in de buurt met mijn gezin hier'
		6.3.3	'Ja daarom mag ik hier graag wonen het is een hele rustige wijk'
		6.3.4	'Ja ik heb nog nooit onrust in deze wijk gehad zolang ik woon hier al 5 jaar. Ik heb hier nog nooit onrust gemerkt'
		7.4.5	'kerkelanden is niet gezellig ik ben een beetje bang als hij daar gaat is is niet veilig. wil ik eigen graag in de buurt een klein parkje of zo'
		8.3.5	'Jawel'
		9.3.5	'Saai Je mag haast geen lawaai maken hier. Anders heb je de buurvrouw weer voor de deur staan'
		10.3.4	'ja de mensen die ik al langer ken wel maar die pas kwamen wonen niet dus wij hebben geen contact met ze'

		11.3.4	'Ook wel goed. Tenminste in het gedeelte waar ik woon, daar gebeurt niet zo heel veel. Maar uuh. De sfeer is wel goed. De burens kunnen het wel goed met elkaar vinden. Het loopt niet storm of zo. Dat iedereen bij elkaar koffie gaat drinken. Maar goede morgen en zo en als je wat nodig hebt, dan weet je elkaar wel te vinden. Dus voor mijn gevoel wel, maar als je overal kijkt kan dat wel veel meer. De sociale cohesie is hier wel heel laag'
		11.3.5	'Dat mensen meer elkaar gaan leren kennen, of er wat meer initiatief gaan komen. Of wat meer dingen, uuh dat ze wat meer dingen gaan ondernemen met elkaar. Dus dat mag wel wat meer. Iedereen is wel een beetje op zich zelf gericht. Beetje ik woon hier en het is prima zo'
Ervaring		1.5.2	'ja bij ons in de wijk af en toe een beetje lawaai als het mooi weer is gaan de kinderen buiten spelen'
		2.4.1	'Nee ik heb gelukkig helemaal geen last van niemand'
		3.4.1	'nee nee want ik heb zelf ook kinderen, ik kan niks zeggen tegen andere kinderen'
		4.5.2	'ja weet je wat het is, kijk je hebt mensen in de wijk dat als een jongere een scheet laat mensen al beginnen met zeiken dat hoef je tegenwoordig niet meer te doen dan is het gelijk al allemaal criminelen en drugs dat is het ergste en dat vind ik wel erg jammer'
		6.3.2	'Zeker wel 's avonds als ik dan een keer thuiskom die zie ik wel, maar ik vind in principe wel dat iedereen best veel met elkaar omgaat. Dat er niet echt strijd is.'
		7.4.1	'ik ben niet zoveel zien daar, maar alleen

			maar ken ik een paar van de hoek daar op de rotonde'
		7.4.2	'soms lawaai veel en roken, als de zon schijnt gaan ze allemaal hier zitten van de leerlingen kan ik niet kan ik niks over zeggen want ik weet het niet'
		7.4.6	'nee ik vind niet gezellig eigenlijk niet zo jongeren of ouderen, maar het wordt heel druk'
		8.3.6	'Ja toen was het echt eh toen had je hier een aantal eh jongerenclubjes en die noemden zich echt gewoon de Marokkaanse bendes enzo uitdagen en ruzie zoeken Tussen de 18 en 21 zeg maar 21 22 dus die zijn nou ieder zijn eigen weggegaan dus eh'
		9.3.6	'Eerlijk gezegd ik zie het hier helemaal niet. Ik heb nou wel burens die kinderen hebben. Drie kinderen, maar die spelen hier niet want het is een openbare weg. De bus gaat hier langs. Dan spelen ze meer achter ergens dus dat zie ik heel weinig'
		9.3.7	'Je ziet wel de school soms hier langs gaan. Dan gaan ze daar sporten, maar dan maken ze echt kabaal en uuh. En dan denk ik van hey, maarja het zijn jongeren. Dat kan je aanspreken. Als je zegt stil dan krijg je tien keer terug "hou je bek dicht"'
		10.3.5	'Ja in het begin twee jaar terug had mijn oudste zoon wel beetje problemen mee dus eh ze keken hem heel raar aan dus eh en ja dat aankijken was al genoeg voor hem dat hij het moeilijk vond om met die mensen in de wijk te wonen. Wij moesten hem iedere keer aangesproken. Zij zijn pas gekomen. En die zijn van oorlog hierin terecht gekomen. Ze hebben het moeilijk enzovoort met dat soort dingen en

		11.3.2	verhaaltjes moesten we hem echt overhalen. Dat zij dan geen verkeerde. Ja je weet het niet. Misschien zijn ze niet verkeerd misschien kijken ze niet op een andere manier naar jou toe. Dat kun je nooit weten zei ik tegen hem. Gelukkig gaat het nu beter het is wat minder'
		11.3.6	'Ja ik denk dan onder de allochtonen bevolkingsgroep toch? Denk ik Ik denk wel dat ik dan, ja. Ik denk dat als je aan de bewoners vraagt waar ik dan onder. Ja als je gaat categoriseren, dat ze dan gaan zeggen ja onder de.'
			'uuh ze kunnen altijd ideeën aandragen wat meer input van wij zouden het ook zo willen zien of dat ze zelf wat meer kennis maken. Want soms heb je wel eens dan gaat een buurman klagen of dat buurtbewoner gaat zeggen daar hangen heel veel jongeren, maar ze vragen nooit waarom of wat doen ze daar precies. Ja ze staan daar allemaal in groepjes. Ik denk ga erheen of maak kennis met ze. Misschien staan ze daar gewoon zonnepitten te eten en muziek te luisteren. Ze doen niks raars'

Hoofdlab	Sublabel	Fragmentnummer	Fragment
Jongeren	Contact	1.6.1	'wat mij betreft wel goed zo'
		2.7.1	'heel goed ... vriendelijkheid, beleefdheid'
		4.6.2	'ja hoor en ook in het winkelcentrum en als ik dat hier ben hoihoi praatje op een gegeven moment ken je ze en bouw je een band op en dan is het gedonder ook klaar, beetje inlevingsvermogen in de jongeren'
		5.8.2	'de jongens zijn wel eens benieuwd als de jongens heel stoer op skateboards zien. dan is mijn zoontje wel heel benieuwd van hoe doe je dat dan. dan zijn ze ook wel bereid om dat rustig uit

		6.6.3	te leggen en een gesprekje aan te gaan'
			'Ja ik was een luisterend oor voor ze en dat vonden ze heel leuk'
		3.8.1	'nee ... ik heb niet genoeg tijd om altijd in contact te komen met andere kinderen'
		4.6.1	'ja ik heb altijd heel goed contact met de jongeren. dan hebben we het niet over de mijne, maar in het algemeen ook ja hoor prima'
		5.8.1	'niet direct, maar als ik ze aanspreek dan is het wel altijd een goed gesprek met ze'
		6.6.1	'Als ik erlangs fiets groet ik ze, en groeten ze me terug dus'
		6.6.2	'Ik heb altijd veel contact met jongeren gehad door mijn kinderen natuurlijk'
		7.5.1	'nee alleen maar met mijn zoon'
		7.5.2	'nee mijn zoon ook niet veel contact en ik weet het niet. Hij gaat alleen naar Scoop er zijn helemaal niet veel kinderen hier'
		8.4.1	'Oo jawel hoor met hond uitlaten wel, ja gewoon oppervlakkig, ja oke,'
		9.4.1	'Nee, nee'
		11.4.1	'Ik ken wel wat jongeren maar echt contact contact nee'
	Gedrag	1.8.1	'ze krijgen soms grote mond, hebben ze geen respect voor leerkrachten, voor volwassen mensen maar ik zie soms ook op straat hoe zij met ouders schreeuwen soms'
		4.8.2	'hij donderjaagt hier te veel, die grens, maar dat is haantjesgedrag denk ik. ik bedoel als je twintig meiden bij elkaar

			zet dan dan..'
		2.9.1	'dat ze weer wat leren en met iets goeds bezig zijn'
		3.12.1	'nee is hetzelfde'
		4.8.1	'nee hij is net zo lastig hier als thuis'
		7.5.4	'ja hij vertelt niet zoveel alleen maar zeggen welke dingen wij gaan deze week barbecue maken en andere keer wij gaan naar pretpark of zo en anders. soms ruzie komt mijn zoon vertellen'
		7.5.5	'hij is een beetje rustiger zeg maar, als hij daar gaat dan komt hij vrolijk en beetje dapper terug'
		7.5.7	'vroeger was echt kleine kind, maar mijn maatje hij is nu niet zoveel spelen'
		8.4.2	'Ja nogal Contact onderhouden dat heeft ie toch wel bij scoop een beetje geleerd'
		8.4.3	'Plus ze vonden ook wel en dat hebben ze ook tegen hem gezegd. Hij heeft dit jaar ook weer meegeholpen met huttenland da hij toch wel een heel stuk volwassener is geworden.'
		9.4.6	'Ja tuurlijk In het begin was het zo van X werd brutaler, ook bekken. X is beginnen met roken daar. Nou dat hebben we snel aangepakt, want toen heb ik M. ook aangesproken. Verder X is sociaal dat is die al maar hij is nog socialer geworden. Ja en hij vind het contact leggen, hij is er wel losser van geworden. X is wel een kind geweest die ingetrokken was en hij is nou wat losser en vrijer geworden. Dus ik ben heel blij met soos hoor'
		9.4.9	'Dat merk ik niet zoveel, maar hij is wel opener geworden. Want anders was hij

		echt een opgesloten kind geworden Ja want hij moest weer opnieuw contact leggen met vrienden want wij waren toen voorgoed weg naar Turkije en dan zit er weer twee jaar tussen in, hij had zijn vrienden kwijt geraakt' 10.4.5 'Nou als je aan mij vraagt toen hij naar Soos ging was hij heel druk' 10.4.6 'Echt heel druk hij kon niet stil staan ik weet niet waarom hij kon niet stilstaan. T is ook een jongen die beperking heeft dus vandaar dat ik ook altijd contacten had met hun dus dat zij een beetje moesten opletten enzo. Maarja misschien was het teveel voor hem. Hij kwam echt over stuur naar huis zeg maar'
	Zelfstandigheids	3.13.1 'Nee' 4.9.1 'Nee' 7.5.8 'hij kan zelf eten koken, als hij moet iets doen kan hij het zelf doen' 7.5.9 'als hij iets daar koken komt hij thuis ook proberen' 7.5.10 'maar nu gaat hij zelf naar windmolenbroek gaan met de fiets elke week. Mama ik moet daar zijn half 5' 8.4.4 'je leert hoe je met die kinderen moet omgaan. Ik heb zelf kinderclub gedraaid samen met collega's en ja kijk nu doe ik eigenlijk ieder jaar huttenland erbij.' 9.4.10 'zelfstandiger is hij ook wel geworden, hij heeft ook epilepsie daar kan hij nou ook beter mee omgaan' 10.4.7 'Ja hij doet soms wel eens wat uit zich zelf ja'
	Ervaring en beleving	1.5.7 'ze komen vaker hier, maar soms zijn ze een beetje lastig ze gaan hier rennen en rommel maken dat mag niet'

		5.4.1	'ja maar ik ervaar dat niet direct als vervelend of zo. er is wel eens wat jeugd in het park, maar je volgens mij hebben we dat zelf vroeger ook wel gedaan. dus nee ze zijn niet vervelend'
		5.4.8	'ja er zijn wel eens wat hangjongeren in het park. wat jammer is dat ze dan ook vaak rotzooi laten liggen. dat vind ik jammer dat de kinderen ook in de speeltuin spelen daar dat het voor de kinderen gewoon wat minder veilig is om daar wat rustiger te spelen dus je bent wat langer aan het begeleiden voordat je ze echt helemaal los laat alleen buiten'
		5.4.9	'ja dat punt is dan negatief maar ik heb voor de rest geen overlast van ze, zoals dat ze lelijkheid of rottigheid uithalen'
		5.4.10	'ja prima kijk als je daar lelijke antwoorden van terug krijgt en een grote mond dan ben je al gauw klaar met ze en dan ga je je ook eerder irriteren op die manier en nu heb ik ook zoiets van ach als ze zulke dingen doen we zijn allemaal jong geweest je hebt dan eerder begrip voor ze en tolerant omdat ze dat ook naar jou toe zijn'
		6.3.1	'Ja hebt wel die jongeren die een beetje bij de scholen hangen'
		6.3.6	'nee, nee, nee, nee. Ik zie niet dat ze mensen lastig vallen enzo'
		7.5.6	'vroeger was hij, ik weet niet beetje zelf groot geworden of bij Scoop, maar echt veel dingen veranderd bij mijn zoon'
		9.4.8	'ja hij is er heel gek mee. Ik hem altijd straffen met de soos want dan zeg ik je doet dit anders anders ga je niet naar de soos'

		10.4.2	'Ja het hangt er vanaf hoe jij je kind beïnvloed. Da is het eigenlijk . Als je jouw kind van begin af aan wat mee geeft dan zijn de laatste lootjes voor hem zelf of die het doet of niet. Dus ik ben blij dat ik dat gegeven heb. De meeste mensen bereiken dat niet. En dan gaat het wel moeilijk'
		10.4.3	Nou ze werken niet, en dan wordt er steeds geld gevraagd aan de ouders en als ze niet geven wordt het trammelant ruzie. En dan ja ze worden verslaafd, gaan gokken dat soort dingen'
		10.4.8	'Ja volgens mij wel eigenlijk. Ik heb een keer meegemaakt dat ik gesprek had met t. vermeer met de wijkplatform en toen wij naar boven gingen zaten de jongeren op de trap wiet gebruiken Ja dan maak je je er wel zorgen om. Want wat gebeurt daar allemaal?'
		10.4.9	'Ja verder nee nik te vertellen dat was het enige wat mij echt heel erg opvalde maar verder ja de jongeren waren aan het genieten'
	Dagbestedin g	1.5.8	'uuh ik zie niet zoveel'
		2.4.2	'ze spreken wel met vrienden af als ze vrij zijn gaan ook naar de moskee eerlijk gezegd'
		3.9.1	'ik heb dagritme, ik moet dit doen en dat doen buiten merk ik niet'
		4.5.4	'als ik kijk naar de jongens die gaan elke dag naar school die heeft vier keer in de week voetbal'
		5.4.11	'nee nee niet veel, daar zijn mijn eigen kinderen nog te jong voor daar moeten we nog in groeien'
		5.4.12	'kijk ze zullen vast allemaal hobby's en dingen hebben dan zie je net een klein groepje dat op straat is'

		6.3.5	'Dat weet ik eigenlijk niet maar op het moment zie ik vrij weinig buiten zijn.... Dan zie ik ze meestal bij de scholen, maar ze hangen ook wel bij de Aldi daar.
		6.3.7	'Ze zijn meer met zichzelf bezig op het schoolplein en dan staan er af en toe een beetje auto's'
		7.5.3	'ja ja ij sport, hij vind het wel heel leuk. In het weekend gaat hij bijna lke week naar Preston palace, sauna vind hij wel heel lekker. Hij heeft een abonnement daar'
		9.4.2	'Nee niet zo vaak, omdat ik ziek ben lukt het niet Dan lukt het niet zo vaak. Dan merkt hij zelf, maar van mij mag hij ook niet naar andere mensen heen. Vrienden doe je maar buiten, niet uuuh bij elkaars huis zeg ik dan'
		10.4.1	'Uhm ja van andere weet ik niet. Er zijn niet zoveel jongeren in onze straat. Dus maar mijn buurvrouw zn zoon die werkt wel na school. Heeft een bijbaantje. Mijn zoon, die 16 jaar is, heeft ook een bijbaantje. Dus tot 6 uur is die op zijn werk en daarna is die thuis. Soms gaat die uit soms blijft die thuis'
		11.4.2	'Nee niet veel. Ik weet dat er vooral in de zomerperiode veel hangjongeren waren hier, maarja het is mooi weer dus dan ga je buiten op straat een beetje muziek maken enzo'

Hoofdlab	Sublabel	Fragmentnummer	Fragment
Verbetering en verandering	Bekendheid	2.10.1	'misschien dat dat dan weer meer gepubliceerd wordt op meerdere plekken of op school of ergens zodat ze weten dat dat er is'
		4.7.1	'ja ik bedoel als ik iets zie, of mij wat opvalt dan weet ik ze te vinden. als buurtbewoner is het voor mij

		6.8.2	makkelijker dat snap ik wel. maar iedereen weet wel hoe of wat. ja daar ga ik altijd wel vanuit. misschien is dat wel helemaal niet zo dat weet ik niet dat zou ik niet weten nee'
		2.8.1	'Nee maar ik heb op het moment ook nog niet zoveel met ze te maken' 'Volgens mij weet ik ook niet echt wat er hier in de wijk georganiseerd wordt voor hun leeftijd'
	Ervaring en beleving	1.10.1	'ik vind wel dat de ouders met Scoop moeten samen gewoon bespreken'
		3.11.1	'ja als er verbeteringen komen is dat altijd welkom nu een keer peer week als twee keer wordt is het ook leuk'
		4.7.2	'ja ik weet niet. vast wel maar om er zo eentje op te noemen of te benoemen. zullen er vast wel zijn'
		5.10.1	'ja feedback is altijd goed denk ik, ik denk dat we er altijd van kunnen leren met elkaar en kunnen groeien of dingen anders kunnen doen'
		6.8.1	'Als de jongeren dat zo goed bevalt misschien wat vaker zo'n avondje doen'
		7.7.1	'ja hij vindt prima, dan vind ik het ook prima'
		9.6.1	'ja wat vaker weg gaan met de jongeren En niet echt attractiepark maar ook echt een dagje naar Amsterdam of uuh museum bekijken'
		9.6.2	'meer cultuur vertellen ja. En ja de cultuur goed uitleggen. En het integreren in Nederland. Dat de jongeren niet echt in zijn eigen, natuurlijk iedereen heeft zijn eigen cultuur wel, maar ik vind als je hier in Nederland bent dan hoor je je wel te integreren. Op een manier, maar niet op

			een manier dat je je eigen cultuur aan de kant gooit'
		10.3.7	'Ja dat wil ik wel weten als ze dan wat leuks gaan doen en of da bij hem past dus wil ik wel weten ja'
		11.5.1	'kan misschien dat ze wat kunnen betekenen voor ouderen bijvoorbeeld. Of ja dat zou wel leuk zijn. Ja dat zou wel wat meer mogen. Dat ze wat meer betrokken worden'
		11.5.2	'Misschien kan dat team sterk een keer voor de wijk optreden ofzo'
		11.5.3	'Misschien wel wat meer iets voor ouderen of wat meer betrokkenheid. Maar ja je weet natuurlijk ook niet of de jongeren dat ook interesseert'
		11.5.4	'ja ik denk dat het altijd goed is om feedback te krijgen, dan kunnen wij daar ook op in spelen van misschien moeten wij het aanbod anders doen'

Hoofdlabel	Sublabel	Fragmentnummer	Fragment
Scoop Welzijn	Betrokkenheid van buurtbewoners	1.7.1	'toch zijn wij beheerder maar wij moeten gewoon weten hoe wij moeten hun om kunnen gaan'
		2.8.2	'nee ik vond het toen wel goed'
			'ja door mijn kinderen'
		3.10.1	'ja. tenminste ik hoop van wel. ik ben wel iemand die denkt anders vraag ik het wel top team vind ik het hier'
		4.6.1	
		4.6.2	'is prima, maar als er een activiteit is waar geholpen kan worden is het ook goed. dan weten ze mij ook wel te vinden denk ik'
		1.7.2	'jawel ja. Als ze hier vergadering hebben ga ik ook mee af en toe'

	6.7.1	'Nee'
	1.1.4	'als ik geen werk had, had ik zeker vrijwilligerswerk met hun kunnen doen'
	7.6.1	'ik wel, maar mijn zoon wil niet denk ik'
	7.6.2	'mijn maatje, mijn man heeft een maatje daar die is echt geloven van hem. Hier is het heel veilig, niks gebeuren hier. Mijn man gaat soms ook daar, ik weet niet'
	7.3.2	
	8.5.1	'eerlijk zeggen ik ben niet zoveel geweest daar. twee keer of zo, maar mijn zoon is echt boos geworden. wat doe jij hier ik ben niet kleine kind wil jij even weg hier'
	8.5.3	'Nou ik hoor wel eens iets van hem (wijst naar zoon) maar ik bedoel verder nee ik hoef daar niet bij betrokken te zijn'
		'Nee ik heb daar de tijd ook niet voor'
	9. 4.2	'Geen een keer. Ik heb wel een keer wat leuks gedaan met hun maar dat was zo vermoeiend voor mij. Ik heb een keer Turkse baklava gemaakt. '
	9.4.5	'maar dingen veranderen, nee. Bemoeien doe ik mij niet, dat is nergens voor nodig'
	10.3.5	'Nee dat niet. Vroeger werd je. Toen die nog wat jonger was ging ik er zelf heen Ja wat ze doen en klopt het wat ze zeggen. Moeten we dit doen dat doen? Enzovoort. We kregen altijd brieven mee van hun dus eh waar wij handtekening op moesten zetten enzo dus ehm op die manier. Even nachecken of het echt zo is'
	10.3.6	'Ja het is nu wat minder ja'
	11.6.2	'Nee niet zoveel'

	Ervaring en beleving	3.7.1	'ja het gaat wel goed zo ik ben tevreden'
		5.4.13	'ik vind dat ze hier in de wijk best veel organiseren'
		1.5.5	'maar toch de kinderen soms gelijk gaan zij met hun bespreken. Een paar weken gaat het goed en dan en komen ze nog een keer. Je kunt er niets aan doen'
		3.7.2	'ja ik vind goed zo'
		1.5.6	'zij doen het goed. Zij doen hun best'
		4.5.5	'van de jongerenwerkers uit naar ouders is het altijd wel netjes'
		4.6.3	'Ja ze doen het prima, scoop doet het helemaal goed'
		5.9.1	'volgens mij gebeuren er wel dingen in overleg'
		6.7.2	'Als het misgaat dat je het gewoon aan kunt geven maar dat kan je gewoon doen'
		7.3.1	'Ja ik vind het wel heel fijn. Mijn zoon is heel blij als hij daar een gaat komt hij echt blij terug. hij vertelt dat hij op de playstation speelt en eten kookt en soms barbecue maken'
		8.5.1	'Nee ik vind opzich dat jullie wel goed werk doen'
		8.5.2	'Nee vooral wat ik dan zie en van Hoor dat best wel veel jongeren komen dus dan eh dat heb ik liever dan dat ze rondhangen in de buurt
		8.5.3	'Hij voelde zich heel vaak het pisaaltje terwijl het niet zo was en ja daar heeft hij toch wel een stukje begeleiding in gehad'

		9. 4.1	‘Het zijn alleen maar Turkse jongeren en Marokkaanse jongeren die naar de soos gaat. Dat vind ik heel jammer. Ja dit vind ik wel heel jammer dat er geen Nederlandse jongeren heen gaan’
		9.4.3	‘Nee hoor ik vind het zo goed’
		9.4.4	‘Ja want als er iets gebeurd, dan pakken ze het ook heel snel aan. Dus ze laten er echt geen gras over heen groeien Ja, X heeft wel een keer een probleempje gehad met een jongere. Waar ze een discussie hebben gehad en ruzie. Maar M. heeft het echt direct opgelost’
		9.4.7	‘maar dan ben ik heel blij dat M. sterk, goed in haar schoenen staat. Dat ze nog steeds beheerst over de kinderen of jongeren. Dat is heel belangrijk want als ze er niet geweest was, was X er ook niet geweest. Dan had ik direct gezegd van dan stopt het’
		9.4.11	‘ook hem uit het, uuh ja hoe moet ik dat zeggen hem uit een put gehaald zeg maar’
		11.6.1	‘Nee ik denk dat de ze nu al wel heel goed werk leveren. Hoe het nu gaat gaat het goed. Ik denk dat voor deze wijk is dat ook goed. Ze zijn heel laagdrempelig hier, heel toegankelijk. Ze praten ook de taal van de jongeren’
		11.6.3	‘Ja dat is dan vanuit de buurt dan. Ik denk dat het jongerenwerk daar wel heel veel energie in stopt en dat ook aan de jongeren meegeeft, maar het moet een wisselwerking zijn. Het moet ook niet zijn dat alleen de jongeren dat moeten doen’