

Inhoudelijke Accountancy Sociaal-Cultureel Werk

Drs. Ronald Goewie

in samenwerking met
Drs. Carmen Keune
Prof. dr. Jan Willem Duyvendak

Februari 2003

Inhoudsopgave

Voorwoord	5
Inleiding	7
Hoofdstuk 1 Inhoudelijke accountancy in het sociaal-cultureel werk	9
1.1 Accountability	9
1.2 Inhoudelijke Accountancy Sociaal-Cultureel Werk	12
Hoofdstuk 2 De opzet van het project	15
2.1 De keuze van de activiteitengroepen	15
2.2 Opzet werkgroepbijeenkomsten	16
Hoofdstuk 3 Formuleren en concretiseren van doelen	19
3.1 Doelen cursorische activiteiten	23
3.2 Doelen multidisciplinair overleg in het ouderenwerk	26
3.3 Doelen Digitale Trapveldjes	29
3.3.1 Doelen digitale trapveldjes voor tieners	29
3.3.2 Doelen digitale trapveldjes voor jongeren	30
3.4 Doelen Tienerwerk	32
3.4.1 Doelen tienersoos	33
3.4.2 Doelen meidengroepen	33
3.5 Doelen cursus sociale vaardigheden	35
3.6 Doelen peuterspeelzaalwerk	39
3.6.1 Doelen kringactiviteit kinderen	42
3.6.2 Doelen ouder-kind activiteit	43
Hoofdstuk 4 Meten in het sociaal-cultureel werk	45
4.1 Overzicht van methoden om data te verzamelen en de keuze van de werkgroepen	45
4.2 Meetmethoden en verantwoorden van cursorische activiteiten	50
4.2.1 De keuze van de meetmethoden voor de cursorische activiteiten	50
4.2.2 De meetmethoden cursorische activiteiten	51
4.3 Meetmethoden en verantwoorden van het seniorenoverleg	60
4.3.1 De keuze van de meetmethoden voor het seniorenoverleg	60
4.3.2 De meetmethoden voor het seniorenoverleg	63
4.4 Meetmethoden en verantwoorden van Digitaal Trapveld	70
4.4.1 De meetmethoden digitaal trapveld voor tieners	70
4.4.2 De meetmethoden digitaal trapveld voor jongeren	82
4.5 Meetmethoden en verantwoorden van het tienerwerk	92
4.5.1 De meetmethoden voor de tienersoos	92
4.5.2 De meetmethoden voor de meidengroepen	104
4.6 Meetmethoden en verantwoorden cursus sociale vaardigheden	113
4.6.1 De keuze van de meetmethoden	113
4.6.2 Meetmethoden cursus sociale vaardigheden	115
4.7 Meetmethoden en verantwoorden van kringactiviteit en ouder-kind activiteit in de peuterspeelzaal	123
4.7.1 De meetmethoden voor kring- en ouder-kind activiteit	123

Hoofdstuk 5 Samenvatting en nabeschuwing	129
5.1 Samenvatting	129
5.2 Nabeschuwing	130
5.2.1 De ontwikkeling van Inhoudelijke Accountancy	130
5.2.2 De afstand tussen professionals en management	130
5.2.3 De implementatie	131
5.2.4 De bruikbaarheid van het instrumentarium voor andere activiteiten	131
5.2.5 Welke activiteiten lenen zich minder voor inhoudelijke verantwoording?	132
Bijlage: cursus sociale vaardigheden	133

Voorwoord

Inhoudelijke Accountancy is één van de antwoorden die het sociaal cultureel werk in Rotterdam geeft op de steeds vaker en indringender door de overheid gestelde vraag, inzicht te verschaffen in en verantwoording af te leggen over het door haar ter beschikking gestelde subsidie, anders dan met het nog steeds geldende planning- en controlsysteem, dat neerkomt op tellen en meten. Inhoudelijke Accountancy is één van de instrumenten waarmee het sociaal cultureel werk haar bedrijfsvoering richting en sturing kan geven aan de zijde van de burger en doelgroepen.

Meer dan drie jaar geleden ontstond bij Stichting Welzijn Feijenoord de idee om zo'n systeem in Stadsmerkverband te ontwikkelen in samenwerking met het Verwey-Jonker Instituut.

Stadsmerk Belangenvereniging, de Rotterdamse brancheorganisatie voor sociaal cultureel werk en kinderopvang, heeft de handschoen onmiddellijk opgenomen. Enerzijds met het doel een instrumentarium te ontwikkelen, waarmee de professional de keuze voor bepaalde acties en activiteiten duidelijker weet te verbinden met de lokale uitwerking van de bedoeling van sociaal cultureel werk. Anderzijds om beter te verantwoorden hoe de (lokale) overheidsmiddelen besteed zijn.

Eenmaal de beslissing genomen begon de lange zoektocht naar financiële middelen, die uiteindelijk leidde tot een cofinanciering door het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, het Verwey-Jonker Instituut en zes deelgemeentelijk georganiseerde brede welzijnsorganisaties – Stichting Welzijn Feijenoord, Knooppunt Kralingen, Stichting Welzijn Alexanderpolder, Stichting Buurthuis Cool, Stichting Disck en Stichting Welzijn Hoogvliet. Een belangrijk deel van het bedrag dat de welzijnsorganisaties voor hun rekening namen, werd via de eerste twee genoemde welzijnsorganisaties, geleverd door een donatie van het Rotterdamse fonds Volkskracht. Bovendien is een principetoewijzing voor een bijdrage van het Oranje Fonds ontvangen.

Aan de totstandkoming van het voorliggende rapport hebben veel professionele krachten uit alle geledingen van de deelnemende instellingen, het bestuur en de ambtelijk secretaris van Stadsmerk Belangenvereniging en de directie en onderzoekers van het Verwey-Jonker Instituut hun bijdragen geleverd. Vooral de uitvoerend professionele werkers die gedurende meer dan een jaar hun activiteiten onder de loep namen tegen de achtergrond van "deze te verantwoorden" en elke maand bij elkaar kwamen om teksten aan te leveren, te bediscussiëren en te corrigeren, verdienen in dit kader een bijzonder woord van dank.

Nu het rapport Inhoudelijke Accountancy klaar is en gepresenteerd wordt, start de implementatiefase. Al het denkwerk van de genoemde medeauteurs zal zijn weg moeten vinden in de jachtige werksituaties van alledag en op die manier zijn bruikbaarheid tonen. Het gegeven dat de nota haar wortels heeft in diezelfde praktijk, staat borg voor het engagement van in ieder geval de participerende instellingen. We gaan ervan uit dat de meerwaarde van toepassing van het instrumentarium, collega's in het sociaal cultureel werk zowel binnen als buiten Rotterdam zal motiveren dit te gebruiken. We verwachten belangstelling en positieve reacties van de welzijnsregie voerende overheden.

Erik Trinconi
Voorzitter Stadsmerk Belangenvereniging

Inleiding

Medio 2000 vond het eerste gesprek plaats tussen het Verwey-Jonker Instituut en de Stichting Welzijn Feijenoord over het ontwikkelen van een systeem van inhoudelijke verantwoording van de werkzaamheden van het sociaal-cultureel werk. Een reden om dit te doen was het verbeteren van de 'verantwoordbaarheid' ('accountability') van het werk waarin de eigen aard van het sociale domein tot uitdrukking komt.

Een tweede motief is dat inhoudelijke accountancy (I.A.) impulsen kan opleveren voor beleid om in bepaalde ontwikkelingen te gaan investeren. En tenslotte is er het gegeven dat je als welzijnswerk meer en meer verantwoording moet afleggen over je prestaties. Die verantwoording is belangrijk. Deelgemeenten hebben het recht te weten wat zij krijgen voor hun geld. Maar verantwoording kan ook leiden tot meer waardering en erkenning van de werkzaamheden.

Uiteindelijk raakten zes instellingen voor sociaal-cultureel werk in Rotterdam geïnteresseerd in het project. Er is niet naar gestreefd om het totale functioneren van de instellingen in beeld te brengen. Iedere instelling heeft gekozen voor een bepaalde activiteitengroep waarvoor inhoudelijke accountancy ontwikkeld zou moeten worden. Elke deelnemende instelling heeft een werkgroep van uitvoerders gevormd die met het Verwey-Jonker Instituut gewerkt heeft aan de inhoudelijke accountancy voor de betreffende activiteitengroep.

Ten behoeve van het project is een stuurgroep gevormd voor de algehele regie over het project.

De instrumenten die door de verschillende werkgroepen ontwikkeld zijn, zijn niet alleen bruikbaar voor de zes deelnemende instellingen maar hebben ook een hoog bruikbaarheidsgehalte voor andere sociaal-cultureel werk instellingen.

Het project is uitgevoerd in opdracht van de vereniging Stadsmerk in Rotterdam. Het project is gefinancierd door het ministerie van VWS, de zes instellingen voor sociaal-cultureel werk: Alexander, Cool (nu Wenk), Disck, Feijenoord (met een bijdrage van Volkskracht), Hoogvliet, Knooppunt Kralingen (met een bijdrage van Volkskracht) en voor een deel uit de programma-subsidie van het Verwey-Jonker Instituut.

Het rapport is als volgt opgebouwd: hoofdstuk 1 gaat nader in op inhoudelijke accountancy in het sociaal-cultureel werk. Hoofdstuk 2 beschrijft de opzet van het project. Het formuleren van doelen komt in hoofdstuk 3 aan de orde. In dit hoofdstuk worden de doelen beschreven die de werkgroepen voor de verschillende activiteitengroepen hebben geformuleerd. Hoofdstuk 4 gaat in op de methoden voor het meten van de gestelde doelen. Per activiteitengroep worden de ontwikkelde meetmethoden beschreven. Het laatste hoofdstuk bevat een korte samenvatting en nabeschuiving.

Hoofdstuk 1

Inhoudelijke accountability in het sociaal-cultureel werk

1.1 Accountability

“Accountability” is in de sociale sector een snel aan populariteit winnend fenomeen. In de eerste plaats is verantwoording afleggen een trend in de politiek: zowel nationaal als lokaal spelen Rekenkamers een steeds grotere rol in het controleren van de effectiviteit van gedane uitgaven. Maar accountability is niet alleen iets van beleidsmakers. Ook burgers vragen steeds vaker aan instellingen om zich te verantwoorden: presteert een welzijnsinstelling wel naar de wensen van gebruikers; welke resultaten boekt men eigenlijk? Tenslotte is accountability ook in bij professionals. Accountability wordt door hen dan begrepen als een vorm van ‘rekenschap afleggen’: wat bereiken we in en met ons werk en hoe zou het beter kunnen?”¹

Het debat over accountability is in Nederland weinig ontwikkeld vergeleken met de heftige discussies die elders plaatsvinden. Vooral in Engeland en de Verenigde Staten wordt op het scherp van de snede gedebatteerd én er wordt veel onderzoek gedaan naar vormen van accountability. In die landen is accountability ook al langer staande praktijk. In de Nederlandse werkelijkheid daarentegen wordt tot nu toe nog maar weinig écht verantwoord en afgerekend. Er zijn echter allerlei signalen dat dit op korte termijn gaat veranderen. Subsidies in de sociale sector zullen niet meer worden verstrekt als de instellingen niet preciezer kunnen aangeven waaraan het geld besteed is en met welke effecten. Op nationaal niveau heeft dit te maken met de zogenoemde VTBT-operatie (Van Beleidsbegroting tot Beleidsverantwoording) waarbij de Nationale Rekenkamer de ministeries op de huid zit om meer inzicht te verschaffen in de effectiviteit van hun uitgaven, mede omdat de Tweede Kamer de derde dinsdag van mei als afrekenendag heeft ingesteld. Maar ook op lokaal niveau zien we dat Rekenkamers worden opgericht, die niet alleen willen beschikken over monitorgegevens maar ook over effectscores.

Gemeentebesturen stimuleren de oprichting van deze Rekenkamers en/of gemeentelijke onderzoeksbureaus mede onder druk van Den Haag en van visitatiecommissies. Het lokaal sociaal beleid ontsnapt daar niet aan omdat het onderdeel is geworden van het Grootstedenbeleid, dat landelijke beoordelingen kent. Gemeenten staan dus onder grote druk om met cijfers over effectieve interventies te komen, soms zelfs voordat deze cijfers met zekerheid geleverd kunnen worden. Want wanneer weten we of korte termijnsuccessen beklijven als duurzame resultaten? Deze druk op gemeenten vertaalt zich in druk op instellingen om met gegevens over geleverde prestaties te komen. Hiertoe sluiten steeds meer gemeenten prestatiecontracten af (al dan niet met hoofd- en onderaannemers).

Waardoor is ‘afrekenen’ of ‘rekenschap afleggen’ nu zo in opkomst? Accountability valt waarschijnlijk te begrijpen als reactie op vijf ontwikkelingen. Ten eerste op de opkomst van de bedrijfsmatige overheid. De overheid presenteert zich steeds meer als een onderneming (een enkele minister spreekt zelfs over de BV Nederland) waar burgers klanten worden aan wie diensten worden geleverd. De ideologie van de markt heeft mede als effect gehad dat de overheid zich als bedrijf is gaan zien én gaan organiseren, met alle bijbehorende consequenties van dien: zij is efficiënt, werkt met heldere kengetallen over input en output, is nieuwsgierig naar cliënttevredenheid en dergelijke. En wat voor deze moderne overheid geldt, geldt minstens

¹ J.W. Duyvendak. Accountability: burgers raken zoek in nieuwe verhoudingen tussen overheden en instellingen (interne notitie Verwey-Jonker Instituut)

zozeer voor door haar gesubsidieerde instellingen: daar worden zaken meegedaan in de vorm van prestatiecontracten.

De opkomst van accountability moet in de tweede plaats gezien worden in het licht van de decentralisering van beleid. Door accountability krijgt Den Haag weer zicht op prestaties op terreinen als lokaal sociaal beleid die formeel gedecentraliseerd zijn naar gemeenten. Met name alle monitor- en visitatieactiviteiten in het kader van het Grootstedenbeleid hebben gemeenten gedwongen om zich meer rekenschap te geven van de effectiviteit van hun beleid, ook van hun relatieve prestaties in vergelijking met andere 'vergelijkbare' steden.

Ten derde speelt de voortgaande democratisering een rol bij de populariteit van accountability. Burgers willen meer te zeggen krijgen over het beleid, en moeten de door hen gekozen politici ter verantwoording kunnen roepen over wat ze met hun vertrouwen gedaan hebben. Voorwaarde daarvoor is dat het beleid transparant is en dat vooraf duidelijk is aan welke doelen en eisen politici zich committeren. Hetzelfde geldt voor gebruikers van welzijnsvoorzieningen: burgers willen ook in die hoedanigheid zicht hebben op de effecten van activiteiten, zowel op individueel als bovenindividueel niveau. Dus niet alleen: wat levert deelname aan een bepaalde sociaal-culturele activiteit voor mij op, maar ook: leidt het tot grotere leefbaarheid voor de buurt als geheel?

In de sociale sector speelt nog een vierde factor een rol: een zekere mate van wantrouwen ten aanzien van professionals. Lokale overheden proberen om instellingen beter te sturen en te controleren, enerzijds door nieuwe systemen van verantwoording, anderzijds door gebruikers van voorzieningen meer zeggenschap te geven. In die zin kan accountability ook begrepen worden als (al dan niet terecht) geïnstitutionaliseerd wantrouwen ten aanzien van welzijnsprofessionals.

Tegenover deze vierde reden staat een vijfde populariteitsmotief, dat veel positiever is: professionals in de sociale sector omarmen zelf accountability omdat ze de laatste jaren serieus werk zijn gaan maken van kwaliteitsbeleid. Nadat in de zorgsector kwaliteitsbeleid al jarenlang ontwikkeld is, begint de welzijnssector aan een inhaalslag. Hiervoor is het onmisbaar om scherp(er) zicht te krijgen op de eigen prestaties.

Meten kan bijdragen aan weten, maar omdat ieder veld verschillend is, is het credo "meten is weten" alleen adequaat wanneer de manier van meten is aangepast aan het soort resultaten dat op het betreffende terrein kan worden behaald. Wanneer besloten wordt tot het meten van resultaten in de welzijnssector, impliceert dit grondige kennis van het soort doelen dat de verschillende sectoren zich stellen, uiteenlopend van het bieden van een kwalitatief goede kinderopvangplaats tot het versterken van de sociale cohesie in de buurt. Getallen als zodanig zeggen in de sociale sector niet zoveel. Uit bovenstaande vloeit een aantal noties voort:

1. Er bestaat een groot verschil of het bij de verantwoording draait om zogenaamd *objectieve* resultaten (het aantal behandelde cliënten; de bereikte groep van migranten in het kader van een herstructureringsproject, et cetera) en de *subjectief* beleefde effectiviteit. Bij het meten van effectiviteit in de welzijnssector zijn beide van belang.
2. Zowel bij de objectieve en subjectieve meting spelen grote verschillen tussen de typen welzijnswerk. Het meest in het oog springend zijn de verschillen tussen individugerichte interventies en professionals die zich richten op groepen en/of gebiedsdelen (straten, wijken en buurten).

In dit verband is een interessante ontwikkeling de 'Result Based Accountability', zoals die recentelijk in de Verenigde Staten tot ontwikkeling is gekomen: gebruikers, aanbieders, financiers en politiek betrokken bij een bepaalde meestal op gemeenschapsniveau gedeelde problematiek vinden elkaar op een gezamenlijke concrete definitie van problematiek waar de gemeenschap met vereende krachten wat aan dient te doen. Men legt zich vast op gezamenlijke concrete en meetbare doelen (vaak in de hoek van sociale indicatoren) en op de middelen die ingezet zullen worden. Kenmerken van de RBA-benadering²:

- een gezamenlijk doel;
- bundeling van krachten over alle linies;

² Meinema, T. 2000. *Waar resultaten tellen: Result-Based Accountability in de Verenigde Staten*. NIZW, Utrecht.

- besluitvorming over inzet bij betrokkenen op lokaal niveau;
- meetbare doelen;
- heldere communicatie.

RBA geeft mensen een gezamenlijk doel. Het is een methode om te bepalen wat alle belanghebbenden willen bereiken, met een gedeelde verantwoordelijkheid om dat doel te realiseren en meetbare resultaten te behalen. Voor het realiseren van het doel kan zowel professionele dienstverlening als informele ondersteuning worden ingezet. Met name op het lokale niveau werkt RBA als een breekijzer voor het mobiliseren van de buurt. Om het uiteindelijke resultaat te bereiken is intensieve samenwerking onontbeerlijk. RBA is geen keurslijf, maar een manier van denken en handelen die wordt ingegeven door de gezamenlijke verantwoordelijkheid voor het behalen van het resultaat. Uiteindelijk staat het gewenste resultaat voorop, en zijn er vele wegen die er naar toe leiden. 'RBA' streeft naar het meetbaar maken van de effecten van activiteiten. Er is een duidelijke relatie met verantwoording afleggen aan de financier. De te leveren prestatie (output) wordt vooraf afgesproken. Tot nu toe is er in Amerika de meeste ervaring opgedaan met de situatie van kinderen en gezinnen. Momenteel ontstaat er ook aandacht voor andere groepen in de samenleving.

1.2 Inhoudelijke Accountancy Sociaal-Cultureel Werk

Voor het ontwikkelen van inhoudelijke accountancy in het sociaal-cultureel werk heeft het RBA-model als inspiratiebron gewerkt. De volgende kenmerken van het RBA-model zijn ook belangrijk voor inhoudelijke accountancy sociaal-cultureel werk:

1. *Gezamenlijk verantwoordelijkheid nemen of dragen.*

Het Amerikaanse RBA-model gaat uit van op te zetten activiteiten waarvan het doel gezamenlijk wordt geformuleerd door relevante partijen bijvoorbeeld lokale overheid, professionals, ondernemers en bewoners. Het sociaal-cultureel werk zal zich niet zo vaak in een setting bevinden waarin er sprake is van een dergelijke gezamenlijke doelformulering. Omdat de uitvoering van SCW-activiteiten plaatsvindt *voor* en *met* gebruikers is het niettemin belangrijk om de gebruikers zoveel mogelijk te (gaan) betrekken bij de formulering van de na te streven doelen.

Bij de vaststelling van de doelen of bij de nadere concretisering van de doelen is het van belang, dat gebruikers op termijn een verantwoordelijkheid krijgen in het mee-formuleren van na te streven doelen en te bereiken resultaten. In het verlengde hiervan ligt het medeverantwoordelijk maken van gebruikers voor het realiseren/slagen van de geformuleerde doelen door aan alle of een beperkte groep gebruikers te vragen een bepaalde inzet qua tijd, deskundigheid enzovoorts beschikbaar te stellen.

Van de activiteitengroepen waarvoor inhoudelijke accountancy in dit project ontwikkeld is kan alleen bij het ouderenwerk gesproken worden van een setting waarin verschillende partijen (dienstverleners en ouderen) meedenken over het doel en het opzetten van een activiteiten om dit doel te realiseren. Bij de andere activiteitengroepen is er meer sprake van een situatie waarin aangesloten wordt bij de vraag of gesignaleerde behoefte. De doelbepaling en opzet van de activiteiten is nu dus nog vaak een zaak van de professional. Bij de uitvoering van de activiteiten wordt wel veel gebruik gemaakt van vrijwilligers.

Bij de verantwoording van de activiteit speelt de vraag: wat willen we bereiken met een bepaald activiteitenaanbod en bereiken we datgene wat we willen bereiken?

De professional legt verantwoording af over de bereikte resultaten door een reflectie te geven over het verloop, waarom is het gegaan zoals het gegaan is, en welke verbeteringen zijn nodig. Een en ander is te zien als een structurele bezinning op de cyclus: opzetten (wat willen we bereiken), het uitvoeren, evalueren en indien nodig verbeteren van de activiteiten om de gestelde doelen te bereiken. Naast 'meetmomenten' spelen 'verbetermomenten' een rol.

2. *Het meetbaar maken van de effecten van de activiteiten*

In het sociaal-cultureel werk kunnen we denken aan het formuleren van effecten van de activiteiten op verschillende niveaus. Te onderscheiden zijn:

- Het individuele niveau: resultaten worden nagestreefd in termen van individuele gedragsveranderingen, bijvoorbeeld de deelnemer dient aan het eind van een bepaalde cursorische activiteit over een bepaalde (vooraf vastgestelde) vaardigheid te beschikken.
- Het groepsniveau: effecten worden nagestreefd in termen van de deelnemers voelen zich een groep en gaan als groep dingen ondernemen.
- Het buurtniveau: effecten worden nagestreefd in termen van waarneembare, dan wel constateerbare of interpreteerbare veranderingen in de buurt ten gevolge van een bepaalde activiteit.

In de praktijk van dit project is gebleken, dat het formuleren van effecten op groeps- en met name buurtniveau (nog) een moeilijke zaak is. Een aanzet is te vinden bij de cursorische activiteiten en het peuterspeelzaalwerk. De effecten die nagestreefd worden hebben tot op heden een beperkte reikwijdte en voornamelijk betrekking op het microniveau. De werkers zien nauwelijks of geen effect van de activiteiten op buurtniveau. Voor zover er een mogelijk effect ge-

noemd werd kwam al spoedig naar voren dat het aantonen van een aanwijsbare relatie met de betreffende activiteit niet te maken was.

Naast het 'niveau' waarop de effecten geformuleerd worden, valt een onderscheid te maken 'in de termijn' waarop een bepaald effect wordt nagestreefd. Globaal zijn er korte, middellange, en lange termijn effecten te onderscheiden. Een vraag die zich wel opdringt is welke tijdsperiode als kort, middellang en lang gezien moet worden.

Het formuleren van de effecten op korte termijn blijkt in de praktijk de minste moeilijkheden te geven. De effecten op middellange en lange termijn zijn moeilijker aan te geven. Deels hangt dit samen met de aard van de betreffende activiteit. Een fictief voorbeeld: een effect op korte termijn van een ontmoetingsactiviteit wordt geformuleerd in termen van de sociale contacten van de deelnemers nemen toe. Via meting, na afloop van de activiteit, is een dergelijk effect nog te achterhalen. Op middellange termijn leidt dit tot het deelnemen aan activiteiten gericht op het vergroten van de leefbaarheid in de wijk. Het grote probleem is: wat kunnen we, in deze situatie, als middellange termijn zien? Is dat twee, drie of langer dan drie maanden? In hoeverre is een dergelijk effect nog toe te schrijven aan de activiteit waaraan de mensen maanden geleden aan hebben deelgenomen? Kunnen zij deze 'link' nog maken? Kunnen de SCW-medewerkers zelf de 'link' nog wel maken?

Een bijkomend probleem is dat er om het effect te kunnen bereiken er in ieder geval een SCW-aanbod dient te zijn gericht op het vergroten van de leefbaarheid in de wijk. In feite doet zich derhalve bij het formuleren van middellange (en lange termijneffecten) tegelijkertijd de vraag voor welke activiteiten nodig zijn om deze effecten ook te kunnen aantonen.

Samenvattend: naarmate de na te streven resultaten 'verder weg' komen te liggen zal het moeilijker worden dit aan te geven. De aanduiding van te bereiken resultaten beperkt zich veelal tot de korte termijn. Het uitzetten van de effecten op de twee assen niveau en termijn is op dit moment nog een te grote opgave gebleken.

De meting van de resultaten is opgebouwd uit de volgende onderdelen:

- 'Wat' wordt er gemeten; doelen en resultaten worden zo concreet mogelijk, dat wil zeggen meetbaar, geformuleerd. Bij de formulering van de meetbare doelen moeten indien mogelijk de klanten betrokken worden. Vooroverleg, gezamenlijk afspreken op welke terreinen/-aspecten welke resultaten behaald moeten worden.
- Is een nulmeting nodig?
- 'Hoe' gaan we meten; welke instrumenten: observaties, schriftelijke vragenlijst, of via gesprekken met individuele of groepen van klanten?
- Op welke momenten wordt er gemeten: het vaststellen van meetmomenten is van belang om tijdig, indien nodig bij te kunnen sturen?
- Verwerking meetresultaten: de verantwoording in de vorm van een verslag. Welke verbeteringen zijn nodig?

3. De tevredenheid van de gebruikers.

Behalve de mate waarin de gestelde doelen gehaald worden is het van belang, dat nagegaan wordt 'hoe' het gesteld is met de mate van tevredenheid bij de gebruikers. De meest ideale combinatie is natuurlijk: doel bereikt en tevreden gebruikers. Andere combinaties als doel bereikt, echter ontevreden gebruikers; en doel niet bereikt wel tevreden gebruikers geven aanleiding tot bezinning. Onderstaand hebben we de mogelijke combinaties op een rij gezet.

	Tevredenheid gebruiker	
Doel bereikt?	Ja	Nee
Ja	1	2
Nee	3	4

Combinatie 1: doel is bereikt en de gebruikers zijn tevreden. Vervolgactiviteiten zijn verzekerd van goede kans van slagen wat betreft doelbereiking en deelname van gebruikers.

Combinatie 2: doel is bereikt, de gebruikers zijn minder/niet tevreden. Aandacht (verbetering) van de opzet wat betreft uitvoering, de wijze waarop de gebruikers betrokken zijn bij het geheel enz. is van belang. Het enthousiasme voor vervolgactiviteiten loopt gevaar en daarmee komen de lange termijn effecten in gevaar.

Combinatie 3: doel is niet bereikt, gebruikers zijn wel tevreden. De omstandigheid, dat de activiteit niet tot de gewenste resultaten heeft geleid, wel tot tevredenheid van de gebruikers geeft in ieder geval aan dat de gebruiker tevreden is met de wijze waarop hij/zij betrokken is bij de vormgeving en uitvoering van de activiteit. Dat het doel niet bereikt is kan te maken hebben met te hoog gestelde doelen, verschillende percepties in doelen tussen instelling en gebruikers. De gestelde doelen zijn dan wel niet bereikt, de wel bereikte doelen zijn acceptabel voor de gebruikers en/of het belang van hetgeen bereikt is, wordt ondergeschikt geacht aan andere factoren die uiteindelijk tot tevredenheid van de gebruikers hebben geleid.

Combinatie 4: doel is niet bereikt, de gebruikers zijn ontevreden. Deze combinatie is voor de uitvoerende medewerker aanleiding tot een grondige bezinning op de oorzaken van het 'volledig' mislukken van de activiteit. Zowel de activiteit, qua opzet en uitvoering, als de onvrede van de gebruikers kunnen geleid hebben tot een dergelijke eindsituatie.

Bij de reflectie over de resultaten van de dienstverlening speelt naast de mate waarin de gestelde doelen bereikt worden, de tevredenheid van de gebruikers een rol. Het laatste is met name van belang voor de continuïteit van het behaalde resultaat en de bereidheid om in dit kader deel te nemen aan vervolgactiviteiten. In de uitwerking van de inhoudelijke accountancy is dan ook een grote plaats ingeruimd voor de mening van de gebruikers.

4. Het perspectief van de professional.

Het perspectief van de professional op de bereikte resultaten komt naar voren bij de reflectie over zaken als:

- Is de opzet, inhoud en vormgeving van de activiteit goed geweest? Voldoende samenwerking en deskundigheid aanwezig?
- Is de doelgroep bereikt?
- Zijn de resultaten gehaald?

Hoofdstuk 2

De opzet van het project

2.1 De keuze van de activiteitengroepen

Aan het project hebben zes Rotterdamse SCW-instellingen deelgenomen. Ten behoeve van het project is een stuurgroep geformeerd die de grote lijnen van het project heeft bewaakt. In de stuurgroep zitten de directeuren, of een vertegenwoordiging van directeuren, van de deelnemende instellingen en Stadsmerk.

Het project heeft niet de intentie gehad om inhoudelijke accountancy te ontwikkelen voor het totale pakket van de SCW-instellingen. De deelnemende instellingen hebben een keuze gemaakt voor een bepaalde activiteit of activiteitengroep. Hierbij heeft een zekere afstemming plaatsgevonden om de uitwisselbaarheid van de resultaten te vergroten. De volgende activiteitengroepen zijn door de instellingen gekozen:

- Cursussen voor volwassenen (Alexander).
- Seniorenwerk: seniorenoverleg (Buurthuis Cool).
- Digitale Trapveld voor tieners en jongeren (DISCK).
- Vrijtijdsvoorziening voor tieners: tienersoons en meidengroep (Feyenoord).
- Brede school: cursus sociale vaardigheden (Hoogvliet).
- Peuterspeelzaalwerk: kringactiviteit en ouder-kind activiteit (Knooppunt Kralingen).

Het project is met uitzondering van Disck en Hoogvliet van start gegaan met het opzetten van een verantwoordingssysteem voor reeds bestaande activiteiten. Hierdoor kon direct worden aangesloten bij de concrete werkzaamheden van sociaal-cultureel werkers. Bij Disck kwam halverwege het project het bericht binnen, dat de aanvraag voor het digitale project voor jongeren niet gehonoreerd was. Redenen om toch door te gaan met deze activiteit waren uitstel van de activiteit betekent geen afstel en de werkgroep heeft ervaring met een ander digitaal project binnen de instelling. In Hoogvliet is in het kader van de Brede School gekozen voor het opzetten van een cursus sociale vaardigheden voor kinderen in de leeftijd van 10 – 12 jaar. Het ontbreken van een dergelijke activiteit voor de basisschool werd als een groot gemis gezien. In overleg met het Verwey-Jonker Instituut heeft de werkgroep Hoogvliet besloten een dergelijke cursus te ontwikkelen inclusief een systeem voor verantwoording. Inmiddels zijn de eerste afspraken gemaakt om komend jaar met deze cursus van start te gaan.

De vorming van de werkgroepen

Iedere instelling is gevraagd een werkgroep van 4 à 5 personen samen te stellen. Voor de werkgroepen zijn uitvoerende medewerkers gekozen die gemotiveerd en deskundig zijn op het gekozen terrein. De deelname van deze medewerkers is ook van belang voor het 'bewaken' van de hanteerbaarheid van het I.A.-systeem door rekening te houden met de eigen cultuur en mogelijkheden van de instelling. In verband met de implementatie van inhoudelijke accountancy binnen de instellingen was deelname vanuit het management wenselijk geweest. Dit laatste is slechts bij een aantal werkgroepen het geval geweest.

2.2 Opzet werkgroepbijeenkomsten

In de oorspronkelijke opzet waren per werkgroep 10 bijeenkomsten gepland. In de praktijk zijn per werkgroep gemiddeld 12 bijeenkomsten gehouden. Meer tijd dat tevoren ingeschat ging zitten in de bijeenkomsten voor het formuleren van doelen en de nadere concretisering van de doelen (zie ook hoofdstuk 3) en de ontwikkeling van de meetmethoden.

De oorspronkelijke opzet zag er als volgt uit:

Bijeenkomst 1: **Introductie**

- ❖ Toelichting begrip Inhoudelijke Accounty.
- ❖ Bespreking stappenplan 10 bijeenkomsten.
- ❖ Plaatsing thema/activiteitengroep in de beleidscontext instelling - deelgemeente; situatieschets: welke partijen zijn erbij betrokken?
- ❖ Samenstelling werkgroep (wie is contactpersoon?); in hoeverre is de werkgroep uit te breiden met een vertegenwoordiger van de gebruikers, in welk stadium zou dit zeker nodig zijn?³

Bijeenkomst 2 t/m 4: **Doelen en nadere concretisering van de doelen**

- ❖ Doelen. Toelichting: wat willen we bereiken? Doelformuleringen vinden vaak plaats in termen van vergroten van kennis, aanleren van praktische en/of sociale vaardigheden, vergroten van zelfredzaamheid, leefbaarheid of streven naar een grotere sociale cohesie. Bij I.A. zal geïnventariseerd worden welke doelen m.b.t. de desbetreffende activiteit geformuleerd zijn. Indien geen doelen omschreven zijn, dient dit alsnog te gebeuren.
- ❖ Nadere concretisering van de doelen. Toelichting: geformuleerde doelen zijn niet altijd concreet genoeg om te kunnen meten. Nadere concretisering is dan nodig. Een tweetal voorbeelden. Met betrekking tot bijvoorbeeld een doel als vergroten van de "leefbaarheid" kunnen we ons afvragen "wat verstaan we precies onder leefbaarheid, welke aspecten onderscheiden we aan leefbaarheid"? Aspecten aan leefbaarheid zouden kunnen zijn inkomen/arbeid, voorzieningen, fysiek en sociaal woonklimaat enz. Deze aspecten kunnen weer verder geconcretiseerd worden. Een ander voorbeeld: een doel als "goed met kinderen omgaan" lijkt op het eerste gezicht vrij concreet. Wanneer we nader op deze doelstelling ingaan kan wel eens naar voren komen, dat ouders en professionals niet een zelfde invulling aan het doel geven. Om de kwalificatie "concreet doel" te kunnen krijgen zal het "goed met kinderen omgaan" nader gespecificeerd moeten worden in aspecten die door de betrokken partijen relevant worden geacht voor het "goed omgaan met kinderen". Voor de concrete doelen kunnen tenslotte indicatoren worden vastgesteld. Een indicator geeft a.h.w. punt aan op basis waarvan men vaststelt of met het bereikte resultaat⁴ het doel gehaald is.
- ❖ Het formuleren van korte, middellange en lange termijn doelen. Toelichting: te realiseren doelen kunnen gekoppeld worden aan een termijn waarbinnen de doelen bereikt moeten zijn. Het formuleren van met name middellange en lange termijn doelen is geen gemakkelijke zaak. Het probleem, dat speelt is de vraag in hoeverre een activiteit over bijvoorbeeld een tijdsperiode van 6 maanden tot een bepaald resultaat leidt. De vraag die onmiddellijk rijst is: zijn er andere factoren in het spel geweest die het resultaat bewerkstelligd hebben? Een andere, voor het sociaal-cultureel werk, interessante indeling van doelen is die naar niveau, te weten individueel, groeps- en

³ Conform de RBA-benadering.

⁴ Onderscheid valt te maken tussen effecten en resultaten. Voor de duidelijkheid verstaan we onder effect: de mate waarin het gestelde doel bereikt is door de inzet van het middel (de activiteit) of door andere factoren. Het verloop van het productieproces wordt niet in de effectmeting betrokken. Bij resultaatmeting wordt meer naar de activiteit gekeken en nagegaan wat het heeft opgeleverd voor de gebruikers. De mate waarin andere factoren een rol hebben gespeeld wordt niet nagegaan (zie Attema en van de Wetering, het PKR-instrument, 1993).

buurniveau. Een dergelijke indeling lijkt op het eerste gezicht meer uitvoerbaar. Uitgaande van de gekozen activiteiten zal de formulering van doelen op buurniveau het lastigst zijn. De SCW-activiteiten waarvoor inhoudelijke accountancy wordt opgezet richten zich in eerste instantie op het individu en/of de groep.

Bijeenkomst 5: **Vaststelling van meetmomenten en -methoden**

In deze bijeenkomst gingen we op globale wijze in op de meetmomenten en de wijze waarop "meting" aan het begin, tijdens de uitvoering van de activiteit en na beëindiging van de activiteit dient plaats te vinden

- ❖ 0-meting nodig? Zo ja: bij wie, op welk moment (bijvoorbeeld bij nieuwe klanten van een activiteit beginnen)?
- ❖ Tussenmetingen: met welk doel en op welke wijze?
- ❖ Eindmeting: welke groep(en) en op welke wijze?

Bijeenkomst 6 t/m 8: **Instrumenten voor meting resultaten van activiteiten en de klanttevredenheid**

In deze bijeenkomsten gaan we nader in op de indicatoren die gemeten moeten worden. Welke methoden van verzameling gaan we hanteren? Welk materiaal is reeds beschikbaar? Per activiteitsgroep wordt in deze bijeenkomsten het volgende aan de orde gesteld:

- ❖ Voor- en nadelen observaties → wat wordt geobserveerd, wie observeert en wie wordt geobserveerd?
- ❖ Voor- en nadelen individuele vraaggesprekken → welke onderwerpen, wie stelt de vragen aan welke personen?
- ❖ Voor- en nadelen groepsgesprekken → wie leidt de groepsgesprekken, welke personen nemen aan het gesprek deel?
- ❖ Voor- en nadelen van het gebruik van schriftelijk in te vullen vragenlijsten?
- ❖ Beschikbaar relevant cijfermateriaal; eventueel opzetten van een registratiesysteem;
- ❖ Wie houdt zich bezig met de verwerking van de gegevens?
- ❖ Terugkoppeling van de gegevens naar de gebruikers/doelgroep.

De meetmethoden voor de verschillende activiteiten worden beschreven in hoofdstuk 4.

Bijeenkomst 9 en 10: **Reflectie (evaluatieverslag) van de werker en verdere implementatie Inhoudelijke Accountancy (I.A.)**

De verantwoording van de activiteit op basis van bereikte resultaten vindt plaats in de vorm van een verslag. In het verslag geeft de werker aan welke resultaten bereikt zijn en in hoeverre de gestelde doelen gehaald zijn. Hebben zich omstandigheden voorgedaan die de resultaten hebben beïnvloed? Zijn er veranderingen nodig in de opzet en inhoud van de activiteiten (zie hoofdstuk 4)?

Aan het slot van de bijeenkomst wordt met de werkgroep van gedachten gewisseld over de implementatie van I.A.: hoeveel tijd kost I.A. en is dit met de huidige bezetting te doen?

- ❖ Bereiken we de doelgroep die we voor ogen hebben?
- ❖ Halen we de resultaten die we willen halen?
- ❖ Verbeteringen nodig?
- ❖ Implementatie I.A.

Hoofdstuk 3

Formuleren en concretiseren van doelen

Inleiding

Alvorens over te gaan tot de weergave van de doelen die per activiteitengroep zijn geformuleerd willen we onze ervaringen beschrijven met het formuleren en concretiseren van doelen in het sociaal-cultureel werk.

Het sociaal-cultureel werk biedt een grote diversiteit aan activiteiten en projecten. Voor alle leeftijdscategorieën heeft het sociaal-cultureel werk een aanbod. Zelf hebben de deelnemende instellingen gekozen voor cursorische activiteiten voor volwassenen, het ouderenwerk (onderdeel seniorenoverleg), digitale trapveldjes voor tieners en jongeren, tienerwerk (tienaersoons en meidengroepen), kinderopvang (onderdeel peuterspeelzaal) en brede school (cursus sociale vaardigheden voor 10 – 12 jarigen).

Voor het formuleren van de doelen per activiteitengroep zijn de instellingsdoelen zoals die in de beleidsnota's van de SCW-instellingen genoemd worden als vertrekpunt genomen. De instellingsdoelen zijn vrij abstract geformuleerd. Onduidelijk is wat precies nagestreefd wordt, wel is duidelijk, dat de lat erg hoog wordt gelegd. Voorbeelden van doelen die in de beleidsnota's zijn terug te vinden: vergroten van de sociale vaardigheden, vergroten van de sociale competentie, stimuleren van participatie, activering, versterken van de sociale cohesie en vergroten van veiligheid en leefbaarheid. Nadere concretisering van wat de instelling nu precies verstaat onder eerdergenoemde doelen ontbreekt. Wat moet bijvoorbeeld verstaan worden onder sociale cohesie, en wat onder vergroting van sociale cohesie? Op welk niveau wordt vergroting van de sociale cohesie nagestreefd tussen of binnen verschillende etnische groepen, tussen verschillende leeftijdsgroepen, of op buurt- of wijkniveau? In de concretisering van de algemene doelen zou voorts de beperktheid van de SCW-bijdrage naar voren moeten komen omdat ook andere voorzieningen (als opbouwwerk, woningbouw, onderwijs, politie) een bijdrage aan dit kunnen leveren.

De instellingsdoelen lijken sterk op de doelstellingen die de deelgemeenten in hun beleidsnota's hanteren. Vage en abstracte doelen overheersen. De SCW-instellingen nemen in feite de doelstellingen van de deelgemeenten over. Het aansluiten bij de gemeentelijke doelstellingen vergroot immers de kans op subsidie van reguliere en tijdelijke activiteiten (projecten).

Een verantwoording van de activiteiten is echter een moeilijke zaak en blijft dientengevolge achterwege of beperkt zich tot een vage aanduiding van het bereikte resultaat. Hetzelfde zien we vervolgens terug in de verantwoording die de deelgemeente geeft over de ingezette middelen aan de burger.

De werkgroepen hebben veel moeite gehad met het formuleren en concretiseren van de doelen. Behalve dat de algemene instellingsdoelen onduidelijk, ruim en weinig geoperationaliseerd zijn, ontbreekt de link naar de verschillende activiteitengroepen. Met andere woorden niet duidelijk is welke doelen met een bepaalde activiteit nagestreefd worden. Is dit één of meerdere doelen en in welke mate dienen de doelen gerealiseerd te worden⁵.

Met de werkgroepen zijn we aan de slag gegaan om te bekijken in hoeverre een activiteit een bijdrage levert aan de instellingsdoelen. In sommige situaties was het betrekkelijk eenvoudig. Een voorbeeld hiervan is: het peuterspeelzaalwerk levert geen (waarneembare) bijdrage aan de veiligheid en leefbaarheid in de buurt. In andere situaties lag het moeilijker. Voorbeeld: de werkgroep tienerwerk ziet wel een verbinding met het algemene instellingsdoel vergroten van de sociale cohesie, twijfelt echter of de concretisering van het doel overeenstemt met de visie

⁵ Deze situatie wijkt af van de RBA-benadering. Volgens deze benadering komen gebruikers, aanbieders, financiers en de politiek tot een gezamenlijke definitie van de problematiek en de doelen.

van de instelling. Vanuit de werkgroep kon en wilde men niet verder gaan dan concretisering als 'tieners met elkaar in contact brengen' en 'werken aan het ontstaan van vriendschappen'.

De vraag blijft in hoeverre de instelling zelf en in het verlengde de deelgemeente dit als een 'goed' resultaat zien voor vergroten van de sociale cohesie

Tussen de instellingsdoelen en de doelen geformuleerd door de werkgroepen bestaat 'enige' afstand. Om de afstand op termijn te overbruggen is het noodzakelijk dat instellingen kritisch kijken naar de soort doelen die geformuleerd zijn op instellingsniveau. Hoe concreet en reëel zijn deze doelen? Met welke activiteiten en in welke mate kunnen deze doelen bereikt worden? Voor de beantwoording van dergelijke vragen is het van belang dat uitvoerenden meepraten over de instellingsdoelen.

In de paragrafen 3.1 t/m 3.6 worden de doelformuleringen per activiteiten groep weergegeven. Vooraf geven we kort aan hoe de door de werkgroepen geconcretiseerde doelen zich verhouden tot de algemene instellingsdoelen.

Wat betreft de cursorische activiteiten voor volwassenen (Alexander)

Doelen als ontmoeting, recreatie, educatie en activering zijn nader geconcretiseerd. Deze doelen hangen samen met abstractere doelen als vergroten van de sociale vaardigheden, versterken van sociale cohesie en stimulering tot activering. Over de sterkte van de relatie valt weinig te zeggen.

De doelen zijn ingedeeld naar termijn en niveau. De termijn/niveau-indeling is te zien als een eerste aanzet. De werkgroep wil hier nog uiterst voorzichtig mee omgaan. Met name ten opzichte van de lange termijndoelen wordt het nodige voorbehoud gemaakt. Doelen op buurniveau zijn niet geformuleerd omdat de leden geen direct waarneembare resultaten van cursorische activiteiten op buurniveau zien.

Bij de geconcretiseerde doelen zijn nog geen indicatoren benoemd in termen van zoveel % van de cursisten doet mee aan een vervolgcursus. De werkgroep vond het in dit stadium nog te vroeg om streefpercentages te noemen. Op de langere termijn wordt dit, met behulp van de resultaatmetingen, beter mogelijk geacht.

Wat betreft het seniorenoverleg (Cool, i.s.m. Alexander en Hoogvliet)

Het seniorenoverleg is een specifiek onderdeel van het ouderenwerk binnen het sociaal-cultureel werk. Het seniorenoverleg is een georganiseerd, multidisciplinair overleg van voorzieningen om een geïntegreerd aanbod aan ouderen in de wijk te kunnen doen.

De doelen zijn meer op algemeen en minder op uitvoerend niveau geformuleerd. Gezien de aard van activiteit (samenwerken en organiseren van activiteiten) is dit ook niet verwonderlijk. De drie onderscheiden doelen (vraaggericht, doelmatig en doeltreffend werken, en van overleggroep naar geïntegreerd overleg) zijn algemeen van aard en als zodanig bruikbaar voor andere overlevormen binnen het sociaal-cultureel werk. In de concretisering van de doelen komt de rol van het sociaal-cultureel werk naar voren. Per geconcretiseerd doel zijn indicatoren benoemd die aangeven waaraan voldaan moet worden om te kunnen vaststellen of het doel bereikt is. De indicatoren zijn zowel 'objectief' als 'subjectief' van aard. Een voorbeeld ter toelichting: bij het doel 'ouderen participeren actief in het overleg' worden o.a. als indicatoren genoemd 'ouderen zijn structureel aanwezig' (objectieve indicator) en 'ouderen worden serieus genomen' en 'zijn tevreden over de wijze waarop ze bij het overleg worden betrokken (subjectieve indicatoren).

De doelen voor het seniorenoverleg zijn niet direct te verbinden met de algemene instellingsdoelen van het sociaal-cultureel werk. De andere voorzieningen in het overleg kunnen in feite dezelfde doelen hanteren. Bij de activiteiten, met name de activiteiten die uitgevoerd worden door het sociaal-cultureel werk, zal er waarschijnlijk een verbinding te maken zijn met algemene SCW-doelstellingen.

Wat betreft het digitale trapveld (Disck)

De doelen voor het digitale trapveld zijn gebaseerd op algemene doelen van het Ministerie van Binnenlandse Zaken, te weten het dichten van de digitale kloof; het versterken van de sociale cohesie en het verbeteren van de arbeidsmarktpositie. De werkgroep digitaal trapveld heeft de algemene doelen van het ministerie als vertrekpunt genomen. In de concretisering van de algemene doelen zijn de eerste twee doelstellingen terug te vinden. Het derde doel: 'verbeteren van de arbeidsmarktpositie' vond de werkgroep een te hoog gegrepen doel voor het project. Echter werd niet uitgesloten, dat door 'het leren gebruik maken van de computer' en 'het aanbieden van computercursussen' de kans op het vinden van werk wordt vergroot.

Het dichten van de digitale kloof is door de werkgroep vertaald in termen van verkleinen van de digitale kloof en leren gebruik te maken van de computer. De tweede doelstelling van het ministerie het versterken van de sociale cohesie is terug te vinden in concretisering als 'elkaar stimuleren en ondersteunen' en 'in contact komen met verschillende culturen'.

De geconcretiseerde doelen zijn niet aan een termijn gekoppeld. Wel is duidelijk dat het hier gaat om overwegend middellange en lange termijn doelen.

De doelen voor het digitale trapveld hebben een link met algemene SCW-doelen als versterken van de sociale cohesie en vergroten van de zelfredzaamheid.

Wat betreft het tienerwerk (Feyenoord)

De werkgroep heeft de door de instelling geformuleerde doelen voor de Brede Vrijtijdsvoorziening als vertrekpunt genomen. Van de zes doelen vielen twee af: 'het tot bloei komen van sociale competenties' en 'het voorkomen van sociale uitsluiting'. Het concretiseren van de overige vier doelen: 'versterking sociale cohesie', 'participatiebevordering', 'versterking van de sociale redzaamheid' en contactlegging heeft de nodige tijd gevergd. Het uiteindelijke resultaat is dat de concretisering van de doelen en de hierbij behorende indicatoren op het oog een duidelijke relatie hebben met de algemene instellingsdoelen. De sterkte van de relatie zal uiteindelijk op instellingsniveau moeten worden bepaald. Hetzelfde geldt overigens voor de andere werkgroepen.

De door de werkgroep geformuleerde doelen zijn overwegend middellange (zes maanden) en lange termijn doelen (na 12 maanden). Doelen op buurtniveau zijn niet door de werkgroep geformuleerd. De werkgroep vermoedt, dat het tienerwerk ook tot resultaten leidt op buurtniveau. Het is echter niet gelukt 'waarneembare' resultaten te formuleren. Een bijkomend probleem was: hoe aan te tonen, dat een bepaald resultaat op buurtniveau te danken is aan het tienerwerk.

Wat betreft de cursus sociale vaardigheden in het kader van de Brede School (Hoogvliet)

De cursus sociale vaardigheden wordt gezien als een belangrijke activiteit in het kader van de Brede school. De Brede School is een samenwerkingsverband van een school met andere voorzieningen. De school en de het sociaal-cultureel werk zijn de kernpartners.

De door de werkgroep ontwikkelde cursus richt zich op het aanleren van sociale vaardigheden voor leerlingen in de leeftijd 10 – 12 jaar. Van sociaal competentere leerlingen wordt gesproken wanneer zij beschikken over voldoende sociale vaardigheden. De werkgroep heeft allereerst een aantal sociale vaardigheden benoemd relevant voor leerlingen in de leeftijd van 10 – 12 jaar. Voor de aan te leren vaardigheden zijn vervolgens doelen en indicatoren (leerpunten) geformuleerd.

De cursus sociale vaardigheden is de enige activiteit die zich duidelijk richt op het realiseren van één algemeen instellingsdoel, namelijk het vergroten van de sociale vaardigheden.

De doelen zijn geformuleerd op individueel niveau en de lange termijn resultaten gaan niet verder dan drie à vier maanden na afloop van de cursus.

Wat betreft het peuterspeelzaalwerk (Kralingen)

De werkgroep is uitgegaan van de centrale doelen van het peuterspeelzaalwerk. Deze zijn allereerst vertaald naar te realiseren 'doelen bij kinderen' en 'doelen bij ouders'. De werkgroep heeft zich vervolgens geconcentreerd op twee relevante activiteiten in het peuterspeelzaalwerk, namelijk de kringactiviteit kinderen en de ouder-kind activiteit. Voor de kringactiviteit kinderen is men uitgegaan van de 'doelen bij kinderen'. Voor de ouder-kind activiteit zijn de 'doelen bij ouders' het vertrekpunt geweest en - voor zover van toepassing - nader geconcretiseerd.

De doelen worden onderscheiden naar niveau en termijn. De doelen geformuleerd op groepsniveau betreffen niet zozeer doelen die de kinderen als groep dienen te realiseren, dan wel doelen die voor ieder kind individueel met behulp van andere kinderen worden nagestreefd.

De indicatoren die bij de doelen worden genoemd zijn alle van subjectieve aard. Het bepalen of een indicator 'gehaald' wordt vindt plaats via observatie en beoordeling door de medewerker.

Nota bene: halverwege de rit is duidelijk geworden dat de peuterspeelzaal waar de leden van de werkgroep werkzaam zijn deel gaat nemen aan de voor- en vroegschoolse educatie. Hierbij wordt gebruik gemaakt van Piramide een educatieve methode voor de ontwikkeling van het kind zodat het succesvol de basisschool kan volgen. In overleg met de SCW-instelling is besloten, dat de werkgroep de werkzaamheden blijft voortzet, omdat de inhoudelijke accountancy als waardevol gezien wordt voor peuterspeelzalen die zich niet aansluiten bij een voor- en vroegschoolse programma.

3.1 Doelen cursorische activiteiten

Sociaal-cultureel werk/samenlevingsopbouw ziet St. Welzijn Alexander als het in samenhang vervullen van specifieke functies, op actieve wijze ondersteuning bieden aan mensen - individueel en/of groepsgewijs - bij het gestalte geven aan de inrichting van hun sociaal en maatschappelijk leven, alsmede hun participatie.

De actuele opdracht voor het sociaal-cultureel werk blijft onveranderd: overzicht en inzicht hebben in de actuele maatschappelijke ontwikkelingen van personen en hun woon- en leefsituatie. In de nota Strategisch Beleid, maart 2001 stelt de stichting Alexander de volgende uitgangspunten voor beleid:

- Versterken van sociale vaardigheden

Het hebben van sociale verbanden in de hedendaagse maatschappij is niet meer vanzelfsprekend. Het individu met zijn mogelijkheden (zelfontplooiing) en wensen is centraal komen te staan. Naast alle positieve effecten kan dit leiden tot vereenzaming en sociale spanningen. SWA wil enerzijds tegemoet komen aan individuele wensen en anderzijds de sociale verbanden versterken.

- Stimuleren van maatschappelijke activering

Maatschappelijke activering van bewoners die om uiteenlopende redenen niet optimaal kunnen participeren is een belangrijk aandachtspunt voor SWA. Daarbij richt zij zich op het stimuleren en ondersteunen van wijkbewoners bij het ontdekken van de eigen mogelijkheden door het verstrekken van informatie, het (laten) organiseren van activiteiten en het aanbieden van mogelijkheden voor vrijwilligerswerk. Daarnaast zal zij zich inzetten bij het verlichten van armoede.

- De (gevoelens) van veiligheid vergroten

Het zich veilig voelen in de woon-, werk-, en leefomgeving is een basisbehoefte. Het afbrokkelen van sociale verbanden en de instroom in de deelgemeente van mensen met een andere etnische achtergrond en/of leefpatroon versterken de gevoelens van onveiligheid. De betrokkenheid van bewoners bij de directe leefomgeving acht SWA van essentieel belang.

- Versterken van wederzijds respect en tolerantie

Het respecteren, elkaar kennen en samenwerken van verschillende culturen en overtuigingen vormen de basis voor het samenleven van mensen.

Alexander heeft gekozen voor de volgende onderverdeling van de cursorische activiteiten:

- **Sociaal:** als doelen van deze cursussen worden genoemd: samen zijn, het stimuleren van onderlinge contacten. Gezelligheid staat voorop, tekenen en schilderen komt op de tweede plaats.
- **Recreatief - educatief:** doel is het maken van een vooraf bepaald product in een daarvoor berekende (vastgestelde).
- **Mix:** zowel sociale als recreatieve doelen worden nagestreefd.

Doelen cursussen

1. Ontmoeting: kennismaking en contact met anderen.
2. Recreatie : gezelligheid, ontspanning.
3. Educatie: kennis en vaardigheden vergroten.
4. Creativiteit: artistieke, originaliteit ontwikkelen.
5. Activering: stimuleren van mensen om zinvol bezig te zijn, bijvoorbeeld zoeken naar een vrijetijdsbesteding, vrijwilligerswerk of zich in te zetten voor de eigen leef-, woon-, en werksituatie, al dan niet in samenwerking met anderen.

Voor elk type cursus ('sociaal', 'recreatief-educatief', en de 'mix') is een voorbeeld uitgewerkt. De concretisering van de doelen gelijken sterk op elkaar, het betreft dan ook meer accentverschillen.

In de overzichten wordt een onderscheid gemaakt naar termijn (*kort – middellange - lange termijn*) en naar niveau (*individueel en groepsniveau*). De werkgroep is er niet in geslaagd doelen op buurt-/wijkniveau te formuleren. De werkgroep ziet 'op buurniveau' geen merkbare effecten van cursorische activiteiten.

Onder korte termijn wordt de duur van de cursus verstaan. Middellange termijn is de periode, ongeveer twee maanden na afsluiting van de cursus. Lange termijn is vanaf de start van het nieuwe seizoen. Bij cursussen die op de overgang liggen van een seizoenperiode wordt een termijn van 5 à 6 maanden na de afloop van de cursus gehanteerd.

Type 'sociaal': cursus Naaien

	kort	middellang	lang
"ontmoeting"	- Korte gesprekjes, korte contacten	- Interesse voor elkaar krijgen, hoe is het thuis	- Blijvende contacten overhouden - Ontstaan vriendschappen
"recreatie"	- Ontspanning vinden, in een gezellige sfeer (creatief) bezig zijn	- Idem	- Idem
"educatie"	- Basisvaardigheden en technieken aanleren	- Basisvaardigheden beheersen	- Vergroten van de vaardigheden en technieken
<u>individu</u> "creativiteit"	- Leren een kledingstuk na te maken	- Kleding kunnen aanpassen op basis eigen creativiteit	- Kleding kunnen ontwerpen
"activering"			- Vrijtijdsbesteding vinden
<u>groep</u> "ontmoeting"	- Bevorderen van groepsproces	- Ontstaan van groepsprocessen	- Als groep, samen dingen doen in en buiten buurthuis - Inschrijven voor vervolgcursus

Type 'recreatief - educatief': cursus woondecoratie

	kort	middellang	lang
"ontmoeting"	- Korte contacten, korte gesprekjes (vrijblijvend)	- Herkennen van medecursisten - Praten over de cursus	- Blijvende contacten overhouden aan de cursus. - Afspraak maken om samen een (vervolg)cursus te gaan volgen
"recreatie"	- Ontspanning, gezelligheid vinden	- Idem	- Idem
<u>individu</u> "educatie"	- Techniek aanleren	- Techniek beheersen	- Zelf dingen ontwerpen
"creativiteit"	- 'Weinig' → maken van een product	- Zelf dingen ontwerpen	

Type 'Mix': cursus Olieverven

	kort	middellang	lang
"ontmoeting"	- Korte contacten, korte gesprekjes (vrijblijvend)	- Ontstaan van meer vastere contacten; na praten, na afloop nog wat drinken.	- Blijvende contacten overhouden aan de cursus. - Buurthuis blijven bezoeken
"recreatie"	- Ontspanning, gezelligheid vinden	- Idem	- Idem
<u>individu</u>			
"educatie"	- Kennis en vaardigheden opdoen	- Idem	- Idem
"creativiteit"	- Creativiteit stimuleren	- Idem	- Idem
"activering"		- Interesse krijgen in andere SCW-activiteiten	- Deelname aan vervolgcursussen of andere SCW-activiteiten - Vrijtijdsbesteding vinden
<u>groep</u>			
"ontmoeting"	- Elkaar leren kennen als groep	- Plannen om samen een (vervolg)cursus te doen	- Als groep initiatief nemen voor volgen van een andere (vervolg)cursus

3.2 Doelen multidisciplinair overleg in het ouderenwerk

Definitie ouderenwerk

Het organiseren van activiteiten en ouderen activeren hieraan deel te nemen zodat zij langer zelfstandig kunnen blijven functioneren in de maatschappij. De participatie van ouderen in het meedenken over, en de organisatie en uitvoering van de door hen bedoelde activiteiten wordt hierbij beoogd.

Door activiteiten op het gebied van recreatie, creativiteit, educatie, informatie, participatie en vorming biedt het ouderenwerk mogelijkheden aan waardoor contacten kunnen worden gelegd en sociaal isolement wordt voorkomen. Dit gebeurt met de bedoeling de zelfstandigheid te versterken en de weerbaarheid te bevorderen. Het ouderenwerk is hierbij beleidsvormend, preventief en uitvoerend gericht.

Multidisciplinair overleg centraal

Door de werkgroep is gekozen om een specifiek onderdeel van het ouderenwerk centraal te stellen: het georganiseerde, multidisciplinaire overleg van voorzieningen (in projectgroepen of platform) om een geïntegreerd aanbod aan ouderen (in de wijk) te kunnen doen. Het aanbod heeft betrekking op de terreinen wonen, zorg en welzijn.

Multidisciplinair overleg: doelen, indicatoren en normen c.q. meetpunten

De *doelen* die het ouderenwerk met deelname aan een multidisciplinair overleg nastreeft zijn:

1. vraaggericht werken;
2. doelgericht en doelmatig werken;
3. van overleggroep naar geïntegreerd netwerk.

De drie onderscheiden doelen worden nader geconcretiseerd en voorzien van indicatoren. Indicatoren zijn in feite ijkpunten die gezamenlijk iets zeggen over de mate waarin het gestelde doel is bereikt.

Ad 1 Vraaggericht werken

Vraaggericht werken, dat wil zeggen werken vanuit signalen over wensen en behoeften van ouderen, is één van de belangrijkste doelstellingen voor het overleg. De signalen kunnen afkomstig zijn van ouderen, andere disciplines of "uit de wijk".

- Uitwisselen van informatie en ervaring (met name de herkenning van de SCW-signaleringsfunctie)
Indicatoren:
 - SCW-signalen worden door andere disciplines opgepikt en serieus genomen.
 - Signalen van andere disciplines worden door het SCW opgepikt en serieus genomen.
 - Het SCW wordt meer geraadpleegd door andere disciplines.
 - Er vindt meer en betere doorverwijzing plaats tussen SCW en andere disciplines.
- Inventariseren van knelpunten en wensen die bij de ouderen leven (vanwege haar laagdrempelige activiteiten speelt het SCW hierbij een belangrijke rol)
Indicatoren:
 - Knelpunten en wensen zijn een vast onderdeel van de agenda van de bijeenkomsten van het overleg.
 - Inzicht neemt toe in knelpunten en wensen die bij de ouderen⁶ leven, waardoor het "plaatje" bij het SCW steeds completer wordt.
- (Belangenorganisaties voor) ouderen participeren actief in het overleg;
Indicatoren:
 - Ouderen zijn structureel aanwezig.

⁶ Individuele gevallen worden bilateraal tussen disciplines afgehandeld. Dit kan gezien worden als een resultaat van het multidisciplinair overleg.

- Deelnemende ouderen participeren als gelijkwaardige partners (o.a. ouderen hebben inbreng in het overleg die serieus wordt genomen).
- Ouderen zijn tevreden over de wijze waarop ze bij het overleg betrokken worden.
- Ouderen vinden dat hun inbreng serieus genomen wordt.

Ad 2 Doelgericht en doelmatig werken

"Doelgericht werken" zegt iets over de mate waarin het gestelde resultaat van een actie c.q. activiteit bereikt wordt. "Doelmatig werken" zegt iets over de mate waarin het gestelde doel bereikt wordt in relatie tot de in te zetten middelen (kosten-baten analyse)

- Deelnemers volgen het (deel)gemeentelijk ouderenbeleid
Indicatoren:
 - Vragen die gesteld worden en signalen die ter sprake komen naar aanleiding van publicaties van de deelgemeente.
 - Indien relevant (draagvlak of subsidie zoeken voor plan of idee) wordt contact gezocht met deelgemeentelijke ambtenaren.
 - Aangeven van probleempunten die door de deelgemeente opgelost zouden moeten worden.
- Nieuwe ontwikkelingen relevant voor ouderen komen ter sprake
Indicatoren:
 - Ouderen komen zelf met vragen bij deelnemers aan het overleg.
 - Signalen die ouderen afgeven worden opgepikt door beroepskrachten.
 - Algemene brainstormfase waarin ideeën geleverd worden voor gewenste activiteiten.
- Eventueel activiteiten en infobijeenkomsten met, voor en door ouderen organiseren
Indicatoren:
 - Plan van aanpak wordt algemeen omschreven.
 - Er wordt actief gezocht naar mogelijkheden om ouderen bij de vormgeving en/of uitvoering van de activiteiten te betrekken.
 - Aantal bezoekers (indicatie van verwachte aantal geven) van georganiseerde activiteiten en/of infobijeenkomsten.
- Binnen overleg bekijken welke deelnemende organisatie(s) de activiteit(en) dienen te organiseren; eventueel wordt door (een deel van) het overleg een plan van aanpak gemaakt met afspraken over de uitvoering van de activiteit.
Indicatoren:
 - Nagaan welke discipline(s) wat betreft deskundigheid en doelstelling het meest geschikt is/zijn om het plan nader uit te werken.
 - Plan wordt geconcretiseerd door meest relevante discipline(s).
 - Uitgewerkte plan wordt gepresenteerd in overleg.
 - Het overleg wordt regelmatig op de hoogte gehouden van de voortgang en het verloop van de uitvoering van het plan (terugkoppeling).
 - Gemaakte afspraken worden nagekomen.
- Er is sprake van een afstemming van de SCW-werkzaamheden met andere professies: overlap wordt voorkomen en leemtes worden ingevuld. De specifieke deskundigheid van het SCW is het uitvoeren van meer groepsgerichte activiteiten.
Indicatoren:
 - Het SCW krijgt taken toebedeeld die (steeds beter) aansluiten op haar deskundigheid en doelstelling.
 - Taken die niet passen bij de SCW-deskundigheid worden (steeds meer) door andere disciplines overgenomen.
 - Netwerken worden ingebracht om het bereik van de deelnemende disciplines onder ouderen te vergroten.

Ad 3 Van overleggroep naar geïntegreerd netwerk

Een goed functionerende overleggroep is in feite een voorwaarde om de eerder genoemde doelstellingen te realiseren. De doelstelling kan daarnaast gezien worden als een doel op zich: op termijn wordt er gewerkt aan het consolideren en integreren van het netwerk. Hierdoor zullen uiteindelijk de grenzen tussen het netwerk en de deelnemende organisaties vervagen.

- Gelijkwaardigheid van partijen; acceptatie van de verschillen in werkwijze (groeps- versus individuericht)

Indicatoren:

- Alle disciplines en (individuele) ouderen worden gehoord en betrokken.
- Alle disciplines en (individuele) ouderen worden serieus genomen.
- De disciplines denken in dezelfde mate mee, hebben een gelijkwaardige inbreng.
- Uit het overleg komen activiteiten voort die liggen op het terrein van de diverse disciplines.

- Gezamenlijke verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van de actie c.q. activiteit.

Indicatoren:

- Samen beslissen over afstemming van het aanbod en de noodzakelijke acties die ondernomen dienen te worden.
- Elkaar feedback geven op wat goed dan wel fout loopt (positieve kritiek).
- Betrokkenheid bij en belangstelling voor activiteiten en acties die uit het overleg voortkomen, ook al valt deze niet direct binnen het eigen aandachtsgebied of de werksoort.
- Gezamenlijk naar buiten treden, bijvoorbeeld richting de deelgemeente.
- Afspraken nakomen.
- Continuïteit van het overleg waarborgen (o.a. regelmatige aanwezigheid, indien nodig vervanging regelen, vaste vergaderdata en tijdstippen afspreken).

- Beter inzicht in de sociale kaart van de wijk, buurt of ander werkgebied

Indicatoren:

- Afname van de vraag naar de "weg".
- Persoonlijk netwerk met collega's in andere instellingen.
- Goede en snelle onderlinge ver- of doorverwijzing van ouderen.
- Check of doorverwijzing correct is verlopen.

3.3 Doelen Digitale Trapveldjes

Digitale trapveld bestaat uit één of meerdere ruimtes, waar bezoekers eventueel met ondersteuning gebruik kunnen maken van computers. Daarnaast kan een cursusaanbod gedaan worden.

De algemene doelen van het ministerie van Binnenlandse Zaken voor de digitale trapvelden zijn:

- het dichten van de digitale kloof;
- het versterken van de sociale cohesie;
- het verbeteren van de arbeidsmarktpositie.

De werkgroep van DISCK heeft gekozen voor het uitwerken van de doelen van digitale trapveldjes voor twee specifieke doelgroepen:

- A. tieners (11 - 15 jaar);
- B. jongeren (16 - 21 jaar).

Hieronder volgt een overzicht van de doelen, en de daarbij behorende indicatoren, die voor beide doelgroepen geformuleerd zijn.

3.3.1 Doelen digitale trapveldjes voor tieners

Doelen

1. Tieners de mogelijkheid geven kennis te maken met en zich te verdiepen in het gebruik van de computer.
2. Tieners met begeleiding leren gebruik te maken van de computer (internet) om hun huiswerk of schoolopdracht (werkstuk) te maken.
3. Elkaar stimuleren en ondersteunen.
4. Zelfredzaamheid van de tieners vergroten.
5. Schoolprestaties verbeteren.
6. Tieners bereiken die niet met andere (SCW-)activiteiten te bereiken zijn.
7. Vrijtijdsbesteding door het aanbieden van (betaalbare) recreatieve activiteiten.

Indicatoren

Ad 1: "Mogelijkheid om kennis te maken met de computer".

- Laagdrempelig is: voor iedere tiener toegankelijk.
- Het gebruik van het trapveld zal een afspiegeling dienen te zijn van de samenstelling, qua leeftijd en etniciteit, van de tieners in de wijk.

Ad 2: "Tieners leren gebruik te maken van de computer".

- Gerichtte begeleiding/ondersteuning van de tieners bij informatieverzameling (= keuze kunnen maken uit de veelheid aan internetinformatie) voor het maken van de schoolopdracht.
- Aantal tieners, dat een cursus volgt en succesvol afrondt, en eventueel een vervolgcursus volgt.
- De tevredenheid van de tieners over de kwaliteit en het niveau van de cursus.

Ad 3: "Elkaar stimuleren en ondersteunen".

- Tieners helpen en stimuleren elkaar bij het opzoeken van informatie. Dit is niet leeftijdsgebonden d.w.z. oudere tieners helpen jongere tieners helpen, en andersom.
- Tieners komen tot het uitvoeren van een gemeenschappelijke activiteit als bijvoorbeeld een tienerkrant opzetten

Ad 4: "Zelfredzaamheid vergroten".

- Tiener is in staat zelfstandig (internet)informatie te verzamelen en te selecteren voor een spreekbeurt of werkstuk.

- Begeleider(s) bemerkt dat 'er minder gevraagd wordt', en de tiener 'minder aanwijzingen nodig heeft'.

Ad 5: "Schoolprestaties verbeteren".

- Tieners die deelnemen aan de ICT-gerelateerde huiswerkbegeleiding verbeteren, in vergelijking met de voorafgaande periode, hun schoolprestaties.
- Tieners die deelnemen aan de ICT-gerelateerde huiswerkbegeleiding stellen zich op school zelfstandiger op.

Ad 6: "Tieners bereiken waar SCW geen contact mee heeft". Internet en spelletjes kunnen doen als 'lokkertje'.

- Registratie (door tienerwerker of begeleiders) van die tieners die nog niet eerder hebben deelgenomen aan activiteiten van het sociaal-cultureel werk. Met name gaat het om jongeren die betrekkelijk geïsoleerd opereren.
- Omschrijving van de groep(en) tieners die men wil bereiken en in welke mate.

Ad 7: "Vrijtijdsbesteding bieden".

- Deze doelstelling is te zien als een algemene doelstelling van het SCW.
- (Betaalbare) recreatieve activiteit bieden, bijvoorbeeld 1, 50 euro per dagdeel.
- Gebruik van internetcafé voor chatten, spelletjes e.d..

3.3.2 Doelen digitale trapveldjes voor jongeren

Doelen

1. Jongeren in Delfshaven de mogelijkheid geven kennis te maken met en zich te verdiepen in het gebruik van de computer, waardoor de digitale achterstand verkleind wordt.
2. Zelfredzaamheid van de jongeren vergroten.
3. Jongeren mogelijkheid bieden om in contact te komen met verschillende culturen waardoor een grotere tolerantie en wellicht op termijn een grotere sociale cohesie ontstaat.
4. (Groep) jongeren waar geen contact mee bestaat bereiken met activiteiten digitale trapveld.
5. Samenwerking met diverse zelforganisaties bevorderen.
6. Vrijtijdsbesteding door het aanbieden van (betaalbare) recreatieve activiteiten.

Indicatoren

Ad 1: "Mogelijkheid om kennis te maken met de computer".

- Laagdrempelig is: voor iedere jongere toegankelijk.
- Het gebruik van het trapveld zal een afspiegeling dienen te zijn van de samenstelling, qua leeftijd en etniciteit, van de jongeren in de wijk.
- Verkleinen digitale achterstand.
- Toename van computervaardigheden bij de gebruikers bezien over een bepaalde periode;
- Aantal gebruikers dat een cursus volgt en succesvol afrondt, en eventueel een vervolgcursus volgt.
- De tevredenheid van de bezoekers over de kwaliteit en het niveau van de cursus.
- De mate waarin jongeren op korte (na 1 maand), op middellange (na 6 maanden) en op lange termijn (ongeveer 2 jaar later) gebruik blijven maken van het digitale trapveld, bijvoorbeeld door het volgen van cursussen, het internetcafé blijven bezoeken of door als vrijwilliger bij het trapveld te werken.
- Eventueel streefaantal jongeren, dat teruggaat naar school of werk vindt.

Ad 2: "Vergroten van de zelfredzaamheid".

- De jongere verkrijgt grotere digitale vaardigheden (zie ad 1).
- De jongere leert iets af te maken (bijv. een cursus).

- De jongere verzamelt zelf informatie (hij/zij maakt minder gebruik van informatie- en dienstverlening⁷).

Ad 3: "In contact komen met verschillende culturen".

- De bezoekers van het digitale trapveld zijn een afspiegeling van de wijk (zie ad 1).
- De bezoekers groeten elkaar, maken een praatje.
- De bezoekers zijn in staat om goed gebruik te maken van het trapveld, d.w.z. ruzies, conflicten doen zich weinig voor en worden door de jongeren goed opgelost.
- De bezoekers (of althans een deel) tonen interesse voor elkaar, organiseren een bepaalde activiteit of maken gezamenlijk een bepaald product

Nota bene: de onder ad 3 genoemde indicatoren zijn te zien als een indicatie voor de bereikte tolerantie en sociale cohesie tussen de jongeren. De sociaal-cultureel werker vervult hierbij een duidelijke voorbeeldfunctie door te laten zien hoe je met elkaar kunt omgaan: respect voor elkaar tonen en ruzie uitpraten in plaats van vechten.

Ad 4: "Jongeren bereiken waar geen contact mee bestaat".

- Registratie (door jongerenwerker of vrijwilligers) van jongeren die nog niet eerder hebben deelgenomen aan activiteiten van het sociaal-cultureel werk. Met name gaat het om jongeren die betrekkelijk geïsoleerd opereren.
- Omschrijving van de groep(en) jongeren die men wil bereiken en in welke mate.

Ad 5: "Samenwerking met zelforganisaties".

- Afspraken met zelforganisaties over gebruik van de ruimte voor eigen (ICT-gerelateerde) activiteiten.
- Afspraken met zelforganisaties over gezamenlijk organiseren van (ICT-gerelateerde) activiteiten.

Ad 6: "Vrijtijdsbesteding bieden".

- Deze doelstelling is te zien als een algemene doelstelling van het SCW.
- (Betaalbare) recreatieve activiteit bieden, bijvoorbeeld 1,50 euro per dagdeel.
- Gebruik van internetcafé voor chatten, spelletjes e.d..

⁷ Informatie over hulp- en dienstverlening is een activiteit van het SCW, niet direct gekoppeld aan het digitale trapveld. De dagelijks geopende informatie- en dienstverlening kan door gebruik te maken van internet wel direct met de jongeren op zoek gaan naar een huis, informatie over uitkering, huursubsidie enz.

3.4 Doelen Tienerwerk

Vrijtijdsvoorzieningen voor tieners: sozen en meidengroepen centraal

De SWF heeft ervoor gekozen om bij het project 'Inhoudelijke Accountancy' vrijetijdsvoorzieningen voor tieners centraal te stellen. Vanuit de "huiskamergedachte" en het kader van "een tweede thuis voor tieners" bestaat veel belangstelling voor wat voorheen het "basisaanbod" van het SCW genoemd werd. Geschat wordt dat ongeveer 80% van de tijd van de werkers aan dergelijke, dagelijks terugkerende activiteiten besteed wordt.

Uit het overzicht van de geïnventariseerde tieneractiviteiten die in Feyenoord plaatsvinden, blijkt dat het aanbod heel breed is. De volgende typen activiteiten worden onderscheiden:

- open inloopactiviteiten (sozen);
- gerichte activiteiten (sport, muziek, kunst/cultuur, ondersteunende educatieve activiteiten);
- evenementen (sportplein);
- tieneropvang;
- meidenwerk;
- internaatachtige activiteiten ("Tweede Thuis").

Aangezien de werkgroep Inhoudelijke Accountancy (IA) van de SWF niet alles in kaart kan brengen, is bepaald welke typen activiteiten centraal gesteld gaan worden. Uiteindelijk is gekozen voor de volgende twee categorieën:

1. tienersoons (huiskamerachtige activiteiten);
2. meidengroepen.

De tienersoons richt zich op jongens en meisjes. De meidengroepen zijn echter alleen voor meisjes bestemd. Een ander verschil is dat meidengroepen meer geprogrammeerd en gestructureerd zijn dan de openinloop-activiteiten. De groepsdynamiek speelt in deze groepen een grotere rol.

Doelen De Brede Vrijtijdsvoorziening

Het algemene uitvoeringsprogramma "De brede Vrijtijdsvoorziening" van SWF bestaat uit activiteiten, diensten en faciliteiten die gericht zijn op:

1. *Versterking van sociale cohesie in wijken*
Het ervaren van onderlinge verbondenheid in beleving, woord en daad m.b.t. een bepaald belevingsdomein, in veel gevallen de wijk.
2. *Participatiebevordering*
Actieve betrokkenheid van bewoners bij activiteiten zowel binnen als buiten de organisatie. Zo zijn binnen dit programma bijvoorbeeld veel mogelijkheden voor mensen om een bijdrage te leveren in de vorm van vrijwilligerswerk met allerlei positieve effecten hiervan voor deze mensen.
3. *Versterking sociale redzaamheid*
De mogelijkheden om ervaringen, kennis en houdingen op te doen die bewoners in staat stellen om zich te handhaven en hun individuele weg te vinden binnen de complexe en dynamische samenleving.
4. *Het tot bloei komen van sociale competenties*
Het aanbieden van voldoende, positieve en consistente sociale leerervaringen die bijdragen aan het zelfvertrouwen, sociale kennis, waarden en normen en sociale vaardigheden.
5. *Voorkomen en bestrijden van sociale uitsluiting*
Gelegenheid om elkaar te ontmoeten, gezamenlijk ervaringen op te doen, samen plezier te hebben, van, met en aan elkaar te leren.
6. *Contactlegging, signalering, toe leiden naar andere uitvoeringsprogramma's*
Activiteiten binnen De Brede Vrijtijdsbesteding hebben veelal een laagdrempelig karakter en een groot bereik. Via de ontmoetingen die plaats vinden worden vragen en behoeften gesignaleerd. Binnen het programma Brede Vrijtijdsbesteding bestaat veel aandacht voor vraaggericht werken. Bovendien kan vaak worden toegeleid naar activiteiten en diensten van andere uitvoeringsprogramma's.

3.4.1 Doelen tienersoos

De tienersoos is een open inloop. De tienersoos werkt met buurtbewoners die dit werk op vrijwillige basis doen. Middels de soos komen buurtbewoners, met name de tieners, van diverse culturele achtergronden met elkaar in contact. Dit kan ertoe leiden dat ze ook buiten de soos om samen wat gaan ondernemen. Hierdoor wordt hun sociale netwerk in de buurt uitgebreid. Het bereik van de soos is ongeveer 10 – 15% van de, veelal ‘zwakkere’ tieners uit te wijk.

Indicatoren

1. Versterking sociale cohesie
 - Tieners uit verschillende peer-groepen zijn betrokken bij de activiteiten.
 - Vriendschappen ontstaan.
 - Tieners gaan buiten de soos om gezamenlijk activiteiten ondernemen.
 - Afname aantal meldingen van overlast veroorzaakt door tieners.
 - Gegevens over afname/toename meldingen van overlast door (bepaalde groepen) tieners worden doorgesproken met bijvoorbeeld wijkpolitie, burgerorganisatie, jongerenwerker, meldpunt overlast etc. zodat totaaloverzicht ontstaat.
2. Participatiebevordering
 - Passieve participatie: regelmatige deelname.
 - Circa 40 tieners nemen regelmatig deel aan de soos. Meetmethode: registratie.
 - Actieve participatie: activiteiten mét i.p.v. vóór tieners.
 - Tieners leveren een bijdrage aan de voorbereiding en uitvoering van (eigen) activiteiten.
 - Toeleiding naar andere activiteiten: vanuit de soos wordt gepoogd tieners door te laten stromen naar andere activiteiten.
3. Versterking sociale redzaamheid
 - Jezelf leren staande houden in een groep op basis van sociale competentie (experimenteren met gedrag en grenzen).
 - Sociale vaardigheden oefenen en eventueel bijsturen.
 - Kunnen luisteren.
 - Kunnen samenwerken met leeftijdsgenootjes.
 - Respect kunnen hebben voor anderen.
 - Kunnen omgaan met regels.
 - Kunnen verliezen.
 - Correcties van gedrag kunnen accepteren.
4. Contactlegging, signalering toe leiding naar andere uitvoeringsprogramma's of instanties
 - Inzicht krijgen in wensen en behoeften van tieners.
 - 'Scouten' van aanleg tieners.
 - Signaleren en doorverwijzen van problemen.
 - Informeren over andere activiteiten en/of instanties.
 - Indien nodig begeleiden naar andere activiteiten en/of instanties.

3.4.2 Doelen meidengroepen

Meidengroepen bieden een beschermde, veilige, begeleide oefenruimte aan tienermeiden. Er wordt gericht gewerkt aan sociale vaardigheden ("laten zien en laten proeven"). Voorwaarde is dat de activiteiten leuk en spannend zijn: anders komen de meiden in hun vrije tijd niet opdagen. Noodzakelijk is dat de meidenwerksters beschikken over een koffertje met activiteiten (om de meiden sociale leerervaringen te kunnen bieden). Het voornaamste doel is om de groep ook een groep te laten blijven: niet één persoon bepaalt wie deel uit maakt van de groep. Het vormen van een groep is een middel om sociale vaardigheden te kunnen oefenen.

Indicatoren

1. Versterking sociale cohesie in de meidengroep
 - Meiden uit verschillende peer-groepen zijn betrokken bij de activiteiten.
 - De meiden worden een groep.
 - Meiden die "als los zand aan elkaar hangen" ontwikkelen een wijgevoel.
2. Participatiebevordering
 - Passieve participatie: regelmatige deelname.
 - 10 tot 15 meiden nemen regelmatig deel aan de eigen meidengroep. Meetmethode: registratie.
 - Actieve participatie: activiteiten mét meiden i.p.v. vóór meiden.
 - De meiden leveren een bijdrage aan de voorbereiding en uitvoering van (eigen) activiteiten.
 - De meiden nemen hun eigen verantwoordelijkheid voor de invulling van het programma van hun groep: na een jaar komt de helft van het programma voort uit eigen ideeën van de meiden.
 - Toeleiding naar andere activiteiten: vanuit de meidengroep wordt gepoogd meiden door te laten stromen naar andere activiteiten ("voortraject voor participatie bij sozen").
3. Versterking sociale redzaamheid
 - Jezelf staande leren houden in een (kleine) groep op basis van sociale competentie (experimenteren met gedrag en grenzen).
 - Sociale vaardigheden oefenen en eventueel bijsturen.
 - Kunnen luisteren.
 - Kunnen samenwerken met leeftijdsgenootjes.
 - Kunnen opkomen voor jezelf.
 - Het kunnen begrijpen van andermans gevoelens.
 - Met tegenslag kunnen omgaan.
 - Accepteren ze de correcties op hun gedrag.
 - Nieuwe ervaringen laten opdoen.
 - Bepraten eigen leefwereld en mogelijkheden en kansen.
4. Contactlegging, signalering, toe leiding naar andere uitvoeringsprogramma's of instanties.
 - Inzicht krijgen in wensen en behoeften van meiden.
 - 'Scouten' van aanleg meiden.
 - Signaleren en doorverwijzen van problemen.
 - Informeren over andere activiteiten en/of instanties.
 - Indien nodig begeleiden naar andere activiteiten en/of instanties

3.5 Doelen cursus sociale vaardigheden

Visie Stichting Welzijn Hoogvliet op de Brede School

Een Brede School is een samenwerkingsverband van een school en haar bondgenoten, waarbij de school en het sociaal-cultureel werk de kernpartners zijn. De samenwerkingspartners versterken elkaar op basis van gelijkwaardigheid en maken gebruik van elkaars kennis en kunnen. Binnen de Brede School richt het SCW zich op de sociaal-emotionele ontwikkeling van jeugdigen en hun leerwereld, bestaande uit bijvoorbeeld vader, moeder, broers, zussen, opa's en oma's. Het leggen van een verbinding tussen school – thuis – vrije tijd is essentieel. Door zich te richten op de sociale competenties van leerlingen, de kracht van het SCW, verruimt het SCW het aanbod van de school. Door SCW-lessen “sociale vaardigheden” wordt kinderen en jongeren een extra mogelijkheid geboden om zich te ontwikkelen.

Kader en doelgroep van SCW-lessen “Sociale vaardigheden”

Voortgezet onderwijs (VO)

Binnen het kader van de Brede School richt het SCW zich zowel op leerlingen van het basisonderwijs als het voortgezet onderwijs. Voor het voortgezet onderwijs is enige jaren geleden het project “Geef jezelf de ruimte” ontwikkeld, in samenwerking met Stichting De Meeuw. Het project besteedt aandacht aan de ontwikkeling van sociale vaardigheden en handelingsperspectieven waarmee jongeren zich zekerder voelen in uiteenlopende sociale situaties. Gewerkt wordt aan het vergroten van vertrouwen en zelfwaardering en aan het ontwikkelen van een positief zelfbeeld. Het programma, bestaande uit 15 bouwstenen, is ontwikkeld door een SCW-er en een schoolmaatschappelijk werker. De doelgroep bestaat uit jongeren van ongeveer 12 tot 16 jaar in het voorbereidend beroeps- en arbeidsgericht onderwijs.

Basisonderwijs (BO)

Bij gebrek aan een soortgelijk aanbod voor kinderen van 4 t/m 12 jaar, heeft de werkgroep “Inhoudelijke Accountancy” (IA) van Hoogvliet besloten om “Geef jezelf de ruimte” te vertalen naar het basisonderwijs. Hierbij wordt rekening gehouden met de leeftijdsgebonden ontwikkeling van kinderen. Op de langere termijn wil de werkgroep een algemeen aanbod van lessen “sociale vaardigheden” ontwikkelen voor de leeftijdsgroep van 4 t/m 12 jaar. Idealiter worden deze lessen opgenomen in het lessenpakket van basisscholen, en verzorgd door een SCW-er die als vakkracht “sociale vaardigheden” door de school wordt ingehuurd.

Op korte termijn is het slechts haalbaar om een deel van dit pakket te ontwikkelen. Hierbij staan leerlingen van 10 – 12 jaar (groep 6, 7, 8) centraal. Bij deze kinderen wordt nagestreefd, dat zij na groep 8 beschikken over de sociale vaardigheden die nodig zijn voor het voortgezet onderwijs.

Benadrukt dient te worden dat de lessen in principe bedoeld zijn voor alle 10 – 12 jarigen van de school, en dus niet alleen voor kinderen met problemen bij hun sociaal-emotionele ontwikkeling. Per cursus “Sociale vaardigheden” kunnen minimaal 10 en maximaal 12 leerlingen deelnemen.

Samenstelling Lessenpakket

Besloten is om in totaal 10 lessen te maken. 7 Van deze lessen vormen een vast pakket: het zogeheten basisaanbod. Dit ziet er als volgt uit:

1. kennismaken;
2. luisteren;
3. nee zeggen en opkomen voor jezelf;
4. iets vragen in een ongelijkwaardige situatie;
5. ruzie;
6. omgaan met waardering;
7. evaluatie en afsluiting.

De volgende 3 lessen kan een school naar keuze extra “inkopen”:

8. onderhandelen;
9. opkomen voor jezelf bij pesten;
10. opkomen voor een ander bij pesten.

In het tijdsbestek van 10 lessen is het niet mogelijk om deze vaardigheden aan te leren in een breed scala van sociale settings. Het sociaal-cultureel werk richt zich binnen de context van de Brede school op de leefwereld van kinderen. Deze bestaat uit drie milieus: school – thuis – vrije tijd. De verbinding van deze drie milieus wordt essentieel geacht. Vandaar dat in iedere les uit ieder milieu één concrete situatie geoefend wordt. Deze situaties zijn per les duidelijk omschreven.

Doelen en leerpunten (= indicatoren) per les

Les 1 Kennismaken

Doelen:

- Kinderen kunnen de leerpunten benoemen.
- Kinderen kunnen de leerpunten toepassen.
- Kinderen kunnen zichzelf voorstellen.

Leerpunten:

1. Kijk de ander aan.
2. Luister goed naar de ander.
3. Geef een stevige hand.
4. Zeg duidelijk je naam.

Les 2 Luisteren

Doelen:

- Kinderen kunnen de leerpunten benoemen.
- Kinderen kunnen de leerpunten toepassen.
- Kinderen hebben een effectieve luisterhouding.

Leerpunten:

1. Kijk de ander aan.
2. Luister goed naar de ander.
3. Let op je lichaam: hoe zit je erbij, hoe sta je erbij?
4. Vraag als je iets niet begrijpt.

Les 3 Nee zeggen en voor jezelf opkomen

Doelen:

- Kinderen kunnen de leerpunten benoemen.
- Kinderen kunnen de leerpunten toepassen.
- Kinderen kunnen in een gelijkwaardige en ongelijkwaardige situatie nee zeggen.

Leerpunten:

1. Kijk de ander aan.
2. Luister goed naar de ander.
3. Vraag als je iets niet begrijpt.
4. Zeg rustig en duidelijk nee.
5. Bedenk wat je wel wilt.
6. Zeg rustig wat je wel wilt.

Les 4 Iets vragen in een ongelijkwaardige situatie

Doelen:

- Kinderen kunnen de leerpunten benoemen.
- Kinderen kunnen de leerpunten toepassen.
- Kinderen kunnen in een ongelijke situatie iets vragen.

Leerpunten:

1. Bedenk van tevoren wat je wilt vragen.
2. Kijk de ander aan.

3. Zeg duidelijk dat je iets wilt vragen.
4. Stel je vraag en zeg waarom.
5. Luister goed naar de ander.
6. Bedanken.

Les 5 Ruzie

Doelen:

- Kinderen kunnen de leerpunten benoemen.
- Kinderen kunnen de leerpunten toepassen.
- Kinderen kunnen een ruzie oplossen.

Leerpunten:

1. Kies een goed moment om de ruzie uit te praten.
2. Kijk de ander aan.
3. Zeg duidelijk wat je vindt.
4. Luister goed naar de ander.
5. Zoek samen een oplossing.

Les 6 Omgaan met waardering

Doelen:

- Kinderen kunnen de leerpunten benoemen.
- Kinderen kunnen de leerpunten toepassen.
- Kinderen kunnen complimenten ontvangen en geven.

Leerpunten complimenten ontvangen:

1. Kijk de ander aan.
2. Luister goed naar de ander.
3. Knik vriendelijk.
4. Bedanken.

Leerpunten complimenten geven:

1. Kijk de ander aan.
2. Zeg duidelijk wat je vindt van de ander.

Les 7 Evaluatie en Afsluiting

Doel: het meten in hoeverre de kinderen de leerpunten onthouden hebben en nagaan in welke situaties de kinderen het geleerde wel/niet kunnen toepassen

Les 8 Onderhandelen

Doelen:

- Kinderen kunnen de leerpunten benoemen.
- Kinderen kunnen de leerpunten toepassen.
- Kinderen kunnen onderhandelen.

Leerpunten:

1. Kies een goed moment om de vraag te stellen.
2. Kijk de ander aan.
3. Stel je vraag.
4. Luister goed naar de ander.
5. Bedenk oplossingen als dat nodig is.
6. Vraag wat wel mag.
7. Zoek samen naar oplossingen.

Les 9 Opkomen voor jezelf bij pesten

Doelen:

- Kinderen kunnen de leerpunten benoemen.
- Kinderen kunnen de leerpunten toepassen.
- Kinderen kunnen zich weerbaar opstellen.

Leerpunten:

1. Kijk de ander aan.
2. Zeg wat je ziet gebeuren.

3. Zeg wat je ervan denkt.
4. Zeg wat de ander wel of niet moet doen.
5. Blijf de ander aankijken.
6. Praat met rustige stem.
7. Laat door je houding zien dat je meent wat je zegt.

Les 10 Opkomen voor de ander bij pesten

Doelen:

- Kinderen kunnen de leerpunten benoemen.
- Kinderen kunnen de leerpunten toepassen.
- Kinderen kunnen zich weerbaar opstellen.

Leerpunten:

1. Kijk de ander aan.
2. Zeg wat je ziet gebeuren.
3. Zeg wat je ervan denkt.
4. Zeg wat de ander wel of niet moet doen.
5. Blijf de ander aankijken.
6. Praat met rustige stem.
7. Laat door je houding zien dat je meent wat je zegt.

3.6 Doelen peuterspeelzaalwerk

Centrale doel:

- Korte termijn: het bieden van een secundair opvoedings- en opvangmilieu
- Middellange termijn: ontwikkelingsstimulering
- Lange termijn: optimaliseren c.q. vergroten van de kansen in het onderwijs, voorkomen of verkleinen ontwikkelingsachterstanden.

Functies peuterspeelzaalwerk⁸

1. Ontwikkelingsstimulering
 - Lichamelijke verzorging
 - Omgevingsbewustzijn
 - Sociaal-emotionele ontwikkeling
 - Spelonwikkeling
 - Taalontwikkeling
 - Cognitieve ontwikkeling
 - Grove motoriek
 - Fijne motoriek
2. Opvoedingsondersteuning
3. Ontmoeting
4. voorlichting

Doelen peuterspeelzaalwerk bij kinderen en ouders

A. Doelen bij kinderen

Korte termijn (start bezoeken PSZ; binnen een termijn van drie maanden):

- Bieden van speelgelegenheid in een veilige, speciaal voor de doelgroep ingericht omgeving
- Bieden van een gelegenheid om samen te spelen met leeftijdsgenootjes

Middellange termijn (vanaf 3 – 20 maanden)

- Brede, gerichte stimulering van de ontwikkeling van het kind, waarbij het accent ligt op de sociaal-emotionele-, cognitieve- en taalontwikkeling.
- Kind voorbereiden op de overgang naar de basisschool.
- Vergroten van netwerk van het kind met kinderen en volwassenen.

Lange termijn (bij *verlaten* PSZ):

- Intrede van het basisonderwijs zonder, of met minder, ontwikkelingsachterstand.
- Vergroten van onderwijskansen van kinderen in achterstandssituaties.
- Kinderen kennis laten maken met de wereld om hen heen.

Opmerking: in onderstaand overzicht wordt een nader onderscheid gemaakt naar *individueel, groepsniveau en buurt/wijkniveau*. Groepsniveau moet wat betreft het peuterspeelzaalwerk niet zozeer gezien worden als doelen die de kinderen als groep dienen te realiseren dan wel als doelen die voor ieder kind individueel via groepsprocessen nagestreefd worden. Een voorbeeld is een kind leert te spelen met andere kinderen uit de groep. De groep is een middel om te leren met andere kinderen om te gaan. Het gaat hierbij derhalve niet om groepsactiviteiten maar om activiteiten die plaats vinden in een groep. Hetzelfde geldt voor doelen op 'buurt/wijkniveau'. Ook hier gaat het niet om doelen die betrekking hebben op datgene wat kinderen dienen te realiseren op buurt/wijkniveau, maar meer om doelen die te maken hebben met een vertrouwd raken met de buurt, een georiënteerdheid op dan wel kennis hebben van voorzieningen in de buurt/wijk.

⁸ De meest centrale ontwikkelingsdomeinen zijn onderstreept.

	Korte termijn	Middellange termijn	Lange termijn
Individueel niveau	<ul style="list-style-type: none"> - Kind een veilige speelplek bieden - Leuk kunnen spelen (alleen of met andere kinderen) 	<ul style="list-style-type: none"> - Brede, gerichte ontwikkelingsstimulering⁹ - Kind voorbereiden op de overgang naar de basisschool 	<ul style="list-style-type: none"> - Minder achterstand bij start op basisschool m.b.t.: • Sociale vaardigheden (zie noot 2) • Emotionele ontwikkeling (zie noot 2) • Taalvaardigheden (zie noot 2) • Cognitieve ontwikkeling (zie noot 2)
Groepsniveau	<ul style="list-style-type: none"> - Spelen met andere kinderen 	<ul style="list-style-type: none"> - Kind leert om te gaan met andere kinderen 	<ul style="list-style-type: none"> - Kind leert van andere kinderen
Buurt/wijk niveau		<ul style="list-style-type: none"> - Kind raakt, onder begeleiding middels uitstapjes, vertrouwd met voorzieningen in de wijk zoals speeltuin, markt of een winkel; 	<ul style="list-style-type: none"> - Kind maakt kennis met de wereld om hem heen; - PSZ-kinderen in de leeftijdsgroep 2-4 jaar vertonen minder onderwijsachterstand dan niet PSZ-kinderen (in de wijk).

B Doelen bij ouders

Korte termijn

- De ouder heeft het gevoel, dat zijn/haar kind opgevangen wordt in een veilige, speciaal voor peuters ingerichte omgeving.
- De ouder voelt zich welkom op de peuterspeelzaal.
- De ouder wordt de gelegenheid geboden om vragen te stellen over opvoeding, gezondheid en onderwijs.

Middellange termijn

- Opvoedingsondersteuning bieden.
- Bijbrengen van ontwikkelingsstimulerend gedrag c.q. vergroten ouderbetrokkenheid op ontwikkeling kind.
- Ondersteunen bij het uitbreiden van contacten.
- Informeren over, bezoeken van andere voorzieningen in de buurt/wijk.

Lange termijn

- Ouders voelen zich (meer) capabel als opvoeder.
- Duurzame betrokkenheid van de ouders bij de ontwikkelingsstimulering van hun kind.
- Ouders zijn uit isolement gehaald: beschikken over een (groter) sociaal netwerk.
- Ouders kennen (beter) de sociale kaart van de buurt, wijk: ze weten waar ze waarvoor terecht kunnen.
- Ouders sociaal activeren: ze ontwikkelen en ontplooiën zichzelf.

⁹ Met de volgende accenten:

- Sociaal-emotionele vaardigheden als om kunnen gaan met andere kinderen, leren omgaan met boos zijn, leren omgaan met aardig zijn;
- Taalvaardigheid: zich in het Nederlands verstaanbaar kunnen maken; uitbreiden van de woordenschat; zich in de groep durven uiten;
- Cognitief: kunnen omgaan met verschillende materialen; kleuren (her)kennen; ruimtelijk inzicht hebben/vergroten.

Wat betreft de indeling individueel-, groeps- en buurt/wijkniveau zie de opmerking op pag.2.

	Korte termijn	Middellange termijn	Lange termijn
Individueel niveau	<ul style="list-style-type: none"> - Ouder gevoel geven dat kind in een veilige omgeving wordt opgevangen - Gelegenheid bieden om vragen te stellen over opvoeding, gezondheid en onderwijs 	<ul style="list-style-type: none"> - Opvoedingsondersteuning - Bijbrengen ontwikkelingsstimulerend gedrag - Ondersteuning bij onderwijsachtige zaken 	<ul style="list-style-type: none"> - Capabele opvoeder - Duurzame ontwikkelingsstimulering van kind resulterend in een wijze en stijl van opvoeden gekenmerkt door: zelfvertrouwen, respect en gelijkwaardigheid
Groepsniveau	<ul style="list-style-type: none"> - Gelegenheid bieden om andere ouders te ontmoeten 	<ul style="list-style-type: none"> - Ouders ondersteunen bij het uitbreiden van onderlinge contacten 	<ul style="list-style-type: none"> - Sociaal netwerk uitbreiden doordat ouders enkele (duurzame) contacten krijgen met andere ouders
Buurt/wijk niveau	<ul style="list-style-type: none"> - Gelegenheid bieden om vragen te stellen over voorzieningen in de buurt/wijk 	<ul style="list-style-type: none"> - Informeren over, of bezoeken van andere voorzieningen in de buurt/wijk (voorbeelden: tandarts, opvoedtelefoon, consultatiebureau) 	<ul style="list-style-type: none"> - Kennis van sociale kaart (relevante voorzieningen) buurt/wijk

De werkgroep peuterspeelzaal heeft gekozen voor twee relevante activiteiten die in de peuterspeelzaal plaatsvinden: de kringactiviteit en de ouder-kind activiteit.

De *kringactiviteit* vindt plaats aan het eind van het dagdeel. De kinderen gaan in een kring zitten en de doos met liedjeskaarten komt in het midden te staan. De leidster geeft aan welk kind een kaart mag pakken. Het kind geeft de kaart aan de leidster en zij laat deze aan de kinderen zien. De kinderen worden geprikkeld om te zeggen wat op het kaartje staat, waarna het betreffende liedje wordt gezongen. Als alle kinderen aan de beurt zijn geweest, wordt de doos weggezet. Na het afscheidsrijmpje blijven de kinderen zitten. De leidster doet de deur open en de kinderen mogen pas opstaan als ze hun ouder zien.

De *ouder-kind activiteit* vindt 1 x per week plaats aan het begin van het dagdeel. De ouders zitten bij hun kind aan tafel. De leidster heet iedereen welkom en vertelt wat het thema van de maand is, bijvoorbeeld emoties. Tijdens de korte uitleg betreft de leidster de kinderen bij het onderwerp door vragen te stellen als "ben je wel eens blij, verdrietig of boos". Vervolgens pakt de leidster de materialen waarmee iets gemaakt moet worden dat op het thema betrekking heeft, bijvoorbeeld een traan. De leidster doet het eerst voor en vertelt de ouders waarmee en wanneer zij hun kind moeten helpen. De ouders worden er ook op attent gemaakt, dat zij iets dergelijks ook thuis kunnen doen.

Met als vertrekpunt de centrale doelen van het peuterspeelzaalwerk van de stichting Kralingen heeft de werkgroep de doelen nader geconcretiseerd voor de kring- en voor de ouder-kind activiteiten. De doelen zijn onderscheiden naar niveau (individueel en groepsniveau) en naar termijn (kort, middellang en lang). Per doel zijn indicatoren geformuleerd. De indicatoren zijn als het ware de ijkpunten voor het bepalen of het doel wel of niet gehaald is.

3.6.1 Doelen kringactiviteit kinderen

Wat betreft de indeling individueel-, groeps- en buurt/wijkniveau zie de opmerking op pag. 2.

❖ = indicator

	Korte termijn	Middellange termijn	Lange termijn
Individueel niveau	<ul style="list-style-type: none"> - Leuke afsluiting bezoek PSZ, duidelijk eindpunt van de dag ❖ Kinderen doen actief mee en vinden de activiteit leuk - Duidelijk eindpunt van de dag ❖ Kinderen weten dat bezoek aan PSZ is afgelopen; ze weten dat ze bijna opgehaald worden; herhaald wordt wat er dat dagdeel gedaan is - Kind leert op beurt te wachten; kind krijgt inzicht in de regels ❖ Kind krijgt begeleiding en feedback door de regels aan te geven: wie zit naast wie, wie is aan de beurt 	<ul style="list-style-type: none"> - Uitbreiden woordenschat ❖ Kind zingt (meer) liedjes mee - Toename begrippen, kennis (cognitieve ontwikkeling) ❖ Kind hanteert (meer) geleerde woorden uit de kringactiviteit in het spel - Toename zelfvertrouwen ❖ Kind voelt zich veiliger, meer thuis en is rustiger ❖ kind kan voor zichzelf opkomen ❖ Kind heeft vertrouwen in eigen kunnen ❖ Kind is niet afhankelijk van andere kinderen ❖ Kind kan de groepsregels beter hanteren ❖ Kind doet actiever mee aan de kringactiviteit; ❖ Kind vindt het leuk ❖ Kind richt zich spontaan tot de leidster 	<ul style="list-style-type: none"> Betere start op basisschool door: - Gewenning aan structuur: ❖ Kind kan omgaan met regels bijvoorbeeld kind kan op zijn/haar beurt wachten; kind weet wat er tijdens bezoek aan de PSZ gaat gebeuren - Verrijking van het spel (cognitief) ❖ Kind begrijpt de begrippen uit de kringactiviteit en hanteert ze in het spel - Zelfvertrouwen hebben ❖ Kind heeft vertrouwen in eigen kunnen ❖ Kind komt voor zichzelf op ❖ Kind heeft een open contact met de leidster
Groepsniveau	<ul style="list-style-type: none"> - Samen plezier maken ❖ Kinderen zingen en dansen samen ❖ Maken samen gebaren 	<ul style="list-style-type: none"> - Kind leert naar andere kinderen te luisteren, te kijken en na te doen (sociaal-emotioneel doel) - Kind leert keuzes te maken; ❖ Kind durft meer zelf een kaartje te kiezen in de kring 	<ul style="list-style-type: none"> - Kind kan zich sociaal handhaven in de peuterspeelzaal ❖ Kind voelt zich prettig in de groep; ❖ Kind leert steeds beter samen wat te doen met andere kinderen (samenwerken) - Kind heeft minder achterstand in de beheersing van de Nederlandse taal ❖ In vergelijking met de start op de psz is zowel de passieve als actieve beheersing van de Nederlandse taal is toegenomen

3.6.2 Doelen ouder-kind activiteit

	Korte termijn	Middellange termijn	Lange termijn
Individueel niveau	<ul style="list-style-type: none"> - Ouder en kind zijn gezellig samen bezig ❖ Ouder en kind zijn samen bezig met de opdracht en het materiaal ❖ Ouder en kind voeren de activiteit uit zonder (steeds) afgeleid te worden - Ouder leert verschillende materialen kennen (knutselmaterialen, spelletjes) ❖ Ouder weet materialen te benoemen 	<ul style="list-style-type: none"> - Ouder stimuleert, ook thuis, de ontwikkeling van het kind met behulp van de verschillende materialen; ❖ Ouder heeft de materialen van de ouder-kind activiteit zelf in huis (gehaald) ❖ Ouder helpt het kind thuis met deze materialen te spelen ❖ Ouder biedt het kind adequate begeleiding bij het spelen met deze materialen door voordoen wat je met het materiaal kan doen, door het kind te stimuleren zelf met het materiaal aan de slag te gaan, door het kind ruimte te bieden voor eigen initiatief en creativiteit, door het te belonen voor zijn creatie en inzet - Plezier en communicatie tussen ouder en kind stimuleren 	<ul style="list-style-type: none"> - Meer betrokkenheid bij de activiteiten van het kind in de school- en thuissituatie. - Ouder stimuleert de ontwikkeling van het kind
Groepsniveau	<ul style="list-style-type: none"> - Goede sfeer en ontmoeting nastreven 		

Hoofdstuk 4

Metten in het sociaal-cultureel werk

Inleiding

Om na te gaan in hoeverre de door de werkgroepen gestelde doelen bereikt worden, maken we gebruik van methoden die in de sociale wetenschappen gehanteerd worden voor het meten van resultaten. In dit stuk gaan we in op de meetmethoden die gebruikt zijn door de verschillende werkgroepen.

Als steun voor de SCW-werkers die in de toekomst met inhoudelijke accountancy aan de slag gaan, geven we een beschrijving van meetmethoden die geschikt zijn voor het verzamelen van gegevens van belang voor de accountancy van SCW-activiteiten.

De toepasbaarheid van een instrument zal vooral afhangen van de setting van de activiteit en de benaderbaarheid van de deelnemers aan de betreffende activiteit (zie 4.1). Het uitgangspunt is: op een zo gevarieerd mogelijke wijze de doelen te meten. In de paragrafen 4.2 t/m 4.7 worden de meetmethoden van de verschillende activiteitengroepen beschreven.

4.1 Overzicht van methoden om data te verzamelen en de keuze van de werkgroepen

Globaal gesproken zijn er drie manieren om gegevens te verzamelen:

1. Werken met een registratiesysteem.
2. Gegevens verkrijgen door middel van observatie
3. Gegevens verkrijgen door middel van een vraaggesprek, een schriftelijk in te vullen vragenlijst of een groepsgesprek.

Ad 1: Werken met een registratiesysteem

Het systematisch registreren en verwerken van gegevens over de gebruikers geeft vooral (kwantitatief) inzicht in aantallen deelnemers, leeftijden en geslacht.

Voordeel: met behulp van een registratiesysteem kunnen de gebruikers van SCW-activiteiten gevolgd worden. Hierbij kan gedacht worden aan een eerste inschrijving (nulmeting), en tussentijdse registratie (vervolgmetingen). De inschrijving kan gezien worden als een vorm van nulmeting.

Voor de evaluatie van een bepaalde activiteit is het mogelijk om specifieke vragen tijdelijk toe te voegen aan de basisgegevens.

Nadeel: het werken met een registratiesysteem levert vaak 'beperkte' gegevens op. Het gaat om het registreren van een aantal algemene gegevens. Het is niet gebruikelijk om door te vragen of vragen met meer 'diepgang' te stellen. De registratie beperkt zich derhalve vaak tot algemene vragen. Zeker bij een eerste inschrijving voor een bepaalde activiteit is het minder verstandig om te werken met een uitgebreid registratiesysteem. Dit werkt drempelverhogend en kan leiden tot irritatie bij de deelnemers.

Gebruik van registratie door de activiteitengroepen

Voor inloopactiviteiten als het digitale trapveld en het tienerwerk is het belangrijk dat er gewerkt wordt met een registratieformulier om bij te kunnen houden wie er zoal deelnemen aan de activiteiten. Behalve naam, adres e.d. wordt gevraagd naar bekendheid met de activiteit, verwach-

tingen en of vrienden/vriendinnen ook gebruik maken van de activiteit. Op onderdelen als deelname aan cursussen, betrokkenheid bij organisatie en uitvoering van een activiteit vindt vervolgregistratie plaats. Voor het seniorenoverleg is een registratieformulier ontwikkeld om bij te kunnen houden welke signalen van ouderen binnenkomen. Een en ander met het doel om de leden van het overleg periodiek een overzicht te kunnen van signalen (wensen, behoeften, knelpunten) die ouderen hebben afgegeven.

Ad 2: Verzamelen van gegevens door middel van observatie

Observatie is geschikt in situaties waarin we geïnteresseerd zijn in het gedrag van een individu of bepaalde groep. Voorbeeld is de wijze waarop tieners in de soos met elkaar omgaan en samenwerken. Voor de observatie is het van belang dat vooraf in termen van waarneembare zaken wordt omschreven welke gedragingen als "met elkaar omgaan" en welke gedragingen als "samenwerken" gezien. De omschreven gedragscategorieën worden vervolgens in het observatieschema ondergebracht.

Bij observeren gaat het derhalve om waarneembare zaken. Achterliggende motieven die leiden tot het waargenomen gedrag zijn niet bekend. Om hier achter te komen zal aanvullend gesproken moeten worden met de betreffende personen. Een voorbeeld van de moeilijkheid om het waargenomen gedrag te interpreteren is: een tiener stoot in de soos een glas van de tafel. Is dit een bewuste handeling (agressie of aandacht willen trekken) geweest of is dit per ongeluk gebeurd? Een ander voorbeeld is een cursist 'tekenles' legt zijn tekenspullen neer en staart vervolgens naar buiten. Doet hij dit omdat hij inspiratie wil opdoen of heeft hij vandaag geen zin meer of in het ergste geval wil hij met de cursus ophouden?

Een observatie kan verhuld of open plaatsvinden. Verhuld observeren is niet merkbaar voor de mensen die geobserveerd worden. Nadeel is dat het registreren van de onderdelen opgenomen in het observatieschema pas achteraf kan plaats vinden. Een 'open' observatie geeft de mogelijkheid om gedragingen gelijktijdig te noteren. Het blijft moeilijk te bepalen in hoeverre de deelnemers hierdoor beïnvloed worden in hun gedragingen. Bij zowel het "open" als verhuld" observeren is de kans op beïnvloeding van de situatie groter wanneer een 'buitenstaander' de observatie uitvoert.

Participerende observatie

Indien de observator deel neemt aan de activiteit, spreken we van participerende observatie. Een participerende observatie kan eveneens 'verhuld' of 'open' plaatsvinden. Bij een verhulde participerende observatie maakt de observator zich niet als zodanig bekend. Voordeel hiervan is dat deelnemers zich niet belemmerd voelen in hun activiteit. Nadeel is, dat de observator achteraf moet opschrijven wat hij waargenomen heeft. Ook het gericht vragen om aanvullende informatie bij de deelnemers kan dan vreemd overkomen. Via informele gesprekken is mogelijk-kerwijs nader informatie over bepaalde aspecten te verkrijgen.

Wat wordt geobserveerd?

Van belang is van tevoren vast te stellen wat precies moet worden waargenomen. Welke gedragingen of kenmerken (bijv. leeftijd, geslacht) dienen door de observator te worden geregistreerd? Bij een gestructureerde observatie brengen we de waar te nemen gedragingen en kenmerken onder in categorieën. Voorbeelden van categorieën zijn: verleent hulp, loopt weg, leeftijd en geslacht.

Bij het observeren kan op verschillende aspecten gelet worden:

- De frequentie waarin het waar te nemen gedrag zich voordoet.
Hoe vaak doet het zich bijvoorbeeld voor dat deelnemers aan de huiswerkbegeleiding elkaar helpen bij het vinden van informatie; hoe vaak moet de begeleider ondersteuning bieden?

- De duur van het gedrag.
Naast het waarnemen van een bepaald gedrag kan het van belang zijn te registreren hoe lang de handeling duurt. Spelen de kinderen in de peuterspeelzaal korter of langer dan een paar minuten samen?
- De intensiteit van het gedrag.
Bij dit aspect moeten we voorzichtig zijn omdat hier sprake is van een beoordeling van het gedrag. Hoe erg of hoe sterk is het gedrag van een deelnemer? Is er inderdaad sprake van een heftige reactie? Gaan de deelnemers daadwerkelijk op een prettige manier met elkaar om?

Gebruik van observatie door de activiteitengroepen

De mogelijkheden om te observeren volgens het boekje verschillen sterk. Bij de cursorische activiteiten zijn weinig mogelijkheden tot observatie. De cursussen worden door een externe docent gegeven en de aanwezigheid van een SCW-medewerker tijdens de cursus wordt als storend voor zowel cursisten als docent gezien. Een SCW-medewerker kan wel 'even' de lesruimte binnenstappen om iets op te zoeken en hierdoor een indruk krijgen van de sfeer en de wijze waarop de cursisten met elkaar omgaan. Bij het tienerwerk en het digitale trapveld hebben we te maken met betrekkelijk grote aantallen gebruikers die in de lokatie aanwezig zijn. Participerende observatie wordt bemoeilijkt omdat de medewerker niet zozeer deelneemt aan de activiteiten maar meer bezig is met ondersteuning bieden en er op toezien dat de activiteiten goed verlopen. De observatie die we hanteren is niet echt in categorieën uitgewerkt en niet gekoppeld aan aspecten als frequentie en duur. De werker wordt gevraagd te letten op een aantal aspecten als welke tieners hebben om ondersteuning gevraagd, hoe was de sfeer, hoe verliep de samenwerking en deden zich ordeverstoringen voor. Achteraf schrijft hij zijn bevindingen in het logboek.

Bij de cursus sociale vaardigheden (brede school) maakt de setting (één observator op vier leerlingen) het wel mogelijk om te werken met observatiecategorieën. De begeleider maakt gebruik van participerende observatie en vult achteraf per leerling 'de score' in op een aantal relevante onderdelen van de cursus.

Ad 3: Vraaggesprek of vragenlijst

Het vraaggesprek is een goede methode om te achterhalen wat de mening is van de deelnemer over de betreffende activiteit, wat hij/zij 'heeft geleerd', eventuele suggesties voor verbeteringen en voornemens voor verdere deelname aan andere SCW-activiteiten. De wijze waarop een vraaggesprek wordt gevoerd kan verschillen. Verschillen komen naar voren in de wijze en de volgorde waarop de onderwerpen aan de orde worden gesteld, te weten:

- Een lijst met onderwerpen (topiclijst) die al dan niet in een vaste volgorde aan de orde gesteld moeten worden. De interviewer bepaalt in feite of er voldoende informatie over een bepaald onderwerp verzameld is om over te gaan naar een ander onderwerp. We noemen een dergelijk vraaggesprek een "open" of "ongestructureerd" vraaggesprek.
- De wijze waarop de onderwerpen aan de orde worden gesteld staat vast. De onderwerpen zijn als te stellen vragen geformuleerd. De antwoordmogelijkheden kunnen "open" (semi-gestructureerd gesprek) of "gesloten" (gestructureerd gesprek) zijn. Een semi- en met name een gestructureerd gesprek is in feite het afnemen van een vragenlijst.

Voordelen vraaggesprek

- De onderwerpen of te stellen vragen kunnen bij onduidelijkheid voor de respondent door de interviewer worden toegelicht. Overslaan van vragen vanwege onduidelijke of ingewikkelde vraagstelling komt bij het vraaggesprek derhalve niet voor. Bij de schriftelijk in te vullen vragenlijst zien we, dat respondenten geneigd zijn 'ingewikkelde' vragen over te slaan of 'zo maar wat in te vullen' vanwege het nodige lees- en/of denkwerk dat zij moeten verrichten. Voor respondenten die de taal minder goed beheersen is een schriftelijk in te vullen vragenlijst geen aan te bevelen onderzoeksinstrument. Een mondeling vraaggesprek waarbij de

interviewer de vragen en de voorgestructureerde antwoorden kan toelichten verdient dan de voorkeur boven een schriftelijke vragenlijst.

- Een 'open' vraaggesprek biedt de interviewer de mogelijkheid om door te vragen. Emotioneel getinte vragen over de sfeer in het buurthuis, de veiligheid in de buurt die mogelijk emotionele reacties kunnen losmaken kunnen beter in een open gesprek aan de orde komen. Indien nodig kan de interviewer de respondent opvangen.

Nadelen vraaggesprek

- Het mondelinge vraaggesprek, open of voorgestructureerd, heeft als nadeel, dat de geïnterviewde betrekkelijk snel antwoord moet geven wat kan leiden tot zich selectief dingen herinneren of sociaal wenselijke antwoorden geven. Bij sociale wenselijkheid kan de interviewer ook een rol spelen door instemmend te knikken of onbewust afkeurend te kijken bij een bepaald antwoord.
- Bij de schriftelijke vragenlijst spelen bovengenoemde punten minder (of in het geheel niet). Wat wel speelt is het probleem van de non-respons. De weigering om mee te werken kan om verschillende redenen gebeuren als geen tijd, of geen zin hebben een vragenlijst in te vullen. Andere nadelen zijn: er is geen controle op de invulling en vaak worden de vragenlijsten onvolledig ingevuld.
- Het afnemen van een vraaggesprek is tijdsintensief. De mensen moeten benaderd worden, er moet een afspraak voor een gesprek worden gemaakt en er moet tijd worden uitgetrokken voor het gesprek zelf. De verwerking van de gegevens uit een open vraaggesprek is eveneens tijdrovende bezigheid.

Varianten van het vraaggesprek

Tot slot willen we ingaan op enkele bijzondere vormen van het vraaggesprek: het groepsge-
sprek en de groepsgewijze afname van schriftelijk in te vullen vragenlijsten. Beide vormen zijn goed toepasbaar in het sociaal-cultureel werk, omdat vaak gewerkt wordt in een gesloten setting als lesruimte, ruimte voor tieneractiviteiten enz.

Het groepsge-
sprek is een redelijk alternatief voor het individuele gesprek. Voordeel is dat men meer mensen tegelijkertijd spreekt waardoor het verkrijgen van gegevens minder tijd vraagt. Het groepsge-
sprek kan ook het een en ander losmaken. Deelnemers reageren op elkaar, geven aanvullingen en hebben meer tijd om na te denken over hun eigen standpunt. Nadeel is, dat sommige deelnemers zich in de groep geremd voelen, of niet goed hun mening durven te zeggen omdat ze bevreesd zijn een slecht figuur te slaan. De gespreksleider zal hier in het bijzonder aandacht aan moeten besteden en ervoor dienen te zorgen dat iedere deelnemer zijn mening kan ventileren.

Het groepsgewijs afnemen van een vragenlijst biedt de mogelijkheid om eventueel verduidelijking te geven bij vragen van de invullers. Daarnaast is controle op de invulling van de vragenlijsten mogelijk, waardoor de non-respons beperkt blijft.

Gebruik van de vragenlijst of het groepsge- sprek door de activiteitengroepen

Voor het vaststellen of de gestelde doelen bereikt zijn is de mening van de gebruiker of een relevante derde (leerkracht, lid van het overleg) van belang. Bij alle activiteitengroepen wordt dan ook gebruik gemaakt van vragenlijsten, of vraag- of groepsge-
sprekken.

Wat betreft de cursorische activiteiten: vragenlijsten, met overwegend gesloten antwoordmogelijkheden, voor cursisten en docent. Bij een aantal vragen kan de respondent nadere toelichting geven. De invulling zal geen problemen opleveren en de respons kan 'bewaakt' worden door tijdig de vragenlijsten uit te reiken en door de cursisten – in de laatste bijeenkomst van de cursus - nog eens te herinneren aan het invullen van de vragenlijst.

Wat betreft het seniorenoverleg: bewust is gekozen voor een groepsge-
sprek met de leden van het overleg. Verwacht wordt, dat de mogelijkheid die de deelnemers hebben om op elkaar te reageren, en elkaar aan te vullen waardevolle informatie over de rol van het sociaal-cultureel werk in het overleg zal opleveren.

Wat betreft het digitale trapveld: combinatie van vragenlijst, vraaggesprek en groepsgesprek met de gebruikers. De tieners vullen zelf een vragenlijst in wanneer het de evaluatie van de ict-gerelateerde huiswerkbegeleiding of een gevolgde ict-cursus betreft. De mening van de tieners over het digitale trapveld wordt regelmatig achterhaald door het voeren van groepsgesprekken met aselekt gekozen tieners. Met de jongeren wordt afhankelijk van het aantal malen, dat zij gebruik hebben gemaakt van een bepaalde activiteit een vraaggesprek (aan de hand van een voorgestructureerde vragenlijst) gevoerd.

Zowel bij de tieners als bij de jongeren wordt – met uitzondering van de huiswerkbegeleiding en de cursorische activiteiten – geen gebruik gemaakt van schriftelijk in te vullen vragenlijsten omdat de werkgroep verwacht dat dit slechts een geringe respons zal opleveren.

Wat betreft het tienerwerk: ook deze werkgroep zag weinig heil in het werken met door de tieners zelf in te vullen vragenlijsten. Niet beïnvloed door de werkgroep digitaal trapveld werd de verwachting uitgesproken, dat het meegeven van vragenlijsten aan tieners tot een geringe respons zal leiden. Gekozen werd voor het één keer per jaar voeren van een aantal vraaggesprekken (aan de hand van een voorgestructureerde vragenlijst) in combinatie met een groepsgesprek met een aantal aselekt gekozen tieners. Met de meidengroepen wordt twee keer per jaar een groepsgesprek gevoerd.

In het kader van de doelstelling 'verminderen van overlast' voert het tienerwerk gesprekken met externe instanties over hun rol en te leveren bijdrage aan het realiseren van deze doelstelling.

Wat betreft de cursus sociale vaardigheden (Brede School): de setting is uitermate geschikt om te werken met een voor- en nameting. Voor en na de cursus beoordeelt de leerkracht de sociale vaardigheden van de leerling. Tijdens de cursus wordt de leerling op z'n sociale vaardigheden beoordeeld door de SCW-begeleider. De werker kan zijn beoordelingen vergelijken met die van de leerkracht en eventuele verschillen met de leerkracht doorpraten.

De leerlingen wordt in een eindgesprek gevraagd hun mening te geven over de inhoud van de cursus en de toepasbaarheid van hetgeen geleerd is.

Wat betreft het peuterspeelzaalwerk: per kind worden vier metingen verricht. De nulmeting (binnen twee dagen na binnenkomst) en de vervolgmetingen drie maanden later, halverwege en vlak voor de overgang naar de basisschool. De metingen (beoordelingen) worden verricht door de leidster. Met de ouders wordt 1 x per half jaar gesproken over hun ervaringen met de ouder-kind activiteit. Daarnaast komen onderwerpen aan de orde als: samenspelen met andere kinderen, en de (toename van) van de woordenschat sinds het kind op de peuterspeelzaal zit.

4.2 Meetmethoden en verantwoordeden van cursorische activiteiten

Inleiding

Nadat de doelen voor cursorische activiteiten door de werkgroep zijn benoemd en nader geconcretiseerd is bekeken op welke wijze de geconcretiseerde doelen gemeten kunnen worden (zie 4.2.1). Vervolgens zijn de meetmethoden nader uitgewerkt (zie 4.2.2). Het verslag waarin de werker verantwoording aflegt van de bereikte resultaten komt in 4.2.3 aan de orde.

4.2.1 De keuze van de meetmethoden voor de cursorische activiteiten

De hoofddoelen: ontmoeting, recreatie, educatie, creativiteit, en activering zijn uitgewerkt in concretere doelen. Per concreet doel is vervolgens nagedacht op welke wijze gegevens dienen te worden vastgelegd om vast te kunnen stellen of het geconcretiseerde doel gehaald is. Aanvankelijk is erover gedacht om per cursus een aantal observatiemomenten in te lassen. Om een aantal redenen is hiervan afgezien. Het hanteren van het de observatiemethode betekent dat hierover afspraken gemaakt moeten worden met de docent. De docent maar ook de cursisten kunnen dit als minder prettig ervaren. Daarnaast kan de bijeenkomst door de aanwezigheid van de observator 'verstoord' worden. Een ander nadeel is de benodigde tijd voor het verrichten van observaties. De leden van de werkgroep zijn van mening dat het werken met observaties tijdens de cursus een te groot beslag zou leggen op de beschikbare werktijd.

Minder tijd kost het min of meer 'toevalligerwijze' binnenlopen tijdens een cursus. Op deze wijze kan toch een eerste indruk gekregen worden van "hoe cursisten aan het werk zijn en met elkaar omgaan". Het verloop van de cursus kan ook gevolgd worden door in te gaan op signalen die men zelf of andere medewerkers van de cursisten opvangen. Het hierop aansluitend inlassen van een belronde (naar cursisten) kan leiden tot overleg met de docent over knelpunten in de cursus.

De werkgroep heeft uiteindelijk gekozen voor twee vaste meetmomenten: evaluatie door de cursist en evaluatie door de docent. Iedere werker kan daarnaast informatie verzamelen door "toevallige" observaties en het inlassen van een belronde.

Het evaluatieformulier voor de cursist: aan het eind van de cursus worden de cursisten gevraagd het formulier in te vullen en af te geven aan de balie. Na een periode van twee weken krijgen de cursisten die het formulier nog niet ingevuld hebben het verzoek dit alsnog te doen.

Het evaluatieformulier voor de docent: de docent vult het formulier aan het eind van de cursus in en geeft het af aan de balie.

In het evaluatieverslag dat de verantwoordelijke sociaal-cultureel werker schrijft wordt verantwoording afgelegd van de verrichte werkzaamheden gebaseerd op bereikte resultaten.

4.2.2 De meetmethoden cursorische activiteiten

I Evaluatieformulier cursist

Graag vernemen wij uw mening over de cursus die u gevolgd hebt. Daarnaast vragen wij uw mening over een aantal andere zaken om het activiteitenaanbod zo goed mogelijk af te stemmen op uw wensen. Hiervoor verzoeken wij het formulier binnen één week in te leveren 7aan de balie. Dit formulier kunt u ook anoniem invullen.

1. Aan welke cursus heeft u deelgenomen?

Cursus:
Startdatum:
Docent:

2. Hoe kwam u op de hoogte van deze cursus

.....
.....

3. Heeft u al eerder een cursus gevolgd?

Ja. Welke?
 Nee

4. Hieronder wordt een aantal redenen genoemd voor het deelnemen aan een cursus. Wilt u aankruisen welke redenen voor u van toepassing waren? In de kolom ernaast kunt u aangeven of de cursus in dit opzicht aan de verwachting heeft voldaan.

	Reden deelname	Voldaan aan de verwachtingen	
		Ja	Nee
▪ ontspanning/recreatie			
▪ creatief bezig zijn			
▪ sportief bezig zijn			
▪ andere mensen ontmoeten			
▪ educatief bezig zijn			
▪ een vrijetijdsbesteding, hobby vinden			
▪ overig, te weten			

5. Hoe beoordeelt u de inhoud van de cursus?

goed voldoende onvoldoende slecht

Toelichting:
.....

6. Hoe beoordeelt u de lesmaterialen?

slecht onvoldoende voldoende goed

Toelichting:
.....

7. Hoe beoordeelt u het aantal lessen?

goed voldoende onvoldoende slecht

Toelichting:
.....

8. Hoe beoordeelt u de docent?

- goed voldoende onvoldoende slecht

Toelichting:

9. Wat vindt u van de cursusruimte?

- slecht onvoldoende voldoende goed

Toelichting:

10. Hoe beoordeelt u de informatie over de cursus bij de inschrijving?

- goed voldoende onvoldoende slecht

Toelichting:

11. Hoe beoordeelt u het tijdstip van de cursus?

- gunstig ongunstig

Toelichting:

12. Hoe beoordeelt u de klantvriendelijkheid van het personeel?

- Balie goed voldoende onvoldoende slecht
- Bar slecht onvoldoende voldoende goed
- Overig goed voldoende onvoldoende slecht

13. Heeft u nog suggesties voor verbeteringen t.a.v. de cursus?

- Ja, ik heb de volgende suggesties:
- Nee, geen suggesties

14. Hebt u zich naast de cursus nog op een andere wijze verdiept in het onderwerp van de cursus? Door bijvoorbeeld het geleerde thuis toe te passen, een tijdschrift, boek over het onderwerp gelezen of een tentoonstelling bezocht?

Ja, ik heb

15. De sfeer tijdens de cursus vond ik

- prettig onprettig

Toelichting:

16. De sfeer in het buurthuis vond ik

- prettig onprettig

Toelichting:

17. Heeft u door de cursus blijvende contacten opgedaan?

- ja nee

18. Hebt u met medecursisten gesproken over het gezamenlijk volgen van een vervolgcursus of een andere cursus?

- Ja, we hebben gesproken over deelname aan de cursus
- Nee

19. Bent u zelf van plan een vervolgcursus of een andere cursus te gaan volgen?

- Ja, de cursus
- Nee

20. Welke cursus(sen) mist u in het huidige aanbod?

- Ja, ik mis de cursus
- Nee, ik mis geen cursus

21. Bent u van plan om het buurthuis ook voor andere activiteiten te bezoeken?

- Ja, voor de volgende activiteiten:
- Nee, omdat

We danken u voor uw medewerking. Het formulier kunt u afgeven aan de balie. We verzoeken u hieronder uw naam en telefoon te vermelden en tevens aan te geven of u er bezwaar tegen heeft eventueel gebeld te worden voor aanvullende informatie..

Naam:

Telefoonnummer:

Ik heb **wel/geen** bezwaar gebeld te worden.

II Evaluatieformulier docent

We verzoeken u dit formulier aan het eind van de cursus in te vullen en dit bij de balie af te geven.

Cursus:

Docent:

1. Wilt u onderstaand aangeven op welke aspecten de cursus gericht was?

- Ontspanning vinden ja nee
- Sportief bezig zijn ja nee
- Sociale contacten opdoen ja nee
- Kennis opdoen ja nee
- Vaardigheden ontwikkelen ja nee
- Creatief bezig zijn ja nee
- Overig te weten..... ja nee

2. Welke aspecten zijn goed uit de verf gekomen en welke minder?

Toelichting:

3. Welke veranderingen zou u, achteraf bezien, willen aanbrengen?

- Wat betreft de opzet van de cursus ja nee

Toelichting:

- Wat betreft de inhoud van de cursus ja nee

Toelichting:

- Wat betreft de lesmaterialen ja nee

Toelichting:

- Wat betreft de cursusduur ja nee

Toelichting:

- Wat betreft het tijdstip waarop de de cursus begon ja nee

Toelichting:

- Wat betreft de cursusruimte ja nee

Toelichting:

4. Hoe beoordeelt u de sfeer tijdens de cursus?

- goed voldoende onvoldoende slecht

Toelichting:

5. Hoe beoordeelt u de onderlinge contacten van de cursisten?

- goed voldoende onvoldoende slecht

Toelichting:

- 6. (indien van toepassing) Hoe gingen de cursisten met elkaar om tijdens de pauze?**
(Gingen ze als een groep bij elkaar zitten of meer apart; hadden ze contact met andere bezoekers van het buurthuis; welke gespreksonderwerpen?)

Toelichting:

- 7. Heeft u signalen van de cursisten opgevangen die voor ons werk relevant zijn?**

Toelichting:

- 8. Hoe beoordeelt u de samenwerking met het personeel**

- | | | | | |
|---------------------|---------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------|
| ▪ Balie | <input type="checkbox"/> goed | <input type="checkbox"/> voldoende | <input type="checkbox"/> onvoldoende | <input type="checkbox"/> slecht |
| ▪ Bar | <input type="checkbox"/> slecht | <input type="checkbox"/> onvoldoende | <input type="checkbox"/> voldoende | <input type="checkbox"/> goed |
| ▪ Beheer | <input type="checkbox"/> goed | <input type="checkbox"/> voldoende | <input type="checkbox"/> onvoldoende | <input type="checkbox"/> slecht |
| ▪ Cursuscoördinator | <input type="checkbox"/> goed | <input type="checkbox"/> voldoende | <input type="checkbox"/> onvoldoende | <input type="checkbox"/> slecht |

- 9. Heeft u nog op- of aanmerkingen over de algehele organisatie rond de cursus?**

- ja
 nee

Toelichting:

III Scorelijst cursisten

De lijst is bedoeld voor het snel verkrijgen van een overzicht van de antwoorden van de cursisten. Op de lijst worden per vraag de antwoorden geturfd. Per cursus wordt één scorelijst gebruikt. De ingevulde vragenlijsten worden vooraf genummerd. Op de scorelijst worden alleen de geprecodeerde vragen gescoord. Antwoorden op open vragen of toelichtingen worden niet in de scorelijst verwerkt. Wel wordt op een apart vel - door de (balie)medewerker die de scorelijst invult - aangegeven, welke cursisten (= cursistnummer) een toelichting hebben gegeven. Daarnaast kunnen specifieke afspraken gemaakt worden als: van vraag 13 wordt in het kort de inhoud van de toelichtingen beschreven of alleen de 'relevant' lijkende toelichtingen worden vermeld (+ cursistnummer).

Cursus:
 Streefaantal deelnemers:aantal deelnemers:
 Startdatum:
 Docent:
 Aantal terugontvangen formulieren:

	ja	nee
3. eerder cursus gevolgd		

4. reden deelname aan de cursus

	Reden deelname	Voldaan aan de verwachtingen	
		Ja	Nee
▪ ontspanning/recreatie			
▪ creatief bezig zijn			
▪ sportief bezig zijn			
▪ andere mensen ontmoeten			
▪ educatief bezig zijn			
▪ een vrijetijdsbesteding, hobby vinden			
▪ Overig, namelijk			

	goed	voldoende	onvoldoende	slecht
5. inhoud cursus				
6. lesmaterialen				
7. aantal lessen				
8. docent				
9. cursusruimte				
10. informatie cursus				
11. tijdstip cursus				
12. balie				
bar				
overig				

	ja	nee
13. suggesties voor verbeteringen		
14. verdere verdieping		

	prettig	onprettig
15. sfeer tijdens de cursus		
16. sfeer in buurthuis		

	ja	nee
17. blijvende contacten		
18. gesproken over vervolgcursus		
19. plannen voor vervolgcursus		
20. cursus niet in het aanbod		
21. bezoek andere activiteiten		

IV 'Accountancy' verslag van de werker

Het evaluatieverslag is een verantwoording van de werker van de verrichte werkzaamheden en de bereikte resultaten. Anders gezegd nagegaan wordt in hoeverre de doelen die geformuleerd zijn voor de cursorische activiteiten¹⁰ gehaald zijn. Voor zover de doelen niet gehaald zijn, zal aangegeven dienen te worden welke veranderingen in opzet en uitvoering van de activiteiten nodig zijn om dichterbij de realisering van de doelen te komen.

Voor het verslag maakt de werker gebruik van de gegevens afkomstig uit de evaluatieformulieren van de cursisten, eventuele hieraan gekoppelde belrondes en de evaluatie van de cursus door de betreffende docent. Daarnaast beschikt de werker over aanvullende informatie uit verschillende bronnen als aanwezigheidsregistratie, signalen van baliemedewerkers (observaties en/of gesprekken met cursisten) en de betreffende docenten, eigen observaties van de werker.

Voor elk van de drie onderscheiden typen cursorische activiteiten stelt de werker aan het eind van het cursusjaar een verslag op.

Verslagperiode: van: tot

Type cursus: sociaal / recreatief-educatief / mix

Nadere aanduiding van de cursussen met streefaantallen deelnemers:

cursus: streefaantal: aantal deelnemers:

cursus: streefaantal: aantal deelnemers:

cursus: streefaantal: aantal deelnemers:

enz...

Doelgroep

(Welke doelgroep(en) wil men bereiken, eventueel per cursus aangeven; in hoeverre is de doelgroep bereikt, welke problemen, knelpunten doen zich voor; hoe komen de deelnemers aan informatie over de cursus; zijn er veranderingen nodig in aankondiging, opzet en inhoud van cursusactiviteiten?)

Verwachtingen van de deelnemers

(Welke verwachtingen hebben de deelnemers; in hoeverre heeft de cursus aan de verwachtingen voldaan, zie vraag 4, evaluatie cursist en vraag 1 en 2, evaluatie docent.)

Beoordeling cursus(sen) door deelnemers en docent

(Aandachtspunten: inhoud cursus, gebruikte lesmaterialen, cursusruimte, informatie bij inschrijving en tijdstip cursus, suggesties voor verbeteringen, zie vragen 5 t/m 11, evaluatie cursist en vraag 3, evaluatie docent.)

De bereikte resultaten

Beschrijving van de resultaten m.b.t. de volgende doelen: ontmoeting, recreatie, educatie, creativiteit en activering. De 'zwaarte' van de bereikte resultaten hangt af van het type cursus (zie voetnoot). Ontmoeting en recreatie wegen zwaarder bij de "sociale cursussen" en het educatieve doel minder zwaar. Dit doel is weer belangrijk bij de "recreatief-educatief" cursussen.

Voor de beantwoording van deze onderdelen wordt gebruik gemaakt van het evaluatieformulier cursist en docent. Daarnaast kan dit aangevuld worden met gegevens uit eigen observatie of observaties van overig personeel.

¹⁰ Voor de cursorische activiteiten zijn doelen geformuleerd (ontmoeting, recreatie, vorming, educatie, creativiteit, cultuur en activering) die afhankelijk van het type cursus in meerdere of mindere mate van belang zijn. De volgende onderverdeling van cursorische activiteiten is gemaakt:

Sociaal: belangrijke doelen voor dit type cursus zijn: samen zijn, het stimuleren van onderlinge contacten. Gezelligheid staat voorop, tekenen en schilderen komt op de tweede plaats. De ontmoeting is een belangrijk doel

Recreatief - educatief: belangrijk doel is het maken van een vooraf bepaald product en/of het beheersen van een hoeveelheid kennis of aanleren van vaardigheden in een daarvoor berekende (vastgestelde) tijd

Mix: zowel sociale als recreatieve doelen worden nagestreefd

Ontmoeting

- Andere mensen ontmoeten (vraag 4 evaluatie cursist, vraag 6 en 7, evaluatie docent).
- Blijvende contacten overgehouden (vraag 16).
- Buurthuis blijven bezoeken (vraag 21).

Recreatie

- Ontspanning/recreatie (vraag 4 evaluatie cursist).
- Sfeer tijdens de cursus (vraag 15, evaluatie cursist en vraag 5 evaluatie docent).
- Sfeer in het buurthuis (vraag 16 evaluatie cursist, en vraag 7 evaluatie docent).

Educatie

- Educatief bezig zijn (vraag 4 evaluatie cursist, en vraag 1 en 2 evaluatie docent).
- Verdere verdieping in onderwerp van cursus (vraag 14 evaluatie cursist).
- Plannen om vervolgcursus te volgen (vraag 18 en 19 evaluatie cursist).

Creativiteit

- Creatief bezig zijn (vraag 4 evaluatie cursist, en vraag 1 en 2 evaluatie docent).
- Plannen om vervolgcursus te volgen (vraag 18 en 19, evaluatie cursist).

Activering

- Vrijtijdsbesteding, hobby vinden (vraag 4 evaluatie cursist).
- Verdere verdieping in onderwerp van de cursus (vraag 14 evaluatie cursist).
- Plannen voor een vervolgcursus (vraag 18 en 19 evaluatie).
- Plannen om buurthuis ook voor andere activiteiten te bezoeken (vraag 21, evaluatie cursist).

Reflectie op de bereikte resultaten

- Hoe kijkt de werker aan tegen de bereikte resultaten (welke doelen zijn wel/niet bereikt); zijn er omstandigheden aan te voeren die de resultaten in positieve of negatieve zin hebben beïnvloed?
- In hoeverre verschillen de resultaten per doelgroep; hoe zou dit verbeterd kunnen worden?
- Welke veranderingen zijn nodig in opzet, inhoud en duur van cursussen (zie ook vragen 13 en 20 evaluatie cursist en vraag 2 en 9 evaluatie docent); op welke termijn is dit te realiseren?

4.3 Meetmethoden en verantwoordens van het seniorenoverleg

Inleiding

Nadat de doelen voor het multidisciplinair overleg in het ouderenwerk, kortweg seniorenoverleg genoemd, door de werkgroep zijn benoemd en nader geconcretiseerd is bekeken op welke wijze de geconcretiseerde doelen gemeten kunnen worden (4.3.1). Vervolgens zijn de meetmethoden nader uitgewerkt (4.3.2). Het verslag waarin de werker verantwoording aflegt van de bereikte resultaten komt in 4.3.3 aan de orde.

4.3.1 De keuze van de meetmethoden voor het seniorenoverleg

De drie hoofdoelen: vraaggericht werken, doelgericht en doelmatig werken en van overleggroep naar geïntegreerd netwerk zijn uitgewerkt in concretere doelen. Per concreet doel is vervolgens nagedacht op welke wijze gegevens dienen te worden verzameld om vast te kunnen stellen of het geconcretiseerde doel gehaald is. Bijvoorbeeld het doel vraaggericht werken is nader geconcretiseerd in: a) uitwisselen van informatie en ervaringen, b) het inventariseren van knelpunten en wensen bij ouderen en c) ouderen participeren actief in het overleg. Voor de geconcretiseerde doelen zijn indicatoren benoemd, d.w.z. meetpunten waaraan men kan zien of het gestelde doel gehaald is. Instrumenten die gebruikt worden voor de meting van de indicatoren zijn de registratie, het eigen verslag en het groepsgebesprek.

In onderstaand overzicht wordt per doel aangegeven welke instrumenten gehanteerd worden.

Overzicht meetmethoden voor evaluatie seniorenoverleg

1 = registratie

2 = eigen verslag

3 = groepsgebesprek

	meet- methode	Aandachtspunt
1. Vraaggericht werken		
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Uitwisselen informatie en ervaring - SCW signalen worden opgepikt - SCW pikt signalen van andere disciplines op - SCW wordt meer geraadpleegd 	2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Signaal: bewust afgegeven signaal ▪ Raadpleging m.b.t. : <ul style="list-style-type: none"> - Activiteiten (SCW-activiteit of vraag naar de mogelijkheid om er een SCW-activiteit van te maken) - Zoekniveau: “kennen jullie mantelzorgers”, “waar moet ik zijn”, of ziet het SCW kans om een bepaalde groep op te sporen en te benaderen - Individueel niveau: bijvoorbeeld vraag vanuit amw: “kent het SCW die persoon en hoe kijkt het SCW er tegen aan
	2	
	1	
- Doorverwijzing neemt toe en verbetert	1,3	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Naast het registreren van het aantal en naar wie is doorverwezen is een check nodig in de trant van: is de doorverwijzing ‘juist’ geweest. Dit is een onderwerp voor het groepsgebesprek.

	meet- methode	Aandachtspunt
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Inventariseren knelpunten en wensen bij ouderen - Knelpunten en wensen als agenda-punt - Toename inzicht in knelpunten en wensen 	<p>2</p> <p>3</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nadere indeling van knelpunten is van belang. Zie indeling bij raadpleging. Alternatief zou kunnen zijn: knelpunten m.b.t. wonen, welzijn en zorg (ggz en lichamelijke zorgverlening) ▪ Aandachtspunt voor het groepsgesprek is de mening van de andere leden van het overleg over de mate waarin bij het SCW het inzicht in de knelpunten en wensen van ouderen is toegenomen. Andere vraag zou kunnen zijn: op welke terreinen zou het SCW een rol kunnen spelen bij het verkrijgen van inzicht in de knelpunten en wensen van de ouderen?
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Ouderen participeren actief in het overleg - Ouderen zijn structureel aanwezig - Participeren als gelijkwaardige partners - Tevreden over de wijze waarop ze bij het overleg worden betrokken - Inbreng wordt serieus genomen 	<p>2</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>3</p>	
2. Doelgericht en doelmatig		
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Volgen van (deel)gemeentelijk beleid - Vragen die gesteld worden n.a.v. gemeentelijk beleid - Contact zoeken met (deel)gemeente - Aangeven van probleempunten 	<p>2</p> <p>2</p> <p>2</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inhoudelijke toelichting is hierbij van belang ▪ Allereerst gaat het om de contacten die primair door het SCW zijn gelegd → welke resultaten ▪ Contacten die vanuit de werkgroep zijn gelegd waarbij het SCW een bijdrage aan heeft geleverd
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Overleg brengt nieuwe ontwikkelingen ter sprake - Ouderen stellen vragen aan het overleg - Signalen worden opgepikt door beroepskrachten - Brainstorm waarin ideeën voor gewenste activiteiten 	<p>2</p> <p>3</p> <p>3</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Naast registratie, is met name de inhoudelijke uitwerking van belang ▪ Welke signalen, (met name aandacht voor de SCW-signalen) zijn opgepikt? ▪ Bijdrage SCW; ▪ Is iedereen aan bod gekomen?; zie ook het 'serieus nemen van de ouderen'.
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Organiseren van activiteiten en infobijeenkomsten met, voor en door ouderen - Plan van aanpak omschrijven - Actief zoeken naar mogelijkheden om ouderen bij de vormgeving en uitvoering te betrekken - Aantal bezoekers (indicatie verwachting) van georganiseerde activiteiten/infobijeenkomsten 	<p>2,3</p> <p>3</p> <p>2</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aandacht gaat uit naar het plan van aanpak, dat voortgekomen is uit het overleg; hoe zijn de leden hierbij betrokken geweest; de rol van het SCW

	meet- methode	Aandachtspunt
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Binnen overleg bekijken wie plan van aanpak maakt of activiteit uitvoert - Nagaan welke discipline wat betreft deskundigheid en doelstelling het meest geschikt is om plan nader uit te werken - Concretiseren plan door meest relevante disciplines - Uitgewerkt plan wordt gepresenteerd in het overleg - Overleg wordt regelmatig op de hoogte gehouden van de voortgang en het verloop van de uitvoering van het plan - Gemaakte afspraken worden nagekomen 	<p>3</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>3</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Algemeen: hoe verloopt dit proces; worden de ouders hierbij voldoende bij betrokken? Wat is de inbreng van het SCW geweest? ▪ Evaluatie van die activiteiten waarbij het SCW mede- of hoofdvoerder is (geweest).
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Afstemming SCW – werkzaamheden met andere professies: voorkomen overlap en invullen leemtes. <i>Specifieke deskundigheid SCW: leggen van brede contacten, benutten van die contacten, brede kennis van de werkomgeving, signalerende functie (wijk- en individueel niveau) en mobiliseren van mensen</i> - SCW krijgt taken toebedeeld die (steeds beter) aansluiten op haar deskundigheid en doelstelling - Taken die niet bij de SCW-deskundigheid passen worden (steeds meer) door andere disciplines overgenomen - Netwerken worden ingebracht om het bereik van de deelnemende disciplines onder de ouders te vergroten. 	<p>2,3</p> <p>3</p> <p>3</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Naast de beoordeling door de SCW-werker (in het eigen verslag), leent dit onderwerp zich ook voor het groepsgesprek. Hoe kijken de andere deelnemers tegen de deskundigheid van het SCW aan. ▪ Aandachtspunt: welk gebruik wordt van de verschillende netwerken gemaakt
<p>3. Van overleggroep naar geïntegreerd netwerk</p>		
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Gelijkwaardigheid van de partijen (w.o. de ouders), acceptatie van de verschillen in werkwijze - Alle disciplines en (individuele) ouders worden gehoord en betrokken bij het overleg - Alle disciplines en (individuele) ouders worden serieus genomen - De disciplines denken in dezelfde mate mee, hebben een gelijkwaardige inbreng - Uit het overleg komen activiteiten voort die liggen op het terrein van de diverse disciplines 	<p>3</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>2</p>	

	meet- methode	Aandachtspunt
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Gezamenlijke verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van de actie c.q. activiteit - Samen beslissen over afstemming van het aanbod en de noodzakelijke acties die ondernomen moeten worden - Elkaar feedback geven op wat goed dan wel fout verloopt (positieve kritiek) - Betrokkenheid bij en belangstelling voor activiteiten die niet direct binnen het aandachtsgebied of de werksoort vallen - Gezamenlijk naar buiten treden, b.v. richting de deelgemeente (niet richting ouderen) - Afspraken nakomen - Continuïteit van het overleg waarborgen (regelmatige aanwezigheid, vervanging regelen, vaste vergaderdata en tijdstippen afspreken) 	<ul style="list-style-type: none"> 3 3 3 2 2 2 	
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Beter inzicht in de sociale kaart van de wijk, buurt of ander werkgebied - Afname van de vraag naar de "weg" - Persoonlijk netwerk met collega's in andere instellingen - Goede en snelle onderlinge ver- of doorverwijzing van ouderen - Check of doorverwijzing correct is verlopen 	<ul style="list-style-type: none"> 2 2 3 3 	

De via registratie, het eigen verslag en het groepsgesprek verzamelde gegevens worden uiteindelijk door de sociaal-cultureel werker gebruikt voor de verantwoording van de bereikte resultaten met het seniorenoverleg (zie 4.3.2).

4.3.2 De meetmethoden voor het seniorenoverleg

I Het registratieformulier

Een registratieformulier wordt in de praktijk gebruikt voor het registreren van individuele gegevens van een gebruiker. De gegevens worden als het ware bij de binnenkomst van de gebruiker geregistreerd. Veranderingen in de gegevens worden in het vervolg meegenomen. Door de gegevens up to date te houden kan de gebruiker 'gevolgd' worden.

Het registratieformulier voor de evaluatie van het seniorenoverleg heeft de bedoeling om bepaalde activiteiten van het ouderenwerk bij te houden (= registreren). Het betreffen activiteiten (signaleren, informatie verstrekken en verwijzen) die zich op verschillende tijdstippen van de dag kunnen voordoen.

Het formulier dient voor het verkrijgen van een overzicht van de frequentie en inhoud van deze activiteiten'.

Het overzicht van binnenkomende signalen van oudere bewoners of instanties wordt in het seniorenoverleg ingebracht. Dit overzicht is belangrijk voor het inzichtelijk maken van de signale-

ringsfunctie in het kader van vraaggericht werken. Welke stappen zijn ondernomen of overwogen door het sociaal-cultureel werk en/of door de andere deelnemende instanties aan het seniorenoverleg. In het 'accountancyverslag' wordt dit beschreven.

Het invullen van het registratieformulier kan per lokatie verschillen. In eerste instantie zal de SCW-medewerker hiermee belast zijn, eventueel kan dit door de balie worden overgenomen. De rubriek "knelpunten en wensen ouderen" wordt altijd door de verantwoordelijke medewerker ingevuld. In deze rubriek dient namelijk beschreven te worden welke knelpunten en wensen van ouderen te destilleren zijn uit de registratiegegevens.

Een registratieperiode beslaat een periode van één à twee weken. Een en ander is afhankelijk van het aantal binnenkomende signalen of vragen die op het sociaal-cultureel werk afkomen.

Het aantal signalen afkomstig van ouderen in de wijk wordt getotaliseerd.

Het registratieformulier blijft aan verandering onderhevig. Denkaar is, dat de huidige indeling in de rubrieken "wonen", "welzijn", "zorg", "financiën" en "overig" in de toekomst aanvulling of uitbreiding van rubrieken behoeft.

De ruimte voor de "toelichting" kan gebruikt worden voor het verduidelijken van een bepaalde vraag (van een bewoner of instantie) of om nader informatie over een bepaalde verwijzing te geven.

De ruimte voor "knelpunten en wensen ouderen" wordt zowel gebruikt voor het aangeven van acties die het SCW heeft ondernomen naar aanleiding van bepaalde signalen/vragen van ouderen, als het maken van een inventarisatie/overzicht van knelpunten en wensen. Het overzicht kan vervolgens ingebracht worden in het seniorenoverleg.

Registratie signalen en raadpleging van SCW door ouderen en/of andere disciplines uit de wijk

Toelichting:

- *Wat betreft instantie: instantie benoemen. Tot instantie wordt ook gerekend een klusdienst, een hulpdienst van vrijwilligers enz...*
- *Wat betreft verwijzing naar: de instantie benoemen;*
- *Het vak voor de toelichting: indien gewenst kan toelichting gegeven op bepaalde geregistreerde signalen van ouderen of op bepaalde verwijzingen naar andere instanties;*
- *De ruimte voor de "wensen en knelpunten": te gebruiken voor a) een inventarisatie/overzicht van knelpunten en wensen en b) aangeven van acties die door het sociaal-cultureel werk ondernomen (moeten) worden.*

	Bewoner	Instantie	Verwijzing naar
Wonen			
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Huisvesting - Onderhoud - Andere woning 			
◆ Toegankelijkheid van de woning			
◆ Aanschaf hulpmiddelen in huis (WVG)			
Welzijn			
◆ Veiligheid in de wijk			
◆ Leefbaarheid (vervuiling, onderhoud van openbare ruimte)			
◆ Aanschaf hulpmiddelen(bijv. Scootmobiel) om mobiliteit te vergroten (WVG)			

◆ Eenzaamheid, vereenzaming → ontmoeting, contact zoeken			
◆ Mogelijkheden voor recreatieve en educatieve activiteiten			
◆ Vrijwilligerswerk zoeken			
Zorg			
◆ Zorg m.b.t. huishoudelijke en verzorgende taken			
◆ Klussen in en om het huis			
◆ Hulp bij boodschappen en bezoek aan huisarts, ziekenhuis			
◆ Signalen m.b.t. eenzaamheid, vereenzaming			
◆ Signalen m.b.t. dementie			
Financiën			
◆ Informatie bijzondere bijstand; ◆ Informatie huursubsidie; ◆ Formulieren invullen (belastingaangifte, kwijt- schelding onroerendgoedbelasting)			
Overig			

Toelichting:

.....

.....

.....

.....

.....

Knelpunten en wensen ouderen:

.....

.....

.....

.....

.....

II Het eigen verslag van de werker

De onderdelen van het eigen verslag zijn ontleend aan de geconcretiseerde doelen voor het seniorenoverleg. Het eigen verslag is enerzijds een beschrijving van een aantal zaken, anderzijds geeft de werker op onderdelen zijn indrukken en eigen mening weer van het verloop en functioneren van het seniorenoverleg.

Het eigen verslag vormt met de registratie en de gegevens uit het gesprek met de deelnemers van het seniorenoverleg de basis voor het vervaardigen van het evaluatieverslag waarin verantwoording wordt afgelegd over de 'resultaten' bereikt met het seniorenoverleg.

Van iedere bijeenkomst van het seniorenoverleg wordt een verslag gemaakt.

Onderdelen die in het verslag (indien van toepassing) aan de orde komen zijn:

Vraaggericht werken

Aandachtspunten:

- Welke signalen, knelpunten zijn door het sociaal-cultureel werk ingebracht?
- Welke signalen, knelpunten zijn door de andere deelnemers (w.o. de ouderen) ingebracht?
- Wat is er met de ingebrachte signalen, knelpunten gedaan?

Actieve participatie van ouderen

Aandachtspunten:

- Aanwezigheid van ouderenvertegenwoordigers (regelmatige opkomst).
- Wijze waarop ouderen participeren in het overleg (gelijkwaardig; actief).

Doelmatig en doelgericht werken van het overleg

- Volgen van (deel)gemeentelijk beleid; wat is er in dat kader ter sprake gekomen, welke probleempunten zijn naar voren gekomen; is er contact gezocht met de (deel)gemeente; welke rol heeft het sociaal-cultureel werk hierbij gespeeld?
- Vragen door de ouderen gesteld.
- Plannen gemaakt voor het organiseren van activiteiten of infobijeenkomsten: beschrijving plan van aanpak en de rol van het sociaal-cultureel werk.
- Welke rol spelen de ouderen bij de vormgeving en uitvoering van de activiteit?
- Verwachting t.a.v. het aantal bezoekers van de georganiseerde activiteiten/infobijeenkomsten.

Het functioneren van de overleggroep

- Continuïteit van het overleg (regelmatige aanwezigheid, vervangingsregeling, vaste vergaderdata).
- Wat is de rol van het SCW in deze bijeenkomst geweest?
- Worden de afspraken nagekomen?
- Is er sprake van een gezamenlijk optreden naar buiten?
- Hoe is het contact met de andere professionele werkers in het overleg (sociale kaart, verwijzingen)?

III Het groepsgesprek met de deelnemers van het seniorenoverleg

Voor de evaluatie van het seniorenoverleg is het groepsgesprek met relevante deelnemers van belang. Registratie en verslaglegging hebben dan ook deels de functie van aandragen van 'munitie' voor het gesprek. Een voorbeeld ter toelichting: het registreren van het aantal doorverwijzingen geeft zicht op aantallen en naar welke instanties er in een bepaalde periode vanuit het sociaal-cultureel werk doorverwezen. Daarnaast is het echter belangrijk te weten hoeveel van de doorverwijzingen ook zijn doorgekomen en in hoeverre de verwijzing terecht is geweest. In het groepsgesprek kan dit punt aan de orde worden gesteld. Hetzelfde kan gezegd worden van contacten, acties die ondernomen zijn door het sociaal-cultureel werk. Registratie en eigen verslaglegging krijgen meer inhoud wanneer hieraan de mening en ervaringen van de andere leden wordt gekoppeld.

Het groepsgesprek wordt gehouden om zicht te krijgen op de mate waarin de indicatoren bij de geformuleerde doelen (zie doelen overleg in het ouderenwerk) bereikt zijn. Wat verloopt goed, wat minder, welke suggesties voor verbeteringen worden er door de andere groepsleden gegeven.

Rangschikking onderwerpen voor het groepsgesprek

Het gesprek met de deelnemers van het seniorenoverleg vindt 1 x per jaar plaats. De SCW-deelnemer leidt het gesprek. Duur van het groepsgesprek: ± 1½ uur. Gezien het aantal onderwerpen is het wellicht te overwegen een deel van de onderwerpen in een vragenlijst te verwerken. De onderwerpen worden ondergebracht in vijf blokken:

Blok 1: Het overleg, met name de participatie van ouderen in het overleg.

Blok 2: Knelpunten en wensen van ouderen en hoe worden deze signalen opgepikt.

Blok 3: Plan van aanpak (en hoe komt dit tot stand) gekoppeld aan activiteiten.

Blok 4: Uitvoering plan (inclusief beslisproces) en feedback op wat goed en fout loopt.

Blok 5: Afstemming SCW-werkzaamheden met andere professies", sociale kaart, onderlinge doorverwijzingen, netwerken.

Inschatting benodigde tijd voor:

- Blok 1 en 2: 25 minuten.
- Blok 3 en 4: 40 minuten.
- Blok 5: 25 minuten.

Blok 1 participatie van ouderen in het overleg

- ❖ Wat vinden ouderen van de wijze waarop ze in het overleg participeren (aandachtspunt: vinden ouderen dat ze serieus genomen worden)?
- ❖ Behoeftte aan ondersteuning, training vergadertechnieken.
- ❖ Welke knelpunten hebben ouderen ingebracht en hoe is het overleg hiermee omgegaan?
- ❖ Welke rol speelt het SCW bij eerdergenoemde punten c.q. zou het kunnen spelen?
- ❖ Suggesties voor verbeteringen.

Blok 2 thema's en knelpunten m.b.t. ouderen

- ❖ Welke thema's en knelpunten zijn ingebracht door het sociaal cultureel werk?
- ❖ Wat is er mee gedaan; waar is een 'oplossing' voor gezocht, wat is blijven liggen?
- ❖ Welke bijdrage heeft het SCW geleverd aan de 'oplossing' van de knelpunten?
- ❖ Suggesties voor verbeteringen.

Blok 3 en 4 plan van aanpak en de uitvoering

- ❖ Beoordeling opzet en uitvoering van de aanpak en uitvoering van die activiteiten waarbij het sociaal-cultureel werk een belangrijke rol heeft gespeeld. Aandachtspunten zijn:
 - De wijze waarop de ouderen betrokken worden bij de vormgeving en uitvoering van het plan.
 - Duidelijkheid van het plan van aanpak.
 - De rol van het sociaal-cultureel werk (m.b.t. het betrekken van de ouderen bij de opzet en uitvoering van het plan).
 - De terugkoppeling van de voortgang en de uitvoering van het plan naar het seniorenoverleg.
 - Suggesties voor verbeteringen.

Blok 5 afstemming SCW-werkzaamheden met andere professies

- ❖ Hoe kijken de deelnemers aan tegen de rol van het sociaal-cultureel werk in het overleg?
- ❖ Wat zijn voor de deelnemers de specifieke deskundigheden van het sociaal-cultureel werk, welke taken zou het sociaal-cultureel werk toebedeeld moeten krijgen?
- ❖ Krijgt het sociaal-cultureel werk in het seniorenoverleg ook de taken toebedeeld die aansluiten op haar deskundigheid?
- ❖ Verwijzingen: de verwijzingen door het sociaal-cultureel werk (n.b.: het sociaal-cultureel werk geeft aan de hand van de registratiegegevens een beeld van de gedane verwijzingen, zijn deze terecht, onterecht?); in welke situaties verwijst men naar het sociaal-cultureel werk (terecht, onterecht)?
- ❖ Suggesties voor verbeteringen.

IV Het evaluatieverslag van de ouderenwerker

Het evaluatieverslag is een verantwoording van de werker van de verrichte werkzaamheden en de bereikte resultaten. Anders gezegd nagegaan wordt in hoeverre de doelen die geformuleerd zijn voor het seniorenoverleg gehaald zijn. Wat is er, met de andere partners, bereikt? Voor zover de doelen niet gehaald zijn, zal aangegeven dienen te worden welke veranderingen in eigen werkwijze, opzet en uitvoering van de activiteiten nodig zijn om dichterbij de realisering van de doelen te komen.

Voor het evaluatieverslag maakt de werker gebruik van de gegevens uit de registratie, zijn eigen tussentijdse verslagen en de bevindingen uit het groepsgesprek met de deelnemers van het overleg. Belangrijk blijft de 'toetsing' door de deelnemers van het overleg.

Voor de evaluatie van het seniorenoverleg is het groepsgesprek met relevante deelnemers van belang. Registratie en verslaglegging hebben dan ook deels de functie van aandragen van 'munitie' voor het gesprek. Een voorbeeld ter toelichting: het registreren van de verwijzingen geeft zicht op aantallen en naar welke instanties er in een bepaalde periode vanuit het sociaal-cultureel werk is doorverwezen. Daarnaast is het echter belangrijk te weten hoeveel van de doorverwijzingen ook zijn doorgelopen en in hoeverre de verwijzing terecht is geweest. In het groepsgesprek kan dit punt aan de orde worden gesteld. Hetzelfde kan gezegd worden van contacten, acties die ondernomen zijn door het sociaal-cultureel werk. Hoe ervaren de andere deelnemers de acties die door het sociaal-cultureel werk zijn ondernomen? Registratie en eigen verslaglegging krijgen meer inhoud wanneer hieraan de mening en ervaringen van de andere leden wordt gekoppeld.

De resultaten uit het groepsgesprek zijn derhalve van groot belang voor de inschatting in hoeverre de doelen gehaald zijn (zie doelen overleg in het ouderenwerk). Wat verloopt goed, wat minder, welke suggesties voor verbeteringen worden er door de andere groepsleden gegeven.

Het evaluatieverslag wordt één keer per jaar vervaardigd.

Het evaluatieverslag is als volgt opgebouwd:

- I. Een korte schets van het seniorenoverleg; wie maken er deel van uit; frequentie van overleg;
- II. Waar is in de afgelopen periode de aandacht naar uitgegaan; welke doelgroep(en) wilde men bereiken en in hoeverre is (zijn) de doelgroep(en) ook bereikt?
- III. Opzet en uitvoering van de activiteiten waarbij het sociaal-cultureel werk een belangrijke rol heeft gespeeld (zie eigen verslagen en bevindingen uit het groepsgesprek). Aandachtspunten: duidelijkheid van het plan van aanpak; het betrekken van de ouderen bij de opzet en uitvoering; de terugkoppeling van de voortgang en uitvoering van de activiteit(en) naar het seniorenoverleg;
Wat verliep goed, wat minder?
Welke verbeteringen zijn nodig, hoe kan dit het beste gerealiseerd worden?
- IV. De rol van de ouderen in het overleg. Aandachtspunten: wijze waarop ze participeren, wat is er gebeurd met de vragen en knelpunten die de ouderen hebben ingebracht; de behoefte van de ouderen aan ondersteuning en de rol die het sociaal-cultureel werk hierbij kan spelen.
- V. De afstemming van de werkzaamheden van het sociaal-cultureel werk met de andere professies. Aandachtspunten: welke taken krijgt het sociaal-cultureel werk toebedeeld ? Sluit dit aan bij de deskundigheid van het sociaal-cultureel werk; hoe verloopt de afstemming van de werkzaamheden met de andere disciplines?
Welke verbeteringen zijn nodig, hoe kan dit het beste gerealiseerd worden?
- VI. Hoe verder?
Conclusies van de werker. Aandachtspunten: is er aanleiding om de werkwijze of de rol van het SCW in het overleg te veranderen of bij te stellen; is aanvullende deskundigheidsbevordering nodig; welke prioriteiten moet het sociaal-cultureel werk richting het seniorenoverleg stellen (wat betreft signalering, ondersteuning ouderen en activiteiten).

4.4 Meetmethoden en verantwoordeden van Digitaal Trapveld

4.4.1 De meetmethoden digitaal trapveld voor tieners

Voor het meten van de doelen van het digitale trapveld voor tieners zijn de volgende meetmethoden ontwikkeld: intakeformulier, evaluatie ict-gerelateerde huiswerkbegeleiding, evaluatie ict-gerelateerde cursussen door de cursist en door de docent, logboek, onderwerpenlijst voor een groepsgesprek met de tieners.

Het **intakeformulier** wordt door de projectleider ingevuld wanneer een tiener Second Base voor de eerste keer bezoekt. De intake is te zien als een nulmeting. Gevraagd wordt naar zaken als gebruik van de computer thuis en op school en de verwachtingen ten aanzien van Second Base. Met een 'volregistratie' wordt het resultaat van de huiswerkbegeleiding en de door de tiener gevolgde cursussen bijgehouden. Met behulp van de registratie kan een antwoord verkregen worden op de vraag in hoeverre de gebruikers van het trapveld een afspiegeling zijn van de groepen tieners in de wijk.

De evaluatie van **ict-gerelateerde huiswerkbegeleiding** vindt een aantal malen plaats. De tieners vullen voor het eerst een korte vragenlijst in nadat zij vier keer de huiswerkbegeleiding hebben bezocht. Drie à vier maanden later volgt de tweede meting, gevolgd door de laatste meting weer drie à vier maanden later. De huiswerkbegeleider ziet erop toe, dat de vragenlijsten ook daadwerkelijk worden ingevuld.

De evaluatie van de ict-gerelateerde huiswerkbegeleiding is gericht op het achterhalen van effecten als 'is de tiener sneller en zelfstandiger gaan werken', 'werkt hij/zij vaker met de computer om het huiswerk te maken' en worden op school ook betere cijfers gehaald?

De evaluatie van de ict-gerichte cursussen: tegen het eind van de cursus krijgen de cursisten het **evaluatieformulier van de cursus** mee met het verzoek dit na de laatste les ingevuld bij de balie af te geven. De docent vult het **evaluatieformulier** na afloop van de cursus in en geeft dit af aan de balie.

In het **logboek** wordt verslag gedaan van een aantal observaties gericht op o.a. de zelfredzaamheid van de tieners en de samenwerking tussen de tieners. Het logboek wordt iedere mid-dag ingevuld.

Het **groepsgesprek** vindt 1 x per 4 maanden plaats met ± 10 aselect gekozen tieners. Voorbeelden van onderwerpen die ter sprake komen zijn: het gebruik van de pc, de ontvangen begeleiding, elkaar stimuleren en ondersteunen, en samenwerken.

De projectleider voert het gesprek met de tieners.

Het **evaluatieverslag** wordt één keer per jaar door de projectleider vervaardigd. Dit verslag is gebaseerd op de resultaten die met behulp van de verschillende hierboven genoemde meetmethoden zijn verkregen.

I Intakeformulier Digitaal Trapveld Tieners

Naam:
Adres:
Plaats:
Geboortedatum en plaats:
Land van herkomst van familie:
Geslacht:
School:
Leerjaar:

1. Opleiding

- Basisschool	
- Brugklas mavo/havo/vwo	
- Vmbo	
- Mavo	
- Havo/vwo	
- Overig	

2. Bekendheid met Digitaal Trapveld (Second Base) via:

- Vrienden/vriendinnen	
- Ouders, familie	
- Klasgenoten/school	
- Anders	

3. Bekendheid met andere SCW-activiteiten

- Ja. Welke?
 Nee

4. Hobby's, activiteiten buitenshuis

- Ja. Welke?
 Nee

5. Lid van een vereniging

- Ja. Welke?
 Nee

6. Computer thuis?

- Ja, ongeveer ... jaar oud
 Nee → vraag 8

7. Gebruik van de computer thuis door de tiener

	Nooit	Af en toe: aantal uren per week	Vaak: aantal uren per week
- Spelletjes			
- Informatie op internet zoeken			
- Chatten			
- Mailen			
- Muziek downloaden			
- Tekstverwerking (Word)			
- Overig, namelijk ...			

8. Computers op school?

- Ja
- Nee → vraag 10

9. Gebruik computers op school

	Nooit	Af en toe: aantal uren per week	Vaak: aantal uren per week
- Huiswerk maken			
- Informatie zoeken op internet			
- Voor opdrachten, oefeningen			
- Overig, namelijk: ...			

10. Verwachtingen ten aanzien van Second Base

	ja	nee
- Andere tieners ontmoeten		
- Leren met een computer om te gaan		
- Vrije tijdsbesteding vinden		
- Om te internetten		
- Voor de huiswerkbegeleiding		
- Huiswerk, werkstuk maken		
- Cursus volgen, namelijk: ...		

11. Deelname aan de huiswerkbegeleiding?

- Ja → vraag 12
- Nee

12. Deelname aan huiswerkbegeleiding om:

	ja / nee	Gelukt? ja / nee
Sneller huiswerk te kunnen maken		
Sneller dingen te onthouden		
Uitleg te krijgen bij bepaalde vakken		
Te leren gericht informatie te verzamelen voor een werkstuk		
Zelfstandiger te kunnen werken		
Betere cijfers op school te halen		
Andere reden, namelijk:		

13. Deelname aan cursussen

- Cursus
- Cursus
- Cursus

II Evaluatie ICT-gerelateerde huiswerkbegeleiding

1. Ik doe mee aan de huiswerkbegeleiding om:

	ja / nee	Gelukt? ja / nee
Sneller huiswerk te kunnen maken		
Sneller dingen te onthouden		
Uitleg te krijgen bij bepaalde vakken		
Te leren gericht informatie te verzamelen voor een werkstuk		
Zelfstandiger te kunnen werken		
Betere cijfers op school te halen		
Andere reden: ...		

2. Thuis kan ik mijn huiswerk:

- Goed maken, omdat
- Niet goed maken, omdat

3. Tijdens de huiswerkbegeleiding is het:

	ja / nee
Rustig	
Druk	
Gezellig	

4. Tijdens de huiswerkbegeleiding heb ik een ander kind wel eens om hulp gevraagd:

- Ja: wie?
- Nee, omdat

5. Tijdens de huiswerkbegeleiding heb ik een ander kind wel eens geholpen:

- Ja: wie?
- Nee, omdat

6. Als ik de huiswerkbegeleider om hulp vraag geeft hij dat:

	ja / nee
Altijd	
Soms	
Nooit	

7. De ruimte waarin de huiswerkbegeleiding wordt gegeven vind ik:

- Goed, omdat
- Slecht, omdat

8. Bij de huiswerkbegeleiding gebruik ik de computer:

	ja / nee
Vaak	
Soms	
Nooit	

9. Ik vind de huiswerkbegeleiding:

- Goed, omdat
- Niet goed, omdat

10. Door de huiswerkbegeleiding haal ik betere cijfers op school:

- Ja, omdat
- Nee, omdat

11. Door de huiswerkbegeleiding maak ik thuis mijn huiswerk vaker met de computer:

- Ja, omdat
- Nee, omdat

12. Door de huiswerkbegeleiding gebruik ik op school meer de computer:

- Ja, omdat
- Nee, omdat

13. Ik vind het nog steeds lastig om:

	ja / nee
Snel huiswerk te kunnen maken	
Snel te leren onthouden	
Bepaalde vakken te doen	
Gerichte informatie te verzamelen voor een werkstuk	
Zelfstandig te werken	
Overig namelijk ...	

14. Voor mijn huiswerk wil ik dat Second Base extra computerprogramma's koopt:

- Ja, programma:
- Nee, omdat

15. ik wil de komende tijd nog leren om met de computer:

.....

.....

16. De huiswerkbegeleiding geef ik het volgende cijfer:

17. De huiswerkbegeleider geef ik het volgende cijfer:

III Evaluatie ICT-gerelateerde cursus door de tiener

1. Ik heb meegedaan aan de cursus:
2. Eerder heb ik meegedaan aan de cursus:
3. Voor de start van de cursus wist ik precies wat ik ging leren:
 - Ja
 - Een beetje
 - Nee
4. Ik vind de cursus:
 - Leuk, omdat
 - Niet leuk, omdat
5. Door de cursus heb ik precies geleerd wat ik nodig had:
 - Ja, ik heb geleerd om
 - Nee, ik heb niet geleerd om
6. De ruimte waarin de cursus gegeven wordt vind ik:
 - Goed, omdat
 - Slecht, omdat
7. Het aantal computers voor de cursus vind ik:
 - Genoeg
 - Te weinig
8. Het lesmateriaal van de cursus (bijvoorbeeld boeken) vind ik:
 - Goed, omdat
 - Slecht, omdat
9. Door de cursus heb ik nieuwe kinderen leren kennen:
 - Ja: wie?
 - Nee
10. Ik vind het leuk om de cursus in mijn vrije tijd te doen:
 - Ja, omdat
 - Nee, omdat
11. De cursusleider geef ik het volgende cijfer:
12. De cursus geef ik het volgende cijfer:
13. Hierna wil ik nog een computercursus doen:
 - Ja, ik wil de vervolgcursusdoen
 - Ja, ik wil de cursusdoen
 - Nee

IV Evaluatieformulier voor de cursusleider

We verzoeken u dit formulier aan het eind van de cursus in te vullen en dit bij de balie af te geven.

Cursus:

Docent:

1. Wilt u onderstaand aangeven op welke aspecten de cursus gericht was?

- Kennis opdoen ja nee
- Vaardigheden ontwikkelen ja nee
- Ontspanning vinden ja nee
- Sociale contacten opdoen ja nee
- Overig namelijk ja nee

2. Welke aspecten zijn goed uit de verf gekomen en welke minder?

Toelichting:
.....

3. Welke veranderingen zou u, achteraf gezien, willen aanbrengen?

- Wat betreft de opzet van de cursus ja nee

Toelichting:
.....

- Wat betreft de inhoud van de cursus ja nee

Toelichting:
.....

- Wat betreft de lesmaterialen ja nee

Toelichting:
.....

- Wat betreft de cursusduur ja nee

Toelichting:
.....

- Wat betreft het tijdstip waarop de cursus begon ja nee

Toelichting:
.....

- Wat betreft de cursusruimte ja nee

Toelichting:
.....

4. Hoe beoordeelt u de sfeer tijdens de cursus?

- goed voldoende onvoldoende slecht

Toelichting:
.....

5. Hoe beoordeelt u de onderlinge contacten van de cursisten?

- goed voldoende onvoldoende slecht

Toelichting:
.....

6. **(indien van toepassing)** Hoe gingen de cursisten met elkaar om tijdens de pauze? (Gingen ze als een groep bij elkaar zitten of meer apart; hadden ze contact met andere bezoekers van het buurthuis; welke gespreksonderwerpen?)

Toelichting:
.....

7. Heeft u signalen van de cursisten opgevangen die voor ons werk relevant zijn?

Toelichting:

8. Heeft u nog op- of aanmerkingen over de algehele organisatie rond de cursus?

ja

nee

Toelichting:

V Logboek tieners Digitaal Trapveld

Naam medewerker:

Datum:

Tijdstip:

Welke tieners hebben om hulp/ondersteuning gevraagd:

Naam:	Hulpvraag
1.
2.
3.
4.

Wat is met de hulpvraag gedaan:

Vul een van onderstaande mogelijkheden in:

opgelost (i.s.m. andere tiener) / helpdesk geraadpleegd/ niet kunnen oplossen / overgedragen aan...

1.
2.
3.
4.

Hielpen de tieners elkaar bij het opzoeken van informatie voor het maken van huiswerk of een opdracht:

ja nee

Indien ja, waar hielpen ze elkaar mee en waren het tieners van dezelfde of verschillende leeftijd?

.....
.....

Hoe was de sfeer:

slecht redelijk slecht redelijk goed goed

Hadden de tieners contact met elkaar:

geen / weinig / redelijk wat contacten / veel / heel veel

Toelichting:
.....

Hoe verliep de onderlinge samenwerking:

goed redelijk goed redelijk slecht slecht

Bij welke activiteiten werd **wel** en bij welke activiteiten werd **niet** goed samengewerkt:

Toelichting:
.....

Waren er gedragsproblemen: ja nee

Door wie?: pas # aard van het probleem sanctie: wel / niet

.....
.....

Bijzonderheden:

.....

VI Onderwerpen groeps gesprek met tieners Digitaal Trapveld

Het groeps gesprek vindt 1 x per 4 maanden plaats met ± 10 aselect gekozen tieners. Iedere tiener krijgt de gelegenheid tot antwoorden. De verantwoordelijke SCW-medewerker leidt het gesprek en maakt na afloop een verslag van het gesprek.

Onderwerp 1: Het digitale trapveld als mogelijkheid om kennis te maken met de computer.

- Met welke verwachtingen zijn de tieners naar het trapveld (second base) gekomen? In hoeverre zijn hun verwachtingen uitgekomen? (aandachtspunten: andere tieners ontmoeten, leren met een computer om te gaan, vrije tijdsbesteding vinden, om te internetten, voor de huiswerkbegeleiding, huiswerk, werkstuk maken);

Onderwerp 2: Laagdrempeligheid van het digitale trapveld.

- Stappen de tieners gemakkelijk het gebouw binnen; wat vinden ze van de ruimte en de apparatuur;
- Van wie hebben ze over het trapveld gehoord?
- Wat vinden ze van het bedrag dat betaald moet worden voor het gebruik van de computer.

Onderwerp 3: Leren werken met de computer.

- Waar gebruiken ze de computer voor (huiswerk maken, informatie zoeken, spelletjes doen, chatten enz...).
- Voor welke zaken hebben ze hulp gevraagd en aan wie (SCW-medewerker, tiener van dezelfde of jongere/oudere leeftijd)?
- Hebben de tieners wel eens samen een activiteit uitgevoerd? Welke ervaringen hebben ze opgedaan?

Onderwerp 4: Toename zelfredzaamheid.

- Zijn de tieners van mening, dat ze door het gebruik van het digitale trapveld in staat zijn: zelfstandiger (internet)informatie te verzamelen en te selecteren voor een spreekbeurt of werkstuk?
- Voor welke zaken vragen ze nog de hulp van de begeleider; hebben ze in vergelijking met de beginperiode minder/meer ondersteuning nodig of is het ongeveer hetzelfde gebleven?

Onderwerp 5: Tieners bereiken die niet met andere SCW-activiteiten bereikt worden.

- In hoeverre zijn de tieners, met name de tieners die voor het eerst deelnemen aan het digitale trapveld, van plan om ook gebruik te maken van andere SCW-activiteiten (welke)?

Onderwerp 6: Computeren als vrije tijdsbesteding.

- Wat vinden de tieners leuk om met de computer te doen; wat vinden ze minder leuk?
- Besteden ze meer/minder tijd aan het 'werken' met de computer of is het hetzelfde gebleven?

Onderwerp 7: Suggesties voor verbeteringen.

- Suggesties voor verbeteringen m.b.t. de inrichting en apparatuur, de ondersteuning door de medewerkers, het cursusaanbod en het aanschaffen van software.

VI Evaluatieverslag van de werker

Het evaluatieverslag is een verantwoording van de werker van de verrichte werkzaamheden en de bereikte resultaten. Anders gezegd nagegaan wordt in hoeverre de doelen, geformuleerd voor het digitale project voor tieners gehaald zijn. Voor zover de doelen niet gehaald zijn, zal aangegeven dienen te worden welke veranderingen in opzet en uitvoering van de activiteiten nodig zijn om dichterbij de realisering van de doelen te komen.

Het verslag wordt één keer per jaar vervaardigd.

In het evaluatieverslag van de werker komen de volgende onderwerpen aan de orde:

Verslagperiode: van tot

De bereikte resultaten

Beschrijving van de resultaten m.b.t. de gestelde doelen: a) tieners de mogelijkheid geven kennis te maken met en zich te verdiepen in het gebruik van de computer, b) tieners leren gebruik te maken van de computer door begeleiding/ondersteuning en door aanbieden van cursussen, c) streven naar een situatie waarin tieners elkaar helpen stimuleren en ondersteunen, d) vergroten van de zelfredzaamheid; e) schoolprestaties verbeteren, f) tieners bereiken die niet met andere SCW-activiteiten te bereiken zijn, g) tieners een vrije tijdsbesteding bieden.

Voor het verslag maakt de werker gebruik van de gegevens afkomstig uit het intakeformulier (1), de evaluatie van de ict-gerelateerde huiswerkbegeleiding (2), de evaluatie van de ict-cursussen door cursisten (3) en docent (4), het logboek (5), en het groepsgesprek (6).

Wat betreft tieners de mogelijkheid bieden kennis te maken met en zich te verdiepen in het gebruik van de computer:

- Welke tieners maken gebruik van het digitale trapveld; in hoeverre is het gebruik van het digitale trapveld een afspiegeling (wat betreft sekse, leeftijd en etniciteit) van de tieners in de wijk (1)?

Wat betreft het bereiken van tieners waar het sociaal-cultureel werk geen contact mee heeft

- Welke tieners maken uitsluitend gebruik van het digitale trapveld (1)?
- In hoeverre leidt het gebruik van het digitale trapveld tot deelname aan andere SCW-activiteiten (6)?
- Welke groep tieners wordt niet bereikt, en wat is de oorzaak?

Wat betreft tieners met begeleiding leren gebruik te maken van de computer

- Hoe ervaren ze de begeleiding bij het gebruik van de computer (2 en 6)?
- Aantal gebruikers, dat een cursus volgt en succesvol afrondt, en eventueel een vervolgcursus volgt (1,3, en 4).
- De bruikbaarheid van hetgeen de tieners geleerd hebben op de cursus (3).

Wat betreft het stimuleren en elkaar helpen bij het gebruik van de computer

- Tieners komen tot het uitvoeren van een gemeenschappelijke activiteit (5 en 6).

Wat betreft het vergroten van de zelfredzaamheid

- Tieners zijn in staat zelfstandig (internet)informatie te verzamelen voor bijvoorbeeld een werkstuk (2, 3, en 6);
- Begeleiders worden minder om hulp/ondersteuning gevraagd (5, 6).

Wat betreft het verbeteren van de schoolprestaties

- Tieners die deelnemen aan de ict-gerelateerde huiswerkbegeleiding verbeteren hun schoolprestatie (2);

- Tieners die deelnemen aan de ict-gerelateerde huiswerkbegeleiding kunnen op school zelfstandiger werken (2).

Wat betreft het bieden van een vrije tijdsbesteding

- Aantal tieners dat 'computeren' als een vrije tijdsbesteding ziet (6).
- De gemiddelde bezetting van het internetcafé.

Reflectie op de resultaten

- Hoe kijkt de werker aan tegen de bereikte resultaten (welke doelen zijn wel/niet bereikt); zijn er omstandigheden aan te voeren die de resultaten in positieve of negatieve zin hebben beïnvloed?
- Zijn er veranderingen nodig in de ondersteuning van de deelnemers?
- Zijn er veranderingen nodig in de opzet van de ict-gerelateerde huiswerkbegeleiding?
- Zijn er veranderingen nodig in opzet, inhoud en duur van cursussen?

4.4.2 De meetmethoden digitaal trapveld voor jongeren

Het **intakeformulier** wordt voor iedere jongere (16 – 21 jaar) die voor de eerste keer naar het buurtcentrum komt door de sociaal-cultureel werker ingevuld. Het eerste gedeelte (**vet gedrukt**) van het formulier (datum intake tot en met schulden) wordt altijd door sociaal-cultureel werker ingevuld. De invulling van het tweede gedeelte is afhankelijk van de problemen die tijdens het gesprek naar voren komen.

Dit deel bestaat uit open vragen als wat is het probleem, wat verwacht de jongere van de sociaal-cultureel werker. Welke doelen streeft hij/zij na? Al naar gelang het probleem kan een doorverwijzing volgen (bijvoorbeeld bij verslaving) of de werker biedt ondersteuning, bijvoorbeeld bij het zoeken naar een kamer.

Een jongere kan derhalve om verschillende redenen naar het centrum komen: voor hulp, en /of informatieve dienstverlening; voor projecten (bijvoorbeeld werkgelegenheidsproject, project sport en resocialisatie)); voor het internetpunt (nog te realiseren), voor de sparta website; of voor volgen van een cursus.

De **nulmeting** vindt plaats bij alle jongeren, of ze nu van de hulp-/informatieverlening gebruik maken of van het cursusaanbod. Het gebruik van de computer komt namelijk bij alle activiteiten van het centrum aan de orde. Om zoveel mogelijk tot een gesprek te komen met de jongere is deels gekozen voor het stellen van 'open' vragen

De nulmeting wordt verricht door de verantwoordelijke sociaal-cultureel werker of de medewerker werkzaam bij de hulp-informatie dienstverlening.

De meting **zelfstandig werken met de computer/contacten met anderen** vindt afhankelijk van het gebruik, dat de deelnemers maken van het centrum op verschillende tijdstippen plaats. Voor de gebruikers van de hulp/informatie dienstverlening is het afhankelijk van het aantal malen dat gebruik gemaakt wordt van deze dienstverlening. Nadat een deelnemer drie keer gebruik heeft gemaakt van hulp/informatie dienstverlening wordt hij benaderd voor een kort vraaggesprek. Deelnemers aan projecten worden halverwege en aan het eind van het project gevraagd een aantal vragen te beantwoorden. Een aantal gebruikers (± 25, aselect gekozen) van het internetpunt wordt gedurende een periode van een jaar tweemaal (na zes en na 12 maanden) gevraagd een aantal vragen te beantwoorden.

In het **logboek** wordt de dagelijkse gang van zaken opgetekend. Hoe gingen de deelnemers met elkaar om, welke hulpvragen werden gesteld en hoe zijn deze opgelost. Het logboek wordt iedere dag door de beheerder en/of de leiding ingevuld.

De **evaluatie van de cursus door de cursist** vindt plaats tegen het eind van de cursus. De cursist krijgt het formulier de voorlaatste les mee en wordt verzocht het formulier in te vullen en dit na afloop van de laatste les in te leveren bij de balie. De docent vult het evaluatieformulier na afloop van de cursus in.

Het **evaluatieverslag** wordt één keer per jaar door de sociaal-cultureel werker vervaardigd. Dit verslag is gebaseerd op de resultaten die met behulp van de verschillende hierboven genoemde meetmethoden zijn verkregen.

I Intakeformulier Digitaal Trapveld Jongeren

Datum intake	:	Inkomen	:
Naam	:	Werk	:
Adres + woonplaats	:	Scholing	:
Telefoon	:	Verslaving	: alcohol/drugs /gokken [☆]
Geboorte datum	:	Ziektekostenverzekering	:
Geboorteplaats	:	Schulden:	:
Nationaliteit	:		

Hoe ben je hier terecht gekomen?

.....
.....

Probleemomschrijving

.....
.....

Wat heeft de jongere aan zijn probleem gedaan, welke oplossingen gezocht?

.....
.....

Contact gezocht met andere instellingen?

.....
.....

Wat verwacht de jongere van ons?

.....
.....

Welke doelen wil de jongere bereiken?

.....
.....

Afspraken

.....
.....

Overige zaken

.....
.....

[☆] doorstrepen wat niet van toepassing is

II Nulmeting

Datum:

Naam deelnemer:

Deelnemer komt voor: hulp-informatieverlening / projecten / internetpunt / sparta website / cursus*

1. Heb je thuis een computer? ja nee
Zo ja, heb je internet ja nee

2. Waar heb je de computer tot nu toe voor gebruikt?

.....
.....

3. Waar heb je **hier** de computer voor nodig?

.....
.....

4. Waar verwacht je hulp bij nodig te hebben als je **hier** de computer gaat gebruiken?

.....
.....

5. Ken je andere deelnemers / bezoekers van het centrum?

ja nee

6. Ben je op de hoogte van andere activiteiten/mogelijkheden die hier in het buurthuis plaatsvinden?

ja nee

Indien ja, welke activiteiten zijn bekend?

.....

7. Heb je interesse om computercursussen te volgen?

ja nee

Zo ja, welke?

.....

* omcirkelen wat van toepassing is

III Zelfstandig werken met computer/contacten met anderen

Datum:

Naam deelnemer:

Deelnemer komt voor: hulp-informatieverlening / projecten / internetpunt / sparta website*

1. Heb je thuis een computer? ja nee
Zo ja, heb je internet ja nee

2. Wat heb je **hier** de afgelopen periode op de computer gedaan?
.....
.....

3. Kun je nu zelfstandig met de computer werken?
 ja meestal soms nee
Indien soms of nee, waar heb je moeite mee?

4. Wat vind je van de begeleiding
 goed voldoende onvoldoende slecht
Toelichting:

5. Kun je hier altijd direct op de computer terecht? ja nee
Zo nee, hoe lang moet je gemiddeld wachten? ... minuten.

6. Gebruik je de computer nu ook als vrije tijdsbesteding?
 ja nee

7. Hoe beoordeel je de contacten met de andere deelnemers / bezoekers?
 goed voldoende onvoldoende slecht
Toelichting (aandachtspunt: omgang met andere jongeren; nieuwe vrienden gemaakt):

8. Ben je nu op de hoogte van de andere activiteiten / mogelijkheden die hier zijn?
 ja nee

9. Volg je nu of heb je onlangs een computercursus gevolgd die hier wordt gegeven?
 ja nee
Indien nee, ben je van plan om een cursus te volgen?

* omcirkelen wat van toepassing is

IV Logboek digitaal trapveld voor jongeren

Naam medewerker:

Datum:

Tijdstip:

Wie heeft om hulp gevraagd?

Naam:	Hulpvraag
1.
2.
3.
4.

Wat is met de hulpvraag gedaan?

Vul een van onderstaande mogelijkheden in:

opgelost (i.s.m. andere tiener) / helpdesk geraadpleegd/ niet kunnen oplossen / overgedragen aan...

1.
2.
3.
4.

Hoe was de sfeer?

slecht redelijk slecht redelijk goed goed

Hadden de jongeren contact met elkaar:

geen / weinig / redelijk wat contacten / veel / heel veel

Toelichting:

Hoe verliep de onderlinge samenwerking?

goed redelijk goed redelijk slecht slecht

Voorbeelden van activiteiten waarbij wel respectievelijk niet goed werd samengewerkt:

.....

Waren er gedragsproblemen?

ja nee

Door wie?: pas # aard van het probleem sanctie: wel / niet

.....

Bijzonderheden:

.....

V Evaluatie cursus door de cursist

Datum:

Naam cursist:

1. Welke cursus heb je gevolgd?

.....

2. Is dit je eerste cursus? → ja nee

Zo nee, welke cursus heb je eerder gevolgd?

Heb je die hier gevolgd? → ja nee

3. Heeft de cursus aan je verwachtingen voldaan?

ja nee

Zo nee, wat was niet goed?

.....

4. Ben je nu in staat wat je geleerd hebt zelf uit te voeren?

ja nee

Zo nee, hoe komt dat?

.....

5. Hoe was de cursusleider?

a. duidelijk ging wel onduidelijk

b. behulpzaam niet behulpzaam

c. goed te volgen ging te snel

d. correct niet correct

Overige opmerkingen:

.....

6. Ben je van plan hier nog een vervolgcursus te volgen?

ja nee

Zo nee, waarom niet?

.....

7. Hoe is het contact met medecursisten geweest?

goed gaat wel slecht

Toelichting:

.....

8. Ben je bekend met de andere activiteiten / mogelijkheden die hier zijn? ja nee

9. Ga je gebruik maken van andere activiteiten / mogelijkheden die hier zijn? ja nee

Zo ja, welke?

.....

Zo nee, waarom niet?

.....

10. Als je een eindcijfer voor de cursus moet geven, wat voor een cijfer geef je dan?

1 / 2 / 3 / 4 / 5 / 6 / 7 / 8 / 9 / 10

Bedankt voor het invullen van dit formulier en hopelijk zien we je terug!

VI Evaluatie cursus door de docent

We verzoeken u dit formulier aan het eind van de cursus in te vullen en dit bij de balie af te geven.

Cursus:

Docent:

1. Wilt u onderstaand aangeven op welke aspecten de cursus gericht was?
 - Kennis opdoen ja nee
 - Vaardigheden ontwikkelen ja nee
 - Ontspanning vinden ja nee
 - Sociale contacten opdoen ja nee
 - Overig namelijk ja nee

2. Welke aspecten zijn goed uit de verf gekomen en welke minder?
Toelichting:

3. Welke veranderingen zou u, achteraf bezien, willen aanbrengen?
 - Wat betreft de opzet van de cursus ja nee
Toelichting:
 - Wat betreft de inhoud van de cursus ja nee
Toelichting:
 - Wat betreft de lesmaterialen ja nee
Toelichting:
 - Wat betreft de cursusduur ja nee
Toelichting:
 - Wat betreft het tijdstip waarop de cursus begon ja nee
Toelichting:
 - Wat betreft de cursusruimte ja nee
Toelichting:

4. Hoe beoordeelt u de sfeer tijdens de cursus?
 goed voldoende onvoldoende slecht
Toelichting:

5. Hoe beoordeelt u de onderlinge contacten van de cursisten?
 goed voldoende onvoldoende slecht
Toelichting:

6. (Indien van toepassing) Hoe gingen de cursisten met elkaar om tijdens de pauze? (Gingen ze als een groep bij elkaar zitten of meer apart; hadden ze contact met andere bezoekers van het buurthuis; welke gespreksonderwerpen?)
Toelichting:

7. Heeft u signalen van de cursisten opgevangen die voor ons werk relevant zijn?

Toelichting:

8. Heeft u nog op- of aanmerkingen over de algehele organisatie rond de cursus?

ja nee

Toelichting:

.....
.....
.....

VII Evaluatieverslag van de werker

Het evaluatieverslag is een verantwoording van de werker van de verrichte werkzaamheden en de bereikte resultaten. Anders gezegd nagegaan wordt in hoeverre de doelen, geformuleerd voor het digitale project gehaald zijn. Voor zover de doelen niet gehaald zijn, zal aangegeven dienen te worden welke veranderingen in opzet en uitvoering van de activiteiten nodig zijn om dichter bij de realisering van de doelen te komen.

Voor het verslag maakt de werker gebruik van de gegevens afkomstig uit de intake, de nulmeting, de meting van de zelfredzaamheid en sociale cohesie, het logboek, en de evaluatie van de cursus door de cursisten en de docent.

In het evaluatieverslag van de werker komen de volgende onderwerpen aan de orde:

Verslagperiode: van: ... tot ...

Doelgroep

(welke jongeren bereikt men; in hoeverre is het gebruik van het digitale trapveld een afspiegeling (wat betreft sekse, leeftijd en etniciteit) van de jongeren in de wijk. Welke groep jongeren wordt niet bereikt, en wat is de oorzaak?)

De bereikte resultaten

Beschrijving van de resultaten m.b.t. de gestelde doelen: verkleinen digitale achterstand, vergroten van de zelfredzaamheid; vergroten van de sociale cohesie, jongeren een vrije tijdsbesteding bieden, en samenwerken met zelforganisaties.

Voor de beantwoording van deze onderdelen wordt gebruik gemaakt van de gegevens uit intakeformulier, nulmeting, meting zelfredzaamheid en sociale cohesie, logboek en evaluatie cursussen door cursisten en docenten.

Wat betreft het verkleinen van de digitale achterstand.

- In hoeverre blijven de jongeren gebruik maken van het digitale trapveld?
- Hoe ervaren ze de begeleiding bij het gebruik van de computer?
- Aantal gebruikers, dat een cursus volgt en succesvol afrondt, en eventueel een vervolgcursus volgt.
- De mate van tevredenheid van de cursisten over de kwaliteit van de cursus.

Wat betreft het vergroten van de zelfredzaamheid.

- In hoeverre beschikken de jongeren over grotere digitale vaardigheden (vergelijking gegevens nulmeting met meting zelfredzaamheid, zie ook logboek)?
- Plannen om een cursus te volgen.

Wat betreft het in contact komen met andere jongeren.

- Wat vinden de jongeren van hun contacten met andere deelnemers (zie meting sociale cohesie, logboek en evaluatie cursus door cursist en docent)?
- Werken ze samen, organiseren ze een bepaalde activiteit, ontstaan van vriendschappen?

Wat betreft het bieden van een vrije tijdsbesteding.

- Aantal jongeren dat 'computeren' als een vrije tijdsbesteding ziet
- De gemiddelde bezetting van het internetcafé

Wat betreft de samenwerking met zelforganisaties.

- Hoe verloopt de samenwerking met de zelforganisaties; welke organisaties worden nog moeilijk bereikt en welke mogelijkheden zijn er om dit de komende tijd te verbeteren?

- Welke afspraken ('gebruikersovereenkomsten') zijn er gemaakt met zelforganisaties over het gebruik van ruimte en/of het gezamenlijk organiseren van (ict-gerelateerde) activiteiten

Reflectie op de resultaten

- Hoe kijkt de werker aan tegen de bereikte resultaten (welke doelen zijn wel/niet bereikt); zijn er omstandigheden aan te voeren die de resultaten in positieve of negatieve zin hebben beïnvloed?
- Zijn er veranderingen nodig in de begeleiding van de deelnemers?
- Welke veranderingen zijn nodig in opzet, inhoud en duur van cursussen?

4.5 Meetmethoden en verantwoorden van het tienerwerk

4.5.1 De meetmethoden voor de tienersoos

De tienersoos is een open inloop. Verschillende activiteiten vinden er plaats. Door middel van de soos komen de tieners met verschillende culturele achtergronden met elkaar in contact. Dit kan ertoe leiden dat ze ook buiten de soos om samen wat gaan ondernemen. Hierdoor wordt hun sociale netwerk in de buurt uitgebreid.

Voor de tienersoos is een aantal doelen en indicatoren benoemd (zie doelenoverzicht). Om na te gaan in hoeverre de bij de doelen geformuleerde indicatoren ook gehaald worden wordt gebruik gemaakt van de volgende meetmethoden:

1. Registratieformulier (I): iedere tiener die voor de eerste keer de tienersoos bezoekt wordt geregistreerd. Maandelijks wordt de registratie, gedurende het activiteitenseizoen, bijgehouden op wijzigingen (vragen 7 en 8).
De gegevens worden genoteerd door een medewerker van het social-cultureel werk. Gevraagd wordt naar zaken als leeftijd, geboorteland vader en moeder, school/opleiding, heeft de tiener hobby's, activiteiten buitenshuis, en met welke verwachtingen komt de tiener naar de tienersoos.
De gegevens uit de registratie dienen ervoor een beeld te krijgen van de bezoekers wat betreft leeftijd, geslacht etnische achtergrond en schoolopleiding. Hoe verhouden de cijfers tot de demografische gegevens over de buurt/wijk? Zijn er bepaalde groepen tieners die in mindere mate gebruik maken van de soos?
2. De vragenlijst (II): één keer per jaar wordt gedurende een bepaalde periode (± 3 weken) tieners gevraagd een aantal vragen te beantwoorden. Een medewerker van het sociaal-cultureel werk neemt de vragenlijst af. De tieners worden 'aselect' benaderd. Dus niet alleen tieners die regelmatig komen of actief betrokken zijn bij de voorbereiding van een activiteit. Het benaderen van tieners voor de invulling van een vragenlijst wordt stopgezet wanneer het aantal van ± 40 respondenten bereikt is.
De vragenlijst stelt o.a. aspecten als het ontstaan van vriendschappen, de actieve en passieve participatie en de toeleiding naar andere activiteiten aan de orde.
3. De observatie (III deel A en B) is gericht op de totale groep tieners, op een bepaald tijdstip aanwezig in de tienersoos. Eén à twee keer per week let de verantwoordelijk sociaal-cultureel werker 'bewust' op aspecten als: de wijze waarop de tieners met elkaar omgaan en dingen samen doen. De observaties worden op opvallende wijze verricht d.w.z. in aanwezigheid van de tieners worden geen aantekeningen gemaakt. Het geobserveerde wordt derhalve achteraf pas op schrift gesteld.

In die situaties waarin een aantal tieners bezig is met de voorbereiding en uitvoering van een activiteit wordt uitsluitend III, deel B versterking sociale redzaamheid (experimenteren met gedrag en grenzen) gehanteerd. Hoe ontwikkelt zich een aantal sociale vaardigheden wanneer tieners met elkaar moeten samenwerken om een activiteit van de grond te krijgen? Het aantal observaties is afhankelijk van het aantal malen dat de tieners 'bij elkaar komen' om de activiteit voor te bereiden en uit te voeren.

Het observatieverslag geeft een beschrijving van hetgeen de werker gedurende een bepaalde periode heeft waargenomen. Daarnaast schenkt hij aandacht aan:

- Toe- of afname van de sociale vaardigheden (welke zijn toegenomen, welke gelijk gebleven, welke zijn afgenomen). De werker geeft voorbeelden van hetgeen hij geconstateerd heeft.
 - De sfeer. Hebben zich verstoringen (ruzies, inbreuk op bepaalde regels) voorgedaan die van invloed waren op het gedrag?
 - De ondersteuning die hij de tieners heeft geboden bij de voorbereiding/uitvoering van de activiteit.
4. Het groepsgesprek. Het groepsgesprek (IV, deel A) vindt één keer per jaar plaats met 10 à 15 tieners. De tieners worden aselect gekozen. De onderwerpen die aan de orde worden

gesteld zijn dezelfde als de onderwerpen voorkomend in de vragenlijst. Het groepsgesprek biedt de mogelijkheid dieper op een aantal zaken in te gaan.

Het onderdeel versterking sociale redzaamheid (IV, deel B) wordt alleen doorgesproken met tieners die betrokken zijn geweest bij de voorbereiding en uitvoering van een activiteit. Dit gesprek vindt plaats op een tijdstip, dat de activiteit enige tijd in uitvoering is.

5. Gesprek met instanties als wijkpolitie, burgerorganisatie, jongerenwerker en meldpunt overlast (V). Dit gesprek vindt 1 x per jaar plaats om duidelijk te krijgen welke bijdrage de tieners ook levert c.q. zou kunnen leveren aan het terugdringen van het aantal meldingen van overlast door tieners.
6. Gesprek met de jongerenwerker om zicht te krijgen op het aantal tieners, dat doorstroomt naar het jongerenwerk (VI). Dit gesprek vindt 1 x per 3 maanden plaats.
7. De werker maakt - in het kader van de doelstelling "contactlegging, signalering en toeleiding naar andere instanties" - maandelijks een overzicht van de (gesignaleerde) wensen van tieners, eventuele problemen die zich voordoen bij tieners en de informatieverstrekking over de activiteiten (VII). Om dit overzicht te kunnen maken is het van belang dat de werker zelf dagelijks bijhoudt wat hij op dit terrein gedaan heeft.
8. Het evaluatieverslag van de werker (VIII).
De met behulp van de verschillende meetmethoden verzamelde gegevens geven zicht op de mate waarin de gestelde doelen voor de tieners ook bereikt zijn. Het kader voor het verslag waarin verantwoording wordt afgelegd op basis van resultaten (accountability) wordt weergegeven op pagina 69. De verantwoordelijke sociaal-cultureel werker stelt jaarlijks dit verslag op.

I Registratieformulier tienersoos

Naam:
Adres:
Plaats:
Geboortedatum en plaats:
Land van herkomst van vader en moeder:
Geslacht:
School:
Leerjaar:

1. Opleiding

- Basisschool	
- Brugklas mavo/havo/vwo	
- Vmbo	
- Mavo	
- Havo/vwo	
- Overig	

2. Bekendheid met tienersoos via:

- Vrienden/vriendinnen	
- Ouders, familie	
- Klasgenoten/school	
- Anders	

3. Bekendheid met andere activiteiten van het sociaal-cultureel werk

- Ja. Welke?
 Nee

4. Hobby's, activiteiten buitenshuis

- Ja. Welke?
 Nee

5. Lid van een vereniging

- Ja. Welke?
 Nee

6. Verwachtingen ten aanzien van de tienersoos

	ja	nee
- Eigen vrienden zien		
- Andere tieners ontmoeten		
- Op een leuke manier je vrije tijd doorbrengen		
- Overig, namelijk		

Volgregistratie: na de inschrijving wordt (in het systeem) bijgehouden hoe vaak de tiener de soos bezoekt (op maandbasis) en de eventuele actieve betrokkenheid van de tiener bij de voorbereiding en uitvoering van een activiteit.

7. Frequentie bezoek (gedurende activiteitenseizoen september t/m augustus)

- September: ... keer
- Oktober: ... keer
- November: ... keer
- December: ... keer
- Januari: ... keer
- Februari: ... keer
- Maart: ... keer
- April: ... keer
- Mei: ... keer
- Juni: ... keer
- Juli: ... keer
- Augustus: ... keer

8. Betrokkenheid bij voorbereiding en/of uitvoering van een activiteit

	Vorbereiding	Uitvoering
Activiteit: ...	Ja / nee	Ja / nee
Activiteit: ...	Ja / nee	Ja / nee
Activiteit: ...	Ja / nee	Ja / nee
Activiteit: ...	Ja / nee	Ja / nee

9. Doorstroming naar jongerenwerk

- Ja, bezoekt ongeveer ...keer per maand de jongerensoos
- Nee

II Vragenlijst voor bezoekers van de tienersoos

Toelichting: we vinden het erg belangrijk te weten wat jullie van de tienersoos vinden. Welke activiteiten vinden jullie leuk, welke minder? Welke activiteiten mis je? Wat vindt je van de ruimte? Hoe zijn je contacten met de andere tieners?

Naam:

Telefoonnummer:

1. Hoeveel keer in de maand bezoek je de tienersoos?

... keer per maand.

2. Met welke verwachtingen ben je naar de tienersoos gekomen?

.....
.....

3. Zijn jouw verwachtingen ook uitgekomen?

ja, helemaal slechts gedeeltelijk nee

Kun je jouw antwoord toelichten?

4. Maken jouw 'oude' vrienden of vriendinnen¹¹ ook gebruik van de soos?

ja nee

5. Heb je in de soos nieuwe vrienden of vriendinnen gemaakt?

ja → doorgaan met vraag 6 e.v.

nee → doorgaan met vraag 8 e.v

6. Hebben je nieuwe vrienden of vriendinnen dezelfde culturele achtergrond?

nee, verschillende achtergrond ja, dezelfde achtergrond

Kun je jouw antwoord toelichten?

7. Zie je jouw nieuwe vrienden ook buiten de soos?

nee ja

Indien ja, wat doen jullie buiten de soos?

8. Hoe ga je om met andere tieners (vrienden niet meegerekend)?

goed redelijk goed niet zo goed slecht

Kun je jouw antwoord toelichten?

¹¹ Oude vrienden/vriendinnen = reeds bestaande vriendschap vóór deelname aan de tienersoos.

9. Hoe gaan andere tieners met jou om?

- goed redelijk goed niet zo goed slecht

Kun je jouw antwoord toelichten?

10. Heb je wel eens meegedaan aan de voorbereiding of uitvoering van een activiteit?

- ja → doorgaan met vraag 11
 nee → doorgaan met vraag 13

11. Hoe beoordeel je de samenwerking met de andere tieners?

- goed voldoende onvoldoende slecht

Kun je jouw antwoord toelichten?

12. Hoe vind je de hulp van de werker bij de voorbereiding en uitvoering van een nieuwe activiteit?

- slecht onvoldoende voldoende goed

Kun je jouw antwoord toelichten?

13. Welke activiteiten van de tieners vind je aantrekkelijk?

Aantrekkelijke activiteiten vind ik:

14. Welke activiteiten vind je minder aantrekkelijk?

Minder aantrekkelijk activiteiten vind ik:

15. Zijn er activiteiten die je mist?

- Ja, ik mis de volgende activiteiten:
- Nee, ik mis geen activiteiten.

16. Zijn er activiteiten waar je mee wilt helpen met de voorbereiding en/of uitvoering?

- Ja, ik wil meehelpen bij de volgende activiteiten:
- Nee, ik wil niet meehelpen omdat:

17. Wat vind je van de ruimte?

(aankruisen wat van toepassing is)

	ja	nee
- Kleine ruimte		
- Gezellig ingericht		
- Gehorig		
- Veel activiteiten mogelijk		
- Overig namelijk ...		

18. Heb je suggesties voor verbeteringen?

- Ja, ik heb de volgende suggesties:*
-
- Nee, ik heb geen suggesties.*

19. Neem je deel aan andere activiteiten van het buurthuis?

- Ja, ik neem ook deel aan:*
-
- Nee, ik ga alleen naar de tienersoos.*

20. Ben je van plan om, wanneer je de leeftijd er voor hebt, gebruik te maken van activiteiten van het jongerenwerk?

- Ja, omdat:*
-
- Nee, omdat:*
-

III Observatie

Observatiecategorieën en verslaglegging “tieners die de soos bezoeken”

Naam medewerker:

Datum:

Tijdstip van observatie: van ... uur tot ... uur

A Ontstaan van vriendschappen

- Hoe gaan de tieners met elkaar om: meer in kleine groepjes (2 tot 5 personen), in grote groepen (6 of meer personen) of is er geen sprake van groepsvorming?
- Is de groepssamenstelling van dezelfde etniciteit of speelt etniciteit geen rol?
- Doen de tieners dingen samen (voorbeelden)?
- Aanwijzingen die wijzen in de richting van: tieners spreken af elkaar buiten de soos te ontmoeten of gezamenlijk ergens naar toe te gaan.

Bevindingen:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

B Versterking sociale redzaamheid (experimenteren met gedrag en grenzen)

Deze observatiecategorie is gericht op het gedrag van de tieners in de soos.

- Luisteren ze naar elkaar (binnen de eigen groep en tussen de groepen)?
- Kunnen ze met elkaar samenwerken (binnen de eigen groep en tussen de groepen)?
- Respecteren ze elkaar (binnen de eigen groep en tussen de groepen)?
- Kunnen ze omgaan met de (huis)regels?
- Kunnen ze tegen hun verlies?
- Accepteren ze correcties op hun gedrag?

Bevindingen:

(Naast een beschrijving van hetgeen waargenomen is, geeft de werker aan in hoeverre er gesproken kan worden van een toe- of afname van de sociale vaardigheden van de tieners (+ voorbeelden). Hoe was de sfeer (eventueel verstoringen die van invloed waren op het gedrag van de tieners; door tieners zelf opgelost of was ingrijpen van de werker nodig)? Welke ondersteuning is er geboden bij de voorbereiding/uitvoering van de activiteit?)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

IV Groepsgesprek

A Groepsgesprek met tieners uit de soos

Wat betreft de sociale cohesie in de tienersoos

- Met wie gaan de tieners om; met wie willen ze niet omgaan?
- Vriendschappen: nieuwe vrienden/vriendinnen? Wat doen ze gezamenlijk buiten de soos?

Wat betreft de deelname aan de activiteiten

- Welke activiteiten worden leuk, welke minder leuk gevonden en welke activiteiten worden gemist?
- Hoe gaan de tieners met elkaar om; gedragen ze zich anders tegenover een tiener die tot een andere groep behoort?
- Hebben ze nieuwe vrienden gemaakt; ondernemen ze gezamenlijk buiten de soos activiteiten?
- Betrokken geweest bij voorbereiding en uitvoering van een activiteit? Wat zijn de ervaringen; wat hebben ze geleerd? Welke rol heeft de werker gespeeld?
- De bereidheid bij de tieners om mee te helpen bij de voorbereiding en uitvoering van een activiteit. Wat wordt van de werker verwacht aan ondersteuning?
- Heeft het bezoek aan de soos geleid tot deelname aan andere sociaal culturele activiteiten; gaan de tieners t.z.t. ook gebruik maken van het jongerenwerk; welke activiteiten van het jongerenwerk worden aantrekkelijk gevonden?

B Groepsgesprek met tieners die betrokken zijn bij de voorbereiding/uitvoering van een activiteit

Wat betreft de versterking van de sociale redzaamheid

(dit onderdeel wordt alleen in het gesprek met de tieners die actief betrokken zijn geweest bij de voorbereiding en uitvoering aan de orde gesteld)

- Om welke reden(en) hebben de tieners actief deelgenomen aan een activiteit (interesse, vanwege deelname van een vriend(in), gestimuleerd door de werker of de ouders);
- Wat vinden de tieners die actief geparticipeerd hebben aan de voorbereiding en uitvoering van de activiteit, *hoe zij* :
 - Naar elkaar geluisterd hebben.
 - Met elkaar hebben samengewerkt.
 - Elkaar hebben gerespecteerd.
 - Hun verlies hebben geaccepteerd, d.w.z. niet hun zin hebben doorgedreven.
- Op welke wijze heeft de werker ondersteuning verleend; welke ondersteuning hebben ze gemist?

V Gesprek met instanties over de rol van de tienersocs bij het terugdringen van de overlast door tieners

Gesprek met instanties als wijkpolitie, burgerorganisatie, jongerenwerker en meldpunt overlast. Dit gesprek vindt 1 x per jaar plaats om duidelijk te krijgen welke bijdrage de tienersocs levert c.q. zou kunnen leveren aan het terugdringen van het aantal meldingen van overlast door tieners.

Gespreksonderwerpen:

- Toe- of afname van het aantal meldingen van overlast.
- Waaruit bestaat de overlast?
- Is het aantal meldingen van overlast minder op tijden, dat de tienersocs open is?
- Wat zou er vanuit de tienersocs gedaan kunnen worden om het aantal meldingen van overlast terug te dringen?

VI Gesprek met de jongerenwerker over de doorstroming van de tieners naar het jongerenwerk

Gespreksonderwerpen:

- Aantal tieners, dat doorgestroomd is.
- Aan welke activiteiten binnen het jongerenwerk nemen zij deel.
- In hoeverre participeren zij ook op een actieve wijze aan de activiteiten.
- Wat valt er te zeggen over hun sociale redzaamheid (zijn ze in staat om naar elkaar te luisteren, met elkaar samen te werken, respecteren ze elkaar, kunnen ze omgaan met de regels, kunnen ze tegen hun verlies, accepteren ze correcties van hun gedrag); in hoeverre verschillen de tieners die vanuit de tienersocs zijn doorgestroomd van de jongeren die geen gebruik hebben gemaakt van de tienersocs?

VII Maandelijks overzicht (contactlegging, signalering en toeleiding naar andere activiteiten of instanties)

Het overzicht heeft betrekking op contactlegging, signalering en toeleiding naar andere uitvoeringsprogramma's of instanties. Eén keer per maand maakt de werker m.b.v. zijn dagelijkse aantekeningen het volgende overzicht:

- Gesignaleerde wensen/behoefte van tieners met betrekking tot tienersocsactiviteiten (aantal en inhoud).
- Scouten van talenten die tieners hebben (welke tieners hebben talent/aanleg en hoe zijn ze gestimuleerd?).
- Problemen/hulpvragen die zich hebben voorgedaan (aantal en inhoud); aantal tieners doorverwezen en hoe is het verder afgewikkeld (check via tiener zelf of betreffende instantie).
- Over welke activiteiten en/of instanties is informatie versterkt (aantal en inhoud)?

VIII Evaluatieverslag van de werker over de tienersoos

Het evaluatieverslag is een verantwoording van de werker van de verrichte werkzaamheden en de bereikte resultaten. Anders gezegd nagegaan wordt in hoeverre de doelen, geformuleerd voor de tienersoos gehaald zijn. Voor zover de doelen niet gehaald zijn, zal aangegeven dienen te worden welke veranderingen in opzet en uitvoering van de activiteiten nodig zijn om dichter bij de realisering van de doelen te komen.

Voor het verslag maakt de werker gebruik van de gegevens afkomstig uit het registratieformulier (1), de vragenlijst voor tieners (2), de verrichte observaties (3), het groepsgesprek (4), gesprek met instanties als politie en burgerorganisatie (5), het gesprek met de jongeren werker (6) en het maandelijks overzicht (7).

Bij de onderwerpen die in het verslag aan de orde dienen te komen, wordt voor het gemak het nummer vermeld van de meetmethode die gebruikt is om gegevens te verzamelen over het betreffende onderwerp.

Verslagperiode: van ... tot ...

Doelgroep

Welke jongeren bereikt men (1); in hoeverre zijn de tieners die gebruik maken van de soos representatief voor de wijk. Welke jongeren bereikt men niet? Hoe zijn deze jongeren wel te bereiken?

De bereikte resultaten

Beschrijving van de resultaten m.b.t. de gestelde doelen: versterking van de sociale cohesie, participatiebevordering, versterking sociale redzaamheid en contactlegging, signalering, toeleiding naar andere uitvoeringsprogramma's of instanties.

Versterking van de sociale cohesie

- a. *Tieners uit verschillende peer-groepen zijn betrokken bij de activiteiten*
- Hoe gaan de tieners met elkaar om, doen ze wel eens dingen samen (2, 3, 4)?
 - Samenstelling groepen tieners: van dezelfde of verschillende etniciteit (3).
 - Welke verwachtingen hebben de tieners t.a.v. de tienersoos (1,2) en in hoeverre komen deze verwachtingen uit (2)?
- b. *Ontstaan van vriendschappen*
- In hoeverre maken tieners nieuwe vrienden (indicatie van het aantal) en ondernemen ze ook buiten de soos gezamenlijk activiteiten (2,3,4)?
- c. *Afname aantal meldingen van overlast door tieners*
- Is het aantal meldingen van overlast door tieners afgenomen (5)?
 - Heeft de tienersoos een bijdrage geleverd aan de vermindering van overlast (5)?
 - Eventuele plannen om het aantal meldingen van overlast terug te dringen (5).

Participatiebevordering

- a. *Passieve participatie: regelmatige deelname*
- Wordt het streefaantal: 50% van de deelnemers bezoekt minimaal 1 x per week de tienersoos gehaald (1, 2)?
 - Activiteiten die leuk en minder leuk worden gevonden; activiteiten die gemist worden (2,4).

b. actieve participatie: activiteiten met i.p.v. vóór tieners

- Aantal tieners, dat actief betrokken is bij de voorbereiding en uitvoering van een activiteit (1).
- Aard van de activiteiten (1).
- De wijze waarop tieners de activiteit voorbereiden en uitvoeren (3, onderdeel II en 4).
- De ervaringen van de tieners zelf (2, 4).
- De ondersteuning verleend door de sociaal-cultureel werker (2, 3, 4).

c. toeleiding naar andere activiteiten

- Aantal tieners dat doorgestroomd is naar het jongerenwerk (1, 6).
- Hoe participeren (passief of actief) de 'doorstromers' in het jongerenwerk (6)?
- In hoeverre beschikken de doorgestroomde tieners over grotere sociale vaardigheden dan de jongeren die niet hebben deelgenomen aan de tienerssoos (6)?
- Indicatie aantal tieners, dat deelneemt aan andere activiteiten van het sociaal-cultureel werk (2, 4).

Versterking sociale redzaamheid

- Leren zich staande te houden in de groep op basis van sociale competentie.
 - Hoe gaan de tieners met elkaar om gelet op vaardigheden als: naar elkaar luisteren, met elkaar samenwerken, elkaar respecteren, kunnen omgaan met regels, tegen verlies kunnen en correcties van gedrag kunnen accepteren (3,4)?
 - Welke verschillen doen zich 'in het omgaan met elkaar' voor binnen en tussen de groepen(2,3)?
 - In hoeverre is er sprake van een toename van sociale vaardigheden (3,4)?

Contactlegging, signalering, toeleiding naar andere activiteiten of instanties

- Welk beeld komt er uit de maandelijks overzichten naar voren (7)?
 - Wat betreft de wensen en behoeften van de tieners.
 - Wat betreft de mogelijkheden (talent, aanleg) van de tieners.
 - Wat betreft de problemen/hulpvragen van de tieners; aantal tieners begeleiding gegeven, aantal tieners doorverwezen en de verdere afwikkeling.
 - Wat betreft de informatieverstrekking over activiteiten of instanties.

Reflectie op de resultaten

- Hoe kijkt de werker aan tegen de bereikte resultaten (welke doelen zijn wel/niet bereikt); zijn er omstandigheden aan te voeren die de resultaten in positieve of negatieve zin hebben beïnvloed?
- Zijn er veranderingen nodig in de activiteiten van de tienerssoos?
- Zijn er veranderingen nodig in de begeleiding die aan de tieners gegeven wordt?
- Is deskundigheidsbevordering nodig?

4.5.2 De meetmethoden voor de meidengroepen

Meidengroepen bieden een beschermde, veilige, begeleide oefenruimte aan tienermeiden. Er wordt gericht gewerkt aan sociale vaardigheden ("laten zien en laten proeven"). Voorwaarde is dat de activiteiten leuk en spannend zijn: anders komen de meiden in hun vrije tijd niet opdagen. Noodzakelijk is dat de meidenwerksters beschikken over een koffertje met activiteiten om de meiden sociale leerervaringen te kunnen bieden. Het voornaamste doel is om de groep ook een groep te laten blijven: niet één persoon bepaalt wie deel uit maakt van de groep. Het vormen van een groep is een middel om sociale vaardigheden te kunnen oefenen.

Voor de meidengroepen is een aantal doelen en indicatoren benoemd (zie doelenoverzicht). Om na te gaan in hoeverre de bij de doelen geformuleerde indicatoren ook gehaald worden wordt gebruik gemaakt van de volgende meetmethoden:

1. Registratieformulier (I): ieder tienermeisje dat voor de eerste keer deelneemt aan een meidengroep wordt geregistreerd. Maandelijks wordt het registratieformulier, gedurende het activiteitenseizoen, bijgehouden op wijzigingen (vraag 8).
De gegevens worden genoteerd door een medewerker van het SCW. Gevraagd wordt naar zaken als leeftijd, geboorteland vader en moeder, school/opleiding, heeft de tiener hobby's, activiteiten buitenshuis, en met welke verwachtingen komt de tiener naar de tienersos.
De gegevens uit de registratie dienen ervoor een beeld te krijgen van de bezoekers wat betreft leeftijd, geslacht etnische achtergrond en schoolopleiding. Hoe verhouden de cijfers tot de demografische gegevens over de buurt/wijk? Zijn er bepaalde groepen tieners die in mindere mate gebruik maken van de soos?
2. De observatie (II) is gericht op de totale groep meiden. Iedere bijeenkomst van de meidengroep let de verantwoordelijk sociaal-cultureel werker 'bewust' op aspecten als: de betrokkenheid van de meisjes bij de voorbereiding/uitvoering van de activiteit, de wijze waarop de meiden met elkaar omgaan en dingen samen doen. De observaties worden op onopvallende wijze verricht d.w.z. in aanwezigheid van de meiden worden geen aantekeningen gemaakt. Het geobserveerde wordt derhalve achteraf pas op schrift gesteld.

Het observatieverslag geeft een beschrijving van hetgeen de werker gedurende de bijeenkomst van de meidengroep waargenomen. Daarnaast schenkt hij aandacht aan:

- Toe- of afname van de sociale vaardigheden (welke zijn toegenomen, welke gelijk gebleven, welke zijn afgenomen). De werker geeft voorbeelden van hetgeen hij geconstateerd heeft.
 - De sfeer. Hebben zich verstoringen (ruzies, inbreuk op bepaalde regels) voorgedaan die van invloed waren op het gedrag?
 - De ondersteuning die hij de meiden heeft geboden bij de voorbereiding/uitvoering van de activiteit.
3. Het groepsgesprek (III). Het groepsgesprek vindt twee keer per jaar plaats met de gehele meidengroep. Het eerste gesprek wordt halverwege het activiteitenseizoen gevoerd. Het tweede gesprek vindt plaats aan het einde van het activiteitenseizoen. De onderwerpen die aan de orde worden gesteld zijn onder andere: de wijze waarop de meiden met elkaar omgaan, ontstaan van een groepsgevoel, ontstaan van vriendschappen en de participatie aan de activiteiten. Het groepsgesprek biedt de mogelijkheid dieper op de zaken in te gaan. Bevindingen uit de observaties kunnen tevens in het gesprek aan de orde worden gesteld.
 4. Gesprek met de jongerenwerker om zicht te krijgen op het aantal meiden, dat doorstroomt naar het jongerenwerk (IV). Dit gesprek vindt 1 x per 6 maanden plaats.

5. De werker maakt – in het kader van de doelstelling “contactlegging, signalering en toeleiding naar andere instanties” – een keer per half jaar een overzicht van de (gesignaleerde) wensen van de meiden, eventuele problemen die zich voordoen bij tieners en de informatieverstrekking over de activiteiten (V). Door zijn aanwezigheid in de meidengroep vangt hij allerlei signalen op en kan hijzelf gemakkelijk het initiatief nemen voor een gesprek of door de meiden worden aangesproken.
Om dit overzicht te kunnen maken is het van belang dat de werker zelf bijhoudt - na iedere bijeenkomst - wat hij op dit terrein gedaan heeft. over de activiteiten.
6. Het evaluatieverslag van de werker.
7. De met behulp van de verschillende meetmethoden verzamelde gegevens geven zicht op de mate waarin de gestelde doelen voor de meidengroep bereikt zijn. Het kader voor het verslag waarin verantwoording wordt afgelegd op basis van resultaten (accountability) wordt weergegeven op pagina 80. De verantwoordelijke sociaal-cultureel werker stelt jaarlijks dit verslag op.

I Registratieformulier voor de meidengroep

Naam:
Adres:
Plaats:
Geboortedatum en plaats:
Land van herkomst van vader en moeder:
Geslacht:
School:
Leerjaar:

1. Opleiding

- Basisschool	
- Brugklas mavo/havo/vwo	
- Vmbo	
- Mavo	
- Havo/vwo	
- Overig	

2. Bekendheid met de meidengroep via:

- Vrienden/vriendinnen	
- Ouders, familie	
- Klasgenoten/school	
- Anders, namelijk ...	

3. Bekendheid met andere activiteiten van het sociaal-cultureel werk

- Ja. Welke?
 Nee

4. Hobby's, activiteiten buitenshuis

- Ja. Welke?
 Nee

5. Lid van een vereniging

- Ja. Welke?
 Nee

6. Verwachtingen ten aanzien van de tieners

	ja	nee
- Eigen vrienden zien		
- Andere tieners ontmoeten		
- Op een leuke manier je vrije tijd doorbrengen		
- Overig, namelijk		

Volregistratie: na de inschrijving wordt (in het systeem) bijgehouden hoe vaak het meisje de meidengroep bezoekt.

8. Frequentie bezoek (gedurende activiteitenseizoen september t/m augustus)

- September: ... keer
- Oktober: ... keer
- November: ... keer
- December: ... keer
- Januari: ... keer
- Februari: ... keer
- Maart: ... keer
- April: ... keer
- Mei: ... keer
- Juni: ... keer
- Juli: ... keer
- Augustus: ... keer

9. Doorstroming naar jongerenwerk

- Ja, bezoekt ongeveer ...keer per maand de jongerensoos
- Nee

II Observatie

Observatiecategorieën en verslaglegging “meiden die de meidengroep bezoeken”

Naam medewerker:

Datum:

Tijdstip van observatie: van ... uur tot ... uur

A. Ontstaan van vriendschappen

- Hoe gaan de meisjes met elkaar om: respecten en tolereren ze elkaar?
 - Speelt etniciteit een rol in de meidengroep.
 - Wat doen de meisjes samen (voorbeelden).
 - Is er sprake van een wijgevoel?
 - Aanwijzingen die wijzen in de richting van: meisjes spreken af om buiten de soos wat te gaan doen of ergens naar toe te gaan.

Bevindingen:

.....

B Participatie aan de activiteiten

- Aantal deelnemers.
- Betrokkenheid van de meisjes bij de voorbereiding/uitvoering van de activiteit; wie nemen actief deel, welke meisjes zijn minder bij de activiteit betrokken (mogelijke oorzaak)?
- Wat is goed verlopen bij de voorbereiding/uitvoering van de activiteit?
- Komen de meisjes met nieuwe ideeën voor het opzetten van activiteiten, indien ja, welke?

Bevindingen:

(naast een beschrijving van hetgeen waargenomen is, geeft de werker aan op welke wijze hij ondersteuning heeft verleend aan de meidengroep bij de voorbereiding/uitvoering van de activiteit)

.....

C. Versterking sociale redzaamheid (experimenteren met gedrag en grenzen)

Deze observatiecategorie is gericht op het gedrag van de meisjes in de meidengroep.

- Luisteren ze naar elkaar?
- Kunnen ze met elkaar samenwerken?
- Kunnen ze voor zichzelf opkomen?
- Kunnen ze andermans gevoelens begrijpen?
- Kunnen ze met tegenslag omgaan?
- Accepteren ze correcties op hun gedrag?

Bevindingen:

(naast een beschrijving van hetgeen waargenomen is, geeft de werker aan in hoeverre er gesproken kan worden van een toe- of afname van de sociale vaardigheden van de tieners (+ voorbeelden). Hoe was de sfeer (eventueel verstoringen die van invloed waren op het gedrag van de tieners; door tieners zelf opgelost of was ingrijpen van de werker nodig).

.....

III Groepsgesprek met de meidengroep

Wat betreft de sociale cohesie in de tienersoos

- In hoeverre zien de meiden zich als groep (ontstaat er een soort 'wijgevoel')?
- Trekken ze wel eens als groep op, buiten de bijeenkomsten van de meidengroep?
- Met wie trekken de meiden binnen de groep het liefste op (zelfde leeftijd, zelfde etniciteit)?
- Vriendschappen: nieuwe vriendinnen gemaakt?; wat doen ze gezamenlijk buiten de bijeenkomsten van de groep?

Wat betreft de deelname aan de activiteiten

- Welke activiteiten worden leuk, welke minder leuk gevonden en welke activiteiten worden gemist?
- In hoeverre zien de meiden de invulling van het programma als iets wat voortkomt uit hun eigen ideeën; zien ze een toename van hun inbreng; stimulans van de werker gekregen?
- De bereidheid bij de meiden om mee te helpen bij de voorbereiding en uitvoering van een activiteit. Wat wordt van de werker verwacht aan ondersteuning?
- De deelname aan de voorbereiding en uitvoering van een activiteit. Wat zijn de ervaringen; wat hebben ze geleerd? Wat is er goed en wat minder goed gegaan? Welke knelpunten (organisatorisch en financieel) hebben zich voorgedaan? Welke rol heeft de werker gespeeld?
- Heeft het bezoek aan de meidengroep geleid tot deelname aan andere sociaal culturele activiteiten; gaan de meiden t.z.t. ook gebruik maken van het jongerenwerk; welke activiteiten worden 'aantrekkelijk' gevonden?

Wat betreft de versterking van de sociale redzaamheid

- Om welke reden(en) hebben de meisjes zich opgegeven voor de meidengroep (interesse, vanwege deelname van een vriend(in), andere tieners ontmoeten, gestimuleerd door de werker of de ouders); zijn de verwachtingen uitgekomen?
- Wat vinden de meiden dat zij in de loop van de tijd geleerd hebben met betrekking tot zaken als:
 - Naar elkaar luisteren.
 - Met elkaar samenwerken.
 - Voor jezelf opkomen.
 - De gevoelens van de ander kunnen begrijpen.
 - Met tegenslag kunnen omgaan.
 - Correcties op je gedrag accepteren.
- Op welke wijze heeft de werker ondersteuning verleend; welke ondersteuning hebben ze gemist?
- Hoe hebben de meiden het ervaren te praten over de eigen leefwereld en de mogelijkheden en kansen daar buiten?

IV Gesprek met de jongerenwerker over de doorstroming van de meiden naar het jongerenwerk

Gespreksonderwerpen:

- Aantal meiden, dat doorgestroomd is.
- Aan welke activiteiten binnen het jongerenwerk nemen zij deel?
- In hoeverre participeren zij ook op een actieve wijze aan de activiteiten?
- Wat valt er te zeggen over hun sociale redzaamheid (zijn ze in staat om naar elkaar te luisteren, met elkaar samen te werken, respecteren ze elkaar, kunnen ze omgaan met de regels, kunnen ze tegen hun verlies, accepteren ze correcties van hun gedrag); in hoeverre verschillen de meisjes die vanuit de meidengroep zijn doorgestroomd van de meisjes die geen gebruik hebben gemaakt van de meidengroep?

V Halfjaarlijks overzicht (contactlegging, signalering en toeleiding naar andere activiteiten of instanties)

Het overzicht heeft betrekking op contactlegging, signalering en toeleiding naar andere uitvoeringsprogramma's of instanties. Eén keer per half jaar maakt de werker m.b.v. zijn aantekeningen het volgende overzicht:

- Gesignaleerde wensen/behoefte van de meiden met betrekking tot activiteiten (aantal en inhoud).
- Scouten van talenten die meiden hebben (welke meiden hebben talent/aanleg en hoe zijn ze gestimuleerd).
- Problemen/hulpvragen die zich hebben voorgedaan (aantal en inhoud); aantal meiden begeleiding gegeven, eventueel doorverwezen en hoe is dit verder afgewikkeld (check via het meisje zelf of de betreffende instantie).
- Over welke activiteiten en/of instanties is informatie versterkt (aantal en inhoud).

VI Evaluatieverslag van de werker over de meidengroep

Het evaluatieverslag is een verantwoording van de werker van de verrichte werkzaamheden en de bereikte resultaten. Anders gezegd nagegaan wordt in hoeverre de doelen, geformuleerd voor de meidengroep gehaald zijn. Voor zover de doelen niet gehaald zijn, zal aangegeven dienen te worden welke veranderingen in opzet en uitvoering van de activiteiten nodig zijn om dichter bij de realisering van de doelen te komen.

Voor het verslag maakt de werker gebruik van de gegevens afkomstig uit het registratieformulier (1), de verrichte observaties (2), het groeps gesprek (3), het gesprek met de jongeren werker (4) en het halfjaarlijks overzicht (5).

Bij de onderwerpen die in het verslag aan de orde dienen te komen, wordt voor het gemak het nummer vermeld van de meetmethode die gebruikt is om gegevens te verzamelen over het betreffende onderwerp.

Verslagperiode: van ... tot ...

Doelgroep

- Welke meiden bereikt men (1); in hoeverre zijn de meiden die gebruik maken van de meidengroep representatief voor de wijk. Welke meiden bereikt men niet? Hoe zijn deze meiden wel te bereiken?

De bereikte resultaten

Beschrijving van de resultaten m.b.t. de gestelde doelen: versterking van de sociale cohesie, participatiebevordering, versterking sociale redzaamheid en contactlegging, signalering, toeleiding naar andere uitvoeringsprogramma's of instanties.

Versterking van de sociale cohesie

a. Meiden uit verschillende peer-groepen zijn betrokken bij de meidengroep

- Hoe gaan de meiden met elkaar om, doen ze wel eens als groep dingen samen 'buiten de bijeenkomsten van de meidengroep' (2, 3)?
- Samenstelling meidengroep: van dezelfde of verschillende etniciteit (1)?
- Welke verwachtingen hebben de meiden t.a.v. de meidengroep (1,3) en in hoeverre komen deze verwachtingen uit (3)?

b. Ontstaan van vriendschappen

- Maken de meiden nieuwe vriendinnen en ontmoeten ze elkaar ook buiten de meidengroep (2,3)?

Participatiebevordering

- Passieve participatie: regelmatige deelname

- Wordt het streefaantal: 10 à 15 meisjes nemen regelmatig deel aan de meidengroep gehaald (2,3)?
- Activiteiten die leuk en minder leuk worden gevonden; activiteiten die gemist worden (3).

- Actieve participatie: activiteiten met i.p.v. vóór meiden

- De bereidheid en betrokkenheid van de meiden bij de voorbereiding en uitvoering van de activiteiten (2,3).
- De ervaringen van de meiden met hun deelname aan de voorbereiding/uitvoering van het de activiteiten; welke knelpunten hebben zich voorgedaan (3).

- De ondersteuning verleend door de sociaal-cultureel werker (2, 3).
- Indien de meidengroep één jaar draait*: komt $\frac{3}{4}$ van het programma/activiteiten voort uit ideeën van de meiden zelf; zien de meiden het ook als hun programma/activiteiten?
- *Toeleiding naar andere activiteiten*
 - Aantal meiden, dat doorgestroomd is naar het jongerenwerk (1,4).
 - Hoe participeren (passief of actief) de 'doorstromers' in het jongerenwerk (4)?
 - Beschikken de doorgestroomde meiden over grotere sociale vaardigheden dan de meisjes die niet hebben deelgenomen aan de meidengroep (4)?
 - Aantal meiden, dat deelneemt aan andere activiteiten van het sociaal-cultureel werk (3)?

Versterking sociale redzaamheid

- *Leren zich staande te houden in de groep op basis van sociale competentie*
 - Hoe gaan de meiden met elkaar om gelet op vaardigheden als: naar elkaar luisteren, met elkaar samenwerken, voor zichzelf opkomen, andermans gevoelens kunnen begrijpen, met tegenslag omgaan, en correcties van gedrag kunnen accepteren (2,3)?
 - In hoeverre is er sprake van een toename van sociale vaardigheden (2,3)?

Contactlegging, signalering, toeleiding naar andere activiteiten of instanties

- Welk beeld komt er uit de maandelijks overzichten naar voren (5)?
 - Wat betreft de wensen en behoeften van de meiden.
 - Wat betreft de mogelijkheden (talent, aanleg) van de tieners.
 - Wat betreft de problemen van de meiden; aantal meiden begeleid/ondersteund, aantal meiden doorverwezen en de verdere afwikkeling hiervan.
 - Over welke activiteiten of instanties is informatie verstrekt?

Reflectie op de resultaten

- Hoe kijkt de werker aan tegen de bereikte resultaten (welke doelen zijn wel/niet bereikt); zijn er omstandigheden aan te voeren die de resultaten in positieve of negatieve zin hebben beïnvloed?
- Zijn er veranderingen nodig in de activiteiten van de meidengroep?
- Zijn er veranderingen nodig in de ondersteuning/begeleiding die aan de meiden gegeven wordt?
- Is deskundigheidsbevordering nodig?

4.6 Meetmethoden en verantwoord cursussen sociale vaardigheden¹²

De cursus sociale vaardigheden voor leerlingen van 10 – 12 jaar in het basisonderwijs (zie bijlage 1) bestaat in totaal uit 10 lessen. Zeven van deze lessen vormen een vast pakket. Drie lessen kunnen extra 'ingekocht worden'.

De eerste stap in het kader van inhoudelijke accountancy bestaat uit het formuleren van meetbare doelen. Per les zijn doelen en leerpunten geformuleerd. De leerpunten zijn hierbij te zien als indicatoren voor de gestelde doelen. Het meten van de leerpunten is uitgewerkt in een aantal meetmethoden (zie 4.6.2).

4.6.1 De keuze van de meetmethoden

In eerste instantie is overwogen om voorafgaande aan de start van de cursus sociale vaardigheden voor kinderen in de leeftijd 10 –12 jaar een nulmeting te houden bij leerkrachten en ouders. Van belang is, dat de beoordelingssituatie voor beide groepen (leerkrachten ouders) zoveel mogelijk gelijk is. Hiervoor is nodig: een korte beschrijving van het doel van de cursus, de onderwerpen die in de lessen aan de orde komen en de na te streven leerpunten. Daarnaast is het belangrijk te benadrukken, dat de cursus gericht is op het vergroten van sociale vaardigheden om de zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie te vergroten. Dit houdt in feite in, dat de aan te leren sociale vaardigheden gebaseerd zijn op de normen van de Nederlandse samenleving of beter gezegd de opvattingen hierover van het merendeel van de bevolking. Een allochtoon kind kan vanuit z'n eigen culturele achtergrond bezien als sociaal vaardig gezien worden, echter de sociale vaardigheden missen om goed te kunnen functioneren in de 'dominante' samenleving.

Hieronder geven we aan om welke reden we ervan hebben afgezien de ouders als respondenten bij het onderzoek te betrekken. Vervolgens beschrijven we de wijze waarop de gegevens verzameld zullen worden bij de leerkracht en de cursisten.

De beoordeling van de sociale vaardigheden van het kind door de ouders

Naar verwachting zullen veel allochtone kinderen aan de cursus deelnemen. Voor hun ouders kan de invulling van de vragenlijst vanwege taalproblemen moeilijkheden geven. Daarnaast is het een bekend verschijnsel dat de respons op verzoek een vragenlijst in te vullen betrekkelijk gering is. In combinatie met mogelijke taalproblemen zou de respons wel eens kunnen dalen tot het nulpunt. Het werken met schriftelijk in te vullen vragenlijsten is dus geen optie.

Een ander probleem is, dat allochtone ouders en in mindere mate ook autochtone ouders een ander referentiekader (andere opvattingen over 'wat is sociaal vaardig') kunnen hebben die afwijkt van het 'algemeen aanvaarde'. Zo zou er wel eens verschillend gedacht kunnen worden over de onderdelen "kennismaken", "opkomen voor jezelf", en "ruzies oplossen". Dit maakt het beoordelen van 'aangeleerde sociale vaardigheden' die afwijken van wat men zelf als sociaal vaardig gedrag ziet des te moeilijker. Wordt het kind desondanks gestimuleerd of is er weinig of geen tolerantie bij de ouders om het kind de mogelijkheid te bieden de aangeleerde sociale vaardigheden in de thuissituatie toe te passen? In het laatste geval zal het kind de aangeleerde vaardigheden zeker niet toepassen in de thuissituatie en heeft het weinig zin de ouders (na afloop van de cursus) te vragen in hoeverre zij een af- of toename zien van de (aangeleerde) sociale vaardigheden.

Rekening houdend met het tijdsintensieve karakter van dit onderzoeksgedeelte, door mondeling afnemen van de vragenlijst en de moeilijk interpreteerbare uitkomsten, is ervan afgezien om de ouders als respondenten te benaderen.

¹² De cursus sociale vaardigheden is zonder de bijbehorende bijlagen als bijlage 1 in dit rapport opgevoerd. Nadere informatie over de cursus wordt verstrekt door de Stichting Welzijn Hoogvliet.

In de werkgroep is uiteindelijk besloten om niet verder te gaan dan de ouders in een groepsbijeenkomst of in een persoonlijk gesprek in aansluiting op de ouderavond voor te lichten over de cursus en de leerpunten die worden nagestreefd. Tegelijkertijd zal hierbij worden afgetast hoe de ouders zelf tegen de leerpunten aankijken. In hoeverre stemmen de leerpunten overeen met hun opvattingen. Worden de aangeleerde vaardigheden in de thuissituatie gestimuleerd, getoleerd, of wellicht niet geaccepteerd in de thuissituatie.

Wat betreft de beoordeling van de leerling door de leerkracht

Het zwaartepunt voor het achterhalen van de effecten van de cursus komt te liggen bij de beoordelingen door de leerkrachten. Leerkrachten maken de kinderen een groot deel van de dag gedurende een lange periode mee en moeten derhalve in staat geacht worden zich een goed beeld te kunnen vormen van de mate waarin kinderen die deelgenomen hebben aan de cursus ook daadwerkelijk zich (in de schoolsituatie) sociaal vaardiger gedragen.

De betreffende leerkrachten vullen vlak vóór de aanvang van de cursus per kind een scorelijst sociale vaardigheden (zie I, deel A) in. Om een zo goed mogelijk beeld te krijgen van de situatie voor de cursus wordt de leerkracht gevraagd twee à drie weken voor de start van de cursus "extra te letten" op de leerlingen die aan de cursus gaan deelnemen.

De leerkracht stuurt een kopie van de lijst (= beoordeling beginsituatie) naar de SCW-begeleider van de cursus.

Dezelfde lijst, met enkele aanvullende vragen (I, deel B), wordt per deelnemend kind 6 weken na afloop van de cursus nogmaals ingevuld. De leerkracht beperkt zich tot een beoordeling van de sociale vaardigheden van het kind op school en op het schoolplein.

De beoordelingslijst bestaat uit een 'algemeen' en een 'specifiek' onderdeel. In het algemeen gedeelte wordt een beoordeling gevraagd van het gedrag tijdens het kringgesprek, de mate waarin de leerling kan samenwerken met anderen, in staat is de aandacht vast te houden ('opletten') en zelfstandig beslissing kan nemen ('zelfstandigheid'). Genoemde aspecten zijn ook terug te vinden in het registratieformulier dat de SCW-begeleider per kind invult. Het 'specifieke' deel van de beoordelingslijst bevat de per les geformuleerde leerpunten. Afhankelijk van het aantal gekozen lessen geeft de leerkracht een beoordeling van 6 of maximaal 9 lessen. De eerste 6 lessen ("kennismaken" tot en met "omgaan met waardering") maken deel uit van het basispakket. Afhankelijk van de uitbreiding kunnen hier 1 tot 3 drie lessen aan toegevoegd worden. De cursus wordt altijd afgesloten met een evaluatieles.

De leerkracht stuurt een kopie van de ingevulde lijst naar de SCW-begeleider van de cursus.

De SCW-begeleider maakt na ontvangst van de lijst (= beoordeling eindsituatie en deel B) een afspraak met de betreffende leerkracht(en) om de bevindingen door te spreken.

Wat betreft de beoordeling van de leerling door de SCW-begeleider

De beoordeling door de SCW-begeleider bestaat uit een algemeen en een specifiek gedeelte. Het *algemene* gedeelte bestaat uit een evaluatie van iedere bijeenkomst (zie II). De SCW-begeleider evalueert met de overige medewerkers het verloop van de cursus. De onderwerpen die aan de orde komen zijn 1. is het doel van de bijeenkomst bereikt, neveneffecten, veranderingen in het programma; 2. De activiteit (kringgesprek, leerpunten, oefeningen); 3. Het groepsproces (zijn de kinderen geconcentreerd bezig, specifieke aandacht nodig voor enkele kinderen); 4. Beoordeling eigen rol. De SCW-begeleider maakt een verslag van de evaluatie.

Het *specifieke* gedeelte bestaat uit het invullen van een registratieformulier per kind (zie III). Het formulier omvat de volgende topics: kringgesprek, rolopdracht, observatieopdracht, leerpunten, samenwerken, opletten en zelfstandigheid. De beginsituatie wordt overgenomen van het formulier door de leerkracht ingevuld. De scores per les worden door het team gegeven. Hierbij weegt het oordeel van de medewerker die belast is geweest met de uitvoering van het betreffende onderdeel het zwaarst.

Wat betreft het oordeel van de leerlingen over de cursus

De cursus wordt afgesloten met een evaluatieles (zie IV = les 7 van de cursus). In het eerste gedeelte van deze les wordt nagegaan in hoeverre de kinderen de leerpunten onthouden hebben. Het tweede gedeelte van de les betreft de ervaringen van de leerlingen met de toepassing van de leerpunten. Wat hebben de leerlingen leuk gevonden, wat minder leuk. Welke lessen hebben ze moeilijk gevonden. Wanneer kan je het geleerde wel toepassen en wanneer niet? De situaties die hierbij door het cursusteam aangedragen worden zijn: "op school", "thuis" en "op straat".

De verantwoording van de cursus sociale vaardigheden

Het evaluatieverslag is een verantwoording van de werker van de verrichte werkzaamheden en de bereikte resultaten. Anders gezegd nagegaan wordt in hoeverre de doelen (leerpunten) die geformuleerd zijn voor de cursus sociale vaardigheden gehaald zijn. Voor zover de doelen niet gehaald zijn, zal aangegeven dienen te worden welke veranderingen in opzet en uitvoering van de cursus nodig zijn om dichterbij de realisering van de doelen te komen.

Voor het verslag maakt de werker gebruik van de gegevens afkomstig van de formulieren ingevuld door de leerkracht(en), de evaluatielijsten van de bijeenkomsten, het verslag van de evaluatie van de cursus door de leerlingen en de bevindingen uit het gesprek met de leerkracht drie maanden na de cursus.

Onderdelen die in het verslag (zie V) aan de orde komen zijn:

- beschrijving van de groep cursisten;
- de opzet en inhoud van de cursus;
- de bereikte resultaten;
- de reflectie op de bereikte resultaten.

4.6.2 Meetmethoden cursus sociale vaardigheden

I Beoordeling sociale vaardigheden door de leerkracht

Deel A

Toelichting:

- beginsituatie: twee à drie dagen voor aanvang van de cursus; eindsituatie: 6 weken na de cursus
- -- = slecht; - = onvoldoende; -/+ = noch onvoldoende, noch voldoende; + = voldoende; ++ = goed

Na invulling van deel A (beginsituatie) ontvangt de SCW-begeleider van de cursus een kopie van de lijst. Zes weken na de cursus wordt deel A (eindsituatie) en deel B ingevuld. De SCW-begeleider ontvangt een kopie.

Naam deelnemer cursus:

Naam leerkracht:

	beginsituatie					eindsituatie				
	--	-	-/+	+	++	--	-	-/+	+	++
Algemeen										
- Deelname aan kringgesprek										
- Samenwerken met andere kinderen										
- Op kunnen letten										
- Zelfstandigheid										
Kennismaken										
- Kijkt de ander aan										
- Luistert goed naar de ander										
- Geeft een stevige hand										

	beginsituatie					eindsituatie				
	--	-	-/+	+	++	--	-	-/+	+	++
- Zegt duidelijk zijn/haar naam										

Luisteren

- Kijkt de ander aan										
- Luistert goed naar de ander										
- Uit de lichaamshouding komt naar voren dat de leerling aandachtig luistert										
- Vraagt als hij/zij iets niet begrijpt										

Nee zeggen, opkomen voor jezelf

- Kijkt de ander aan										
- Luistert goed naar de ander										
- Stelt als iets niet begrepen wordt een vraag ter verduidelijking										
- Zegt rustig en duidelijk nee										
- Bedenkt wat hij/zij wel wil										
- Zegt rustig wat hij/zij wel wil										

Iets vragen in een ongelijkwaardige situatie

- Bedenkt van te voren wat hij/zij wil vragen										
- Kijkt de ander aan										
- Geeft duidelijk aan iets te willen vragen										
- Stelt zijn/haar vraag en zegt waarom										
- Luistert goed naar de ander										
- Bedankt voor het gesprek										

Ruzie

- Kiest een goed moment om de ruzie uit te praten										
- Kijkt de ander aan										
- Zegt duidelijk wat hij/zij ervan vindt										
- Luistert goed naar de ander										
- Zoekt gezamenlijk naar een oplossing										

Omgaan met waardering

"complimenten ontvangen"

- Kijkt de ander aan										
- Luistert goed naar de ander										
- Knikt vriendelijk										
- Bedankt voor het compliment										

"complimenten geven"

- Kijkt de ander aan										
- Zegt duidelijk wat hij/zij in de ander waardeert										

Onderhandelen

- Kiest een goed moment om de vraag te stellen										
- Kijkt de ander aan										
- Stelt zijn/haar vraag										
- Luistert goed naar de ander										
- Bedenkt indien nodig oplossingen										
- Vraagt wat wel mag, mogelijk is										
- Zoekt samen naar oplossingen										

Opkomen voor jezelf bij gepest worden

- Kijkt de ander aan										
- Zegt wat er gebeurt										
- Zegt wat hij/zij ervan denkt ('akelig, boos worden')										

	beginsituatie					eindsituatie				
	--	-	-/+	+	++	--	-	-/+	+	++
- Zegt wat de ander wel of niet moet doen										
- Blijft de ander aankijken										
- Praat met rustige stem										
- Laat door zijn houding zien dat hij meent wat hij zegt										

Opkomen voor een ander die gepest wordt

	beginsituatie					eindsituatie				
	--	-	-/+	+	++	--	-	-/+	+	++
- Kijkt de ander aan										
- Zegt wat er gebeurt										
- Zegt wat hij/zij ervan denkt ('akelig, boos worden')										
- Zegt wat de ander wel of niet moet doen										
- Blijft de ander aankijken										
- Praat met rustige stem										
- Laat door zijn houding zien dat hij meent wat hij zegt										

Deel B Aanvullende vragen voor de leerkracht

Toelichting: Dit deel bevat een aantal open vragen. De vragen hebben betrekking op de situatie zes weken na de cursus. Een kopie van dit deel wordt tegelijkertijd met de beoordeling van de eindsituatie (deel A) aan de SCW-begeleider verstrekt. De vragenlijst wordt per leerling ingevuld.

1. Welke sociale vaardigheden van de leerling zijn toegenomen en in hoeverre schrijft u deze verbeteringen toe aan de gevolgde cursus?

.....

2. Welke sociale vaardigheden zijn niet of nauwelijks verbeterd en wat ziet u als mogelijke oorzaken van het achterwege blijven van verbetering?

.....

3. Heeft u suggesties voor veranderingen in de cursus?

Wat betreft de opzet van de cursus:

.....

Wat betreft de thema's van de cursus:

.....

II Evaluatie verloop van de bijeenkomst

Toelichting:

De evaluatielijst wordt na afloop van iedere bijeenkomst door de verantwoordelijke medewerker ingevuld.

Evaluatielijst

Datum:

Thema:

Aantal kinderen:

Doel

Is het doel van de bijeenkomst gehaald?

.....

Zijn er nog neveneffecten?

.....

Heb je iets aan het programma veranderd?

.....

Wat was de reden van die verandering?

.....

Hoe beoordeel je de activiteit?

.....

Paste het kringgesprek bij de leeftijd/interesse/vaardigheid

.....

Pasten de leerpunten bij de leeftijd/interesse/vaardigheid

.....

Pasten de oefeningen bij de leeftijd/interesse/vaardigheid

.....

Vonden de kinderen de activiteit leuk/saai/kinderachtig

.....

Wat is je opgevallen in het groepsproces?

.....

Waren de kinderen geconcentreerd bezig

.....

Waren er kinderen die specifieke aandacht nodig hadden

.....

Waren er kinderen die niet mee wilden doen

.....

Hoe beoordeel je je eigen rol?

.....

Tips voor de volgende keer?

.....

III Registratieformulier leerling

Training sociale vaardigheden

Naam:

	Beginsituatie				
	--	-	-/+	+	++
Kringgesprek					
Rolopdracht					
Observatieopdracht					
Leerpunt					
Samenwerken					
Opletten					
Zelfstandigheid					

Thema 1					
--	-	-/+	+	++	

Thema 2					
--	-	-/+	+	++	

	Thema 3				
	--	-	-/+	+	++
Kringgesprek					
Rolopdracht					
Observatieopdracht					
Leerpunt					
Samenwerken					
Opletten					
Zelfstandigheid					

Thema 4					
--	-	-/+	+	++	

Thema 5					
--	-	-/+	+	++	

	Thema 6				
	--	-	-/+	+	++
Kringgesprek					
Rolopdracht					
Observatieopdracht					
Leerpunt					
Samenwerken					
Opletten					
Zelfstandigheid					

Thema 7					
--	-	-/+	+	++	

Thema 8					
--	-	-/+	+	++	

	Thema 9				
	--	-	-/+	+	++
Kringgesprek					
Rolopdracht					
Observatieopdracht					
Leerpunt					
Samenwerken					
Opletten					
Zelfstandigheid					

Thema 10					
--	-	-/+	+	++	

Eindsituatie					
--	-	-/+	+	++	

Conclusie:

.....

.....

.....

Toelichting op het registratieformulier

Aan het eind van iedere bijeenkomst wordt door de sociaal-cultureel werker voor elke deelnemer die aanwezig was een registratieformulier ingevuld. Het totaal van deze ingevulde registratieformulieren geeft zicht op de invloed van de cursus sociale vaardigheden op het gedrag van de deelnemer.

Betekenis van de scores: -- = slecht; - = onvoldoende; -/+ = noch onvoldoende, noch voldoende; + = voldoende; ++ = goed;

Gelet wordt op:

Hoe gedraagt het kind zich tijdens het kringgesprek, rolofdracht, observatieopdracht, samenwerken, hoe oplettend is het kind, in welke mate is het kind zelfstandig en worden de leerpunten toegepast.

Het kringgesprek hoogste score (++)

Tijdens het kringgesprek toont het kind door vragen te stellen en opmerkingen te maken betrokken te zijn bij groep. Luistert naar de ander. Laat een ander uitspreken. Wacht tot hij aan de beurt is. Spreekt duidelijk zodat iedereen het kan horen.

Rolopdracht hoogste score (++)

Het kind is gemotiveerd om de rolofdracht uit te voeren, is vindingrijk en lost problemen op waar op dat moment geen standaard oplossing voor is.

Observatieopdracht hoogste score (++)

Het kind concentreert zich op de observatieopdracht. Hij kan benoemen wat hij ziet gebeuren zonder conclusies te trekken.

Leerpunten hoogste score (++)

Het kind kent de leerpunten van die bijeenkomst.

Samenwerken hoogste score (++)

Het kind houdt zich aan regels en normen die overeengekomen zijn. Accepteert de eigenheid van andere kinderen.

Opletten hoogste score (++)

Het kind toont tijdens de gehele bijeenkomst verschillende malen dat het aandacht heeft voor het gebeuren rondom hem/haar. Het kind toont dat door actief deel te nemen aan de verschillende opdrachten en laat een actieve luisterhouding zien

Zelfstandigheid hoogste score (++)

Het kind neemt beslissingen die nodig zijn, wacht niet af, twijfelt niet te lang

IV Evaluatie van de cursus door de kinderen

Toelichting: de evaluatie door de kinderen is ingebouwd in het lessenpakket sociale vaardigheden en vindt altijd op het eind van de cursus plaats.

De verantwoordelijke werker maakt een verslag van de toetsresultaten en de bevindingen uit het eindgesprek met de kinderen.

Evaluatieles	
Doel: Het meten in hoeverre de kinderen de leerpunten onthouden hebben en nagaan in welke situaties de kinderen het geleerde wel/niet kunnen toepassen	
Welkom met handen geven en groeten Warming-up roep maar	5 min
Kringgesprek Thema toetsen inleiden	
Toets oefening De toets bestaat uit alle thema's die behandeld zijn. Werkwijze: Per thema worden zes symbolen getoond. Vier van de zes symbolen horen bij één thema. De symbolen die bij het thema horen worden aangestreept. Na de toets is snel na te gaan welk thema bij een kind beklijft en welk thema minder. Telling per thema: 3 - 4 symbolen goed = goed 1 - 2 symbolen goed = onvoldoende De toetsen worden meteen door een van de begeleiders nagekeken, terwijl de andere begeleider bijvoorbeeld een energizer doet of in de kring een kopje thee drinkt. Energizer Alles op z'n kop Vorm een grote kring en duid een 'warhoofd' aan. De speler die het warhoofd is gaat in het midden van de kring staan. Het warhoofd stapt naar een speler in de kring toe, wijst bijvoorbeeld op zijn eigen voeten en geeft het een verkeerde naam, zoals "Dit is mijn oor". De speler antwoordt onmiddellijk omgekeerd. Hij wijst naar zijn oor en zegt: "Dit is mijn voet". Het warhoofd gaat bij een andere speler staan en probeert hem in verwarring te brengen door bijvoorbeeld op zijn duim te wijzen en te zeggen: "Dit is mijn neus." De speler wijst op zijn neus en zegt: "Dit is mijn duim." Ga zo door tot iemand per ongeluk het patroon verbreekt of een juist antwoord geeft (wat in dit spel verkeerd is) Als je naar je voet wijst en zegt: "Dit is mijn voet", ben je dus fout. Wie zich vergist wordt het nieuwe warhoofd	20 min
Eindgesprek - Resultaten van de toets klassikaal behandelen. - Wat hebben we gedaan, wat vond je ervan? - Wat vond je leuk, wat vond je minder leuk? - Wat vond je het moeilijkst, wat vond je het leukste? - In welke situaties kan je het geleerde wel toepassen en wanneer niet? - Denk hierbij aan de volgende situaties: op school, thuis en op straat.	30 min

V Kader voor evaluatieverslag van de sociaal-cultureel werker

Naam:

Cursus sociale vaardigheden: aantal lessen ... gedurende de periode ... tot ...

Beschrijving van de groep cursisten

(Aandachtspunten: leeftijden; aantal allochtone cursisten; is de doelgroep bereikt; eventueel knelpunten, problemen die zich hebben voorgedaan bij de start.)

.....
.....
.....
.....

Opzet en inhoud van de cursus:

(Aandachtspunten: veranderingen in opzet en/of inhoud van de cursus; de reden van de verandering; de gebruikte materialen; suggesties voor verbeteringen.)

.....
.....
.....
.....

De bereikte resultaten:

Bevindingen leerkrachten:

.....
.....
.....

Bevindingen cursisten:

.....
.....
.....

Reflectie op de bereikte resultaten:

(Aandachtspunten: hoe kijkt de SCW-begeleider zelf - gebruikmakend van zijn eigen registratieformulieren en evaluatieverslagen van de bijeenkomsten - tegen de bereikte resultaten aan; wat is de rol van de begeleiders geweest, is deskundigheidsbevordering nodig?; welke veranderingen in opzet en/of inhoud van de cursus zijn op korte termijn nodig?)

.....
.....
.....
.....

4.7 Meetmethoden en verantwoorden van kringactiviteit en ouder-kind activiteit in de peuterspeelzaal

4.7.1 De meetmethoden voor kring- en ouder-kind activiteit

De *kringactiviteit* vindt plaats aan het eind van het dagdeel. De kinderen gaan in een kring zitten en de doos met liedjeskaarten komt in het midden te staan. De leidster geeft aan welk kind een kaart mag pakken. Het kind geeft de kaart aan de leidster en zij laat deze aan de kinderen zien. De kinderen worden geprikkeld om te zeggen wat op het kaartje staat, waarna het betreffende liedje wordt gezongen. Als alle kinderen aan de beurt zijn geweest, wordt de doos weggezet.

Na het afscheidsrijmpje blijven de kinderen zitten. De leidster doet de deur open en de kinderen mogen pas opstaan als ze hun ouder zien.

De *ouder-kind activiteit* vindt 1 x per week plaats aan het begin van het dagdeel. De ouders zitten bij hun kind aan tafel. De leidster heet iedereen welkom en vertelt wat het thema van de maand is, bijvoorbeeld emoties. Tijdens de korte uitleg betreft de leidster de kinderen bij het onderwerp door vragen te stellen als "ben je wel eens blij, verdrietig of boos". Vervolgens pakt de leidster de materialen waarmee iets gemaakt moet worden dat op het thema betrekking heeft, bijvoorbeeld een traan. De leidster doet het eerst voor en vertelt de ouders waarmee en wanneer zij hun kind moeten helpen. De ouders worden er ook op attent gemaakt, dat zij iets dergelijks ook thuis kunnen doen.

Voor het meten van de resultaten van de kringactiviteit wordt gebruik gemaakt van de observatiemethode (zie I). Voor het meten van de resultaten van de ouder-kind activiteit is gekozen voor de methode van het vraaggesprek met de ouder (zie II). De verantwoording van de bereikte resultaten met de activiteiten vindt plaats in de vorm van een verslag (zie III)

De observatielijst voor de kringactiviteit

De observaties vinden plaats gedurende de periode dat het kind op de peuterspeelzaal zit. De maximale periode dat een kind op de peuterspeelzaal zit is maximaal 2 jaar. Een kind van twee kan tot het bereiken van de vierjarige leeftijd gebruik maken van de peuterspeelzaal. Aangezien de peuterspeelzaal niet wettelijk verplicht is de periode dat een kind op de peuterspeelzaal zit afhankelijk van de leeftijd waarop het kind voor het eerst naar de peuterspeelzaal gaat. De observatie van het kind vindt op 4 tijdstippen plaats. De eerste meting (nulmeting) vindt binnen twee dagen na binnenkomst plaats. De tweede meting vindt na drie maanden plaats. Deze meting geeft zicht op de mate waarin de korte termijn doelen zijn gehaald. De derde meting wordt uitgevoerd halverwege de periode, dat het kind nog op de peuterspeelzaal zit (zie de middellange termijn doelen). De eindmeting wordt vlak voor de overgang naar de basisschool verricht (zie lange termijn doelen).

Bij iedere meting wordt de volledige lijst ingevuld. Bij de 'beginsituatie' worden derhalve alle gestelde doelen op korte, middellange en lange termijn door de leidster beoordeeld. Hetzelfde gebeurt bij de volgende metingen.

Op deze wijze wordt duidelijk welke resultaten er in de loop van de tijd met het kind bereikt zijn.

Toelichting tekens: -- = slecht; - = onvoldoende; -/+ = noch onvoldoende, noch voldoende;

+ = voldoende en ++ = goed

I Observatielijst kringactiviteit

Naam: Leeftijd: ... jaar en ... maanden

	Beginsituatie					Na 3 maanden					Halverwege				
	--	-	+/+	+	++	--	-	+/+	+	++	--	-	+/+	+	++
	Korte termijn					Korte termijn					Korte termijn				
Doet mee aan de activiteit															
Vindt activiteit leuk															
Weet dat bezoek aan PSZ is beëindigd															
Is enigszins in staat te vertellen wat er die dag gebeurd is															
Wacht op beurt															
Inzicht in de regels															
Danst met de groep															
Maakt met de groep gebaren															
	Middellange termijn					Middellange termijn					Middellange termijn				
Zingt liedjes mee															
Hanteert geleerde woorden uit kringactiviteit in het spel															
Voelt zich veilig															
Voelt zich thuis															
Kan voor zichzelf opkomen															
Heeft vertrouwen in eigen kunnen															
Is niet afhankelijk van andere kinderen															
Hanteert de groepsregels															
Doet actief mee aan de kringactiviteit															
Vindt de activiteit leuk															
Richt zich spontaan tot de leidster															
Luistert naar andere kinderen															
Doet andere kinderen na															
Durft een kaartje te kiezen in de kring															

	Beginsituatie					Na 3 maanden					Halverwege				
	--	-	-/+	+	++	--	-	-/+	+	++	--	-	-/+	+	++
	Lange termijn					Lange termijn					Lange termijn				
Hanteert de regels goed															
Begrijpt de begrippen en hanteert deze in het spel															
Heeft vertrouwen in eigen kunnen															
Heeft een open contact met de leidster															
Voelt zich prettig in de groep															
Werkt met andere kinderen samen															

	Eindsituatie				
	--	-	-/+	+	++
	Korte termijn				
Doet mee aan de activiteit					
Vindt activiteit leuk					
Weet dat bezoek aan PSZ is beëindigd					
Is enigszins in staat te vertellen wat er die dag gebeurd is					
Wacht op beurt					
Inzicht in de regels					
Danst met de groep					
Maakt met de groep gebaren					
	Middellange termijn				
Zingt liedjes mee					
Hanteert geleerde woorden uit kring activiteit in het spel					
Voelt zich veilig					
Voelt zich thuis					
Kan voor zichzelf opkomen					
Heeft vertrouwen in eigen kunnen					
Is niet afhankelijk van andere kinderen					
Hanteert de groepsregels					
Doet actief mee aan de kringactiviteit					
Vindt de activiteit leuk					
Richt zich spontaan tot de leidster					
Luistert naar andere kinderen					
Doet andere kinderen na					
Durft een kaartje te kiezen in de kring					
	Lange termijn				
Hanteert de regels goed					
Begrijpt de begrippen en hanteert deze in het spel					
Heeft vertrouwen in eigen kunnen					
Heeft een open contact met de leidster					
Voelt zich prettig in de groep					
Werkt met andere kinderen samen					

	Zeer mee eens	Mee eens	Twijfel	Mee oneens	Zeer mee oneens
	Lange termijn				
In vergelijking met de start op de PSZ is de passieve beheersing van de Nederlandse taal toegenomen					
In vergelijking met de start op de PSZ is de passieve beheersing van de Nederlandse taal toegenomen					

Conclusie:

(Aandachtspunten: welke resultaten wel/niet bereikt; bijzondere omstandigheden; welke acties zijn tussentijds ondernomen om de resultaten te verbeteren?)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

II Vraaggesprek met de ouder over de ouder-kring activiteiten

Het vraaggesprek met de ouder over de ouder-kring activiteiten vindt 1 x per half jaar plaats. De coördinator voert het gesprek met de ouder.

Onderwerpen voor het vraaggesprek

- Welke ouder-kind activiteiten heeft de ouder bijgewoond?
(eventueel ouder-kindactiviteiten noemen)
- Wat vindt de ouder van de materialen en spelletjes die gebruikt worden (welke leuk/minder leuk)?
.....
- Is de uitleg bij het thema en de materialen duidelijk (welke wel, welke niet)?
.....
- Hoe heeft de ouder het ervaren om samen met zijn/haar kind de activiteiten uit te voeren?
.....
- Met welke activiteiten (materialen, spelletjes) bent u thuis ook aan de slag gegaan?
.....
- Helpt u het kind thuis met deze materialen te spelen (waarmee helpt de ouder; neemt de hulp toe, is het gelijk gebleven of neemt het af)?
.....
- Met welke materialen mag het kind alleen spelen?
.....
- Heeft uw kind het naar de zin op de peuterspeelzaal? Wat vindt uw kind leuk, wat minder leuk?
.....
- Heeft uw kind sinds ze op de peuterspeelzaal zit een grotere woordenschat?; zingt ze thuis de liedjes die ze op de peuterspeelzaal heeft geleerd?
.....
- Speelt het kind meer met andere kinderen samen sinds ze op de peuterspeelzaal zit?
.....

III Het evaluatieverslag van de leidster

Dit verslag wordt 1 x per jaar vervaardigd. Het verslag waarin de leidster verantwoording aflegt over de resultaten met de kringactiviteiten en de ouder-kind activiteiten heeft betrekking op alle kinderen die in dat schooljaar op de peuterspeelzaal zaten.

Voor de beschrijving van de resultaten maakt ze gebruik van de observatielijsten en de gegevens verkregen uit de vraaggesprekken met de ouders.

In dit verslag worden de resultaten niet per kind beschreven, maar wordt beschreven hoeveel (welk percentage) kinderen wel/niet de gestelde doelen bereikt hebben. Bij hoeveel van de uitstromende kinderen naar de basisschool zijn de gestelde doelen gerealiseerd. De beschrijving heeft derhalve betrekking op de totale groep of op een subgroep.

Het verslag is als volgt opgebouwd:

Doelgroep

(Welke groep(en) kinderen bereikt men; in hoeverre is de doelgroep bereikt?)

De bereikte resultaten met de kringactiviteit

- Bij hoeveel (=percentage) kinderen zijn de gestelde termijn doelen bereikt? Hierbij specifieke aandacht schenken aan de uitstromers.
- Welke doelen zijn wel en welke doelen zijn niet binnen de gestelde termijnen bereikt? Mogelijke oorzaken waarom deze doelen niet zijn bereikt.
- Welke acties worden ondernomen om de resultaten te verbeteren?

De bereikte resultaten met de ouder-kind activiteiten

- Wat vinden de ouders van de ouder-kind activiteit (gezellig samen bezig zijn; verschillende materialen leren kennen)?
- In hoeverre gaan de ook ouders thuis aan de slag met hetgeen op de ouder-kind activiteit geleerd is (welke activiteiten zijn aangeslagen, welke niet; zijn er ouders die weinig of niets met het geleerde hebben gedaan, wat is de reden)?
- Welke veranderingen zien ouders in hun kind sinds het op de peuterspeelzaal zit (grotere woordenschat, zingt liedjes van de peuterspeelzaal, speelt meer met andere kinderen samen)?
- Welke acties worden ondernomen om de resultaten te verbeteren?

Reflectie op de bereikte resultaten

- Hoe kijkt men tegen de bereikte resultaten aan?
- Welke veranderingen in de opzet, inhoud en duur van de (kring- en ouder-kind)activiteiten zouden de resultaten kunnen verbeteren?

Hoofdstuk 5

Samenvatting en nabeschatting

In dit slothoofdstuk gaan we na een korte samenvatting op meer beschouwende wijze in op de volgende onderwerpen: de ontwikkeling van inhoudelijke accountancy voor een zestal activiteiten (5.2.1), de afstand tussen professionals en management (5.2.2), de implementatie (5.2.3), de bruikbaarheid van het instrumentarium voor andere activiteiten (5.2.4), en de vraag welke activiteiten zich lenen voor inhoudelijke accountancy (5.2.5).

5.1 Samenvatting

Verantwoording afleggen (accountability) is sterk in opkomst. Verantwoording afleggen is een trend in de politiek. Rekenkamers spelen een steeds grotere rol in het controleren van de effectiviteit van gedane uitgaven. Ook burgers vragen steeds vaker aan instellingen om zich te verantwoorden. Voor het ontwikkelen van inhoudelijke accountancy in het sociaal cultureel werk heeft het RBA-model als inspiratiebron gewerkt. Kenmerken van het RBA-model die van belang zijn voor het sociaal-cultureel werk: relevante partijen nemen gezamenlijk verantwoordelijkheid in het formuleren van na te streven doelen, meetbare doelen worden geformuleerd en nagegaan wordt hoe 'tevreden' de gebruikers zijn. Op dit moment kan er niet gesproken worden van een situatie waarin bijvoorbeeld overheid, gebruikers en de instelling gezamenlijk doelen formuleren en verantwoordelijkheid dragen voor de te bereiken resultaten. De instelling formuleert de doelen en is verantwoordelijk voor de realisering van de gestelde doelen. De ontwikkelde accountancy heeft dan ook als vertrekpunt de op instellingsniveau geformuleerde doelen. Wel wordt er veel aandacht geschonken aan de mening van de gebruikers over de activiteiten van de instelling. Bij de verantwoording van de activiteit is de kernvraag: wat willen we bereiken met een bepaald activiteitenaanbod en bereiken we datgene wat we willen bereiken? De professional is hierbij belast met de verantwoording van de bereikte resultaten.

Zes Rotterdamse instellingen hebben het initiatief genomen om tot een meer inhoudelijke verantwoording van het werk te komen. De deelnemende instellingen hebben zelf een keuze gemaakt voor een bepaalde activiteit of activiteitengroep. Om de uitwisselbaarheid van de resultaten te vergroten is dit in onderling overleg gebeurd. Gekozen is voor de volgende activiteiten: cursorische activiteiten voor volwassenen, het seniorenoverleg, het digitale trapveld, vrijetijdsvoorziening voor tieners en de brede school (cursus sociale vaardigheden).

Per instelling is een werkgroep van uitvoerende medewerkers samengesteld. In de oorspronkelijk opzet waren per werkgroep 10 bijeenkomsten gepland. In de praktijk bleek dit niet haalbaar en zijn per werkgroep gemiddeld 12 bijeenkomsten gehouden. Met name het formuleren en nader concretiseren van de doelen in meer concretere doelen vergde meer tijd dan ingeschat (zie hoofdstuk 3). Een stap verder de geconcretiseerde doelen nader specificeren in termijn ('kort-middellang-lang') en niveau ('individu-groep-wijk') is slechts in enkele situaties gelukt.

Vervolgens is met de werkgroepen gesproken over zaken als a) 'wat' moet er in het licht van de gestelde doelen gemeten worden, b) 'hoe' gaan we het meten, c) 'op welke momenten' en d) wie is verantwoordelijk voor de verwerking en verslaglegging. De werkgroepen hebben derhalve een grote inbreng gehad in het 'wat' en 'hoe' (zie hoofdstuk 4). Dit heeft er toe geleid, dat de meetmethoden voor het achterhalen van de bereikte resultaten per werkgroep verschillen. Er is dus geen uniforme set van meetmethoden ontstaan die voor alle activiteiten gehanteerd kan worden. Dit nadeel weegt echter niet op tegen het grote voordeel, dat er per activiteitengroep een set van meetmethoden is ontwikkeld die volgens de sociaal-cultureel werkers goed hanterbaar en uitvoerbaar is in de setting waarin de activiteit plaatsvindt.

5.2 Nabeschuwing

5.2.1 De ontwikkeling van Inhoudelijke Accountancy

De deelnemende instellingen hebben, in onderling overleg, gekozen voor zes verschillende activiteiten waarvoor een systeem van inhoudelijke verantwoording ontwikkeld moest worden. De zes gekozen activiteiten kunnen dan ook als relevant voor het sociaal-cultureel werk gezien worden. Iedere instelling heeft deze activiteiten in haar pakket zitten.

Het formuleren van doelen voor de activiteiten heeft veel tijd gekost. Een verklaring hiervoor is de volgende. Op instellingsniveau worden de algemene en abstracte doelen geformuleerd voor het sociaal-cultureel werk. De activiteitengroepen gaan er zonder meer van uit dat ze een bijdrage leveren aan de realisering van de gestelde doelen. Op het moment dat echter de vraag gesteld wordt welke concrete doelen met deze activiteiten worden nagestreefd, ontstaan er problemen. Uitvoerende werkers realiseren zich dat de algemene instellingsdoelen vaag en abstract zijn ("wat moeten we er nu precies onder verstaan"). Het is dan niet eenvoudig om aan te geven in hoeverre en op welke manier de verschillende activiteiten een bijdrage leveren aan de realisering van de instellingsdoelen. Een ander hiermee samenhangend probleem is de omstandigheid, dat uitvoerende werkers in een eerder stadium nooit bewust bezig zijn geweest met de vraag wat ze met hun activiteiten concreet willen bereiken. In de praktijk gaat men vaak af op indrukken en gevoel. Activiteiten worden uitgevoerd en de uitvoerende werker krijgt de indruk en het gevoel 'dat het goed zit'. Het hoeft dan ook niet te verbazen dat de uiteindelijk door de werkgroepen geconcretiseerde doelen niet altijd een duidelijke relatie vertonen met de algemene instellingsdoelen.

Er is een grote variatie in de meetmethoden die door de activiteitengroepen gehanteerd worden. Dit sluit geheel aan bij de opzet waarin de werkgroep uitgaande van de activiteit en de eigen setting tot een keuze moest komen van meetmethoden die niet alleen hanteerbaar maar ook uitvoerbaar zouden zijn. Het streven naar een uniforme set van meetmethoden voor alle activiteitengroepen oogt optisch fraai is in de praktijk onwerkbaar. Observatie of het gebruiken van een vragenlijst zijn bijvoorbeeld niet in iedere situatie wenselijk of uitvoerbaar.

De werkgroepen staan achter de inhoudelijke accountancy wat betreft de hanteerbaarheid van het nu ontwikkelde systeem. De uitvoerbaarheid hangt samen met de vraag of er voldoende tijd beschikbaar wordt gesteld om met inhoudelijke accountancy te werken.

5.2.2 De afstand tussen professionals en management

Uit bovenstaande constatering over de moeilijke vertaalbaarheid van instellingsdoelen naar de concrete activiteiten, kan al worden opgemaakt dat er een zeker gat gaapt tussen de uitvoerende professionals en het management van hun instelling. Het gaat hierbij niet over een kwestie die eenvoudig kan worden opgelost. Het management moet zich immers verantwoorden naar de subsidiegever(s) en spreekt daarvoor de taal van het lokale bestuur. Dit bestuur blijkt de doelen van het welzijnswerk vaak nogal ruim te formuleren (het bevorderen van de sociale cohesie, van de participatie), hetgeen het management van de instellingen voor SC-werk dwingt om ook royale doelen als instellingsdoelen op te nemen. Hierdoor kunnen de uitvoerende werkers moeilijk een link leggen tussen die doelen en hun concrete werk.

Een oplossing voor dit probleem kan van drie kanten komen. Subsidiegevers zouden zichzelf kunnen oefenen in het preciezer formuleren van verwachtingen met betrekking tot de effecten van SCW-activiteiten. Het management zou zichzelf moeten verplichten om –zeker zolang politici niet preciezer formuleren – de instellingsdoelen voor de uitvoerende activiteiten nader uit te werken. En van de professionals mag worden verwacht dat zij zichzelf trainen in het concretiseren van de doelen per activiteit.

5.2.3 De implementatie

Inhoudelijke accountancy is ontwikkeld i.s.m. met werkgroepen, waarvan de leden overwegend een hbo-opleiding hebben gevolgd. De vraag of dit systeem ook hanteerbaar is voor een mbo-werker is moeilijk te beantwoorden. Bepaalde onderdelen, zoals gegevens verzamelen en verwerken, zijn goed uit te voeren door mbo-werkers. De analyse en interpretatie van de gegevens, alsmede het schrijven van het verslag is meer een taak voor de verantwoordelijke hbo-medewerker. Aanvullende deskundigheidsbevordering m.b.t. verwerking, analyse en interpretatie van gegevens is in ieder geval wenselijk voor de verantwoordelijke werkers.

De vraag hoeveel tijd inhoudelijke accountancy gaat kosten is op dit moment niet te beantwoorden. Duidelijk is dat de benodigde tijd bepaald wordt door de te verrichten inhoudelijke accountancy-werkzaamheden. Aangezien er verschillen zijn in de uitwerking van de inhoudelijke verantwoording is een norm voor de verschillende werkgroepen niet zinvol. Binnen de groepen was het, een enkele uitzondering daargelaten, ook moeilijk om van tevoren een reële inschatting van de benodigde tijd te komen. De inschattingen van de leden van de werkgroep lagen vaak ver uit elkaar. Een en ander hangt samen met de omstandigheid dat het werkzaamheden betreft die als 'nieuw' gekwalificeerd kunnen worden.

Op de korte termijn is het raadzaam dat de leden van de werkgroepen van start gaan met inhoudelijke accountancy. De huidige stuurgroep van zes instellingen kan hierbij een belangrijke rol spelen. Na een periode van een half jaar kan per activiteitengroep de balans worden opgemaakt. Vragen die beantwoord moeten worden zijn:

- Welke I.A. – werkzaamheden kunnen door mbo-ers, en welke werkzaamheden kunnen eventueel door mensen met een id-baan worden uitgevoerd?
- Welke aanvullende deskundigheidsbevordering is nodig?
- Hoeveel tijd kost inhoudelijke accountancy per activiteit en is de benodigde tijd te vinden binnen de huidige bezetting?

Uitwisseling van de gegevens kan ertoe leiden dat iedere instelling van zes verschillende activiteitengroepen een beeld heeft van de benodigde tijd en de investeringen die nodig zijn om inhoudelijke accountancy toe te passen.

5.2.4 De bruikbaarheid van het instrumentarium voor andere activiteiten

Het sociaal-cultureel werk biedt een scala aan activiteiten die voortkomen uit de vraag en behoefte van de bewoners. De zes activiteiten waarvoor inhoudelijke accountancy ontwikkeld is zijn bij alle instellingen terug te vinden. Iedere instelling kan derhalve van start gaan met inhoudelijke accountancy van deze zes activiteiten mits men zich kan verenigen met de doelen die geformuleerd zijn door de werkgroepen van andere instellingen.

De vraag rijst in hoeverre de ontwikkelde inhoudelijke accountancy ook bruikbaar is voor andere activiteiten. De toepasbaarheid van de ontwikkelde inhoudelijke accountancy voor andere activiteiten is onder andere afhankelijk van de vraag of voor een andersoortige activiteit ongeveer dezelfde doelen geformuleerd kunnen worden en of de setting van de activiteit vergelijkbaar is. Bijvoorbeeld activiteiten die zich in de buitenruimte afspelen kunnen andere meetmethoden met zich meebrengen. Alvorens men besluit om bepaalde meetmethoden 'in ongewijzigde vorm' voor een andere activiteit te hanteren is het minimaal nodig te bekijken of er overeenkomsten bestaan in te realiseren doelen. Verschillen in doelstellingen maken inhoudelijke wijzigingen van de meetmethode noodzakelijk.

5.2.5 Welke activiteiten lenen zich minder voor inhoudelijke verantwoording?

Uitgaande van de wijze waarop aan de inhoudelijke verantwoording van de zes activiteiten uiteindelijk inhoud en vorm is gegeven valt het volgende te zeggen over activiteiten die zich minder lenen voor inhoudelijke verantwoording:

- Eenmalige activiteiten: inhoudelijke verantwoording vergt betrekkelijk veel tijd. Om deze reden zal inhoudelijke verantwoording verhoudingsgewijs (te) duur zijn wanneer het een verantwoording betreft van een eenmalige activiteit. Het 'tellen en vertellen' over een dergelijke activiteit is in een dergelijke situatie een redelijk alternatief. Inhoudelijke verantwoording van een eenmalige activiteit zou overwogen kunnen worden wanneer de kosten verbonden aan de verantwoording in verhouding tot de kosten van de activiteit gering zijn en aantoonbare resultaten 'op korte termijn' geformuleerd kunnen worden. Het laatste is niet altijd een gemakkelijke opgave.
- Nieuwe, nog niet uitgekristalliseerde activiteiten: in de periode waarin gewerkt wordt aan de opzet, vorm en inhoud van de nieuwe activiteit is een inhoudelijke verantwoording 'te vroeg'. Omdat de activiteit nog 'in ontwikkeling' is, wordt de analyse van de resultaten bemoeilijkt als niet duidelijk is over welke (experimentele) fase de gebruiker zijn mening geeft.
- Een aantal activiteiten van het sociaal-cultureel werk heeft betrekking op het 'open zijn' van het buurthuis of de aanwezigheid van de werker. Dergelijke activiteiten zijn moeilijk te verantwoorden in termen van bereikte resultaten. Hetzelfde kan gezegd worden van werkzaamheden als productontwikkeling, analyse en oriëntatie, en deskundigheidsbevordering.

Inhoudelijke verantwoording leent zich meer voor activiteiten die reeds een bepaalde looptijd en continuïteit hebben in inhoud en vormgeving.