

Het logboek van Thuis Op Straat: instrument voor kwaliteitsverbetering?

Rachel van Woudenberg

Juli 2005

Inhoud

1	Introductie	7
1.1	Inleiding	7
1.2	Het bedrijfsinformatiesysteem	8
2	Het kader van het logboek	11
2.1	Inleiding	11
2.2	Een logboek	11
2.3	Wat is Thuis Op Straat	13
2.4	De rol van het logboek in Thuis Op Straat	15
3	Onderzoeksopzet en theoretische invalshoek	29
3.1	Inleiding	29
3.2	Vraagstelling en onderzoeksvragen	30
3.3	Operationalisering en theoretische invalshoek	31
3.4	Methode van onderzoek	38
4	De ingevulde logboeken	43
4.1	Inleiding	43
4.2	Selectie van de locaties	43
4.3	Analyse op gebruiksvoorwaarden	46
5	De TOS-locaties en het logboek	59
5.1	Inleiding	59
5.2	De vier locaties en het gebruik van het logboek	60

5.3	Inhoudelijke aspecten van het logboek	67
5.4	De werkwijze en de werkwijze een plaats geven in het logboek	72
5.5	Zet het logboek aan tot reflectie en interactie?	77
6	Conclusies en aanbevelingen	81
6.1	Inleiding	81
6.2	Het doel van het logboek	82
6.3	Invullen, beleving en randvoorwaarden	84
6.4	Het gebruik van het logboek	85
6.5	Wat is de werkwijze / aanpak én wordt deze in het logboek beschreven	86
6.6	Algemene conclusie	87
6.7	Expertmeeting	88
7	Literatuurlijst:	93
	Bijlage 1	95
	Topic interview	95
	Bijlage 2	99
	Uitkomst van de expertmeeting	99

Foto 1: Twee medewerkers in Feijenoord vullen het logboek in.



Foto 2: Het webbased logboek van Thuis Op Straat.



1

Introductie

1.1 Inleiding

Het Verwey-Jonker Instituut heeft de opdracht gekregen om onderzoek te doen naar Thuis Op Straat (TOS). TOS is een project dat in een buurt of wijk wil werken aan veiligheid en onderlinge aanspreekbaarheid. TOS richt zich op de jeugd van twee tot twintig jaar. Door spel- en sportactiviteiten aan te bieden op de pleinen in een wijk wil TOS een sportiever, gezelliger en fatsoenlijker klimaat op straat bevorderen. TOS wil meer zijn dan een 'clubhuis op straat'. Door de sfeer en veiligheid te verbeteren wil TOS de openbare ruimte teruggeven aan de bewoners en ervoor zorgen dat kinderen en jongeren zich buiten thuis voelen. Het doel is dat zij meer spelen, minder ruzie maken, aandacht hebben voor en rekening houden met elkaar en elkaar groeten.

Het kan soms erg druk zijn in een straat en op het plein. Het TOS-team probeert daar rekening mee te houden. De ene keer zijn de activiteiten juist voor kinderen, een andere keer voor de tieners en jongeren. Sommige activiteiten zijn speciaal voor meiden.

Elk TOS-team bestaat uit maximaal zes personen die sportief en herkenbaar gekleed de straat op gaan. De personen zijn voornamelijk I&D-medewerkers,

stagiaires en vrijwilligers. Het komt vaak voor dat de medewerkers zelf uit de achterstandswijken komen en de buurt en straat kennen. Het TOS-team is een multicultureel team en sluit zo op een goede manier aan bij het multiculturele karakter van de wijk. Voorbeelden van TOS-activiteiten zijn: speelgoeduitleen, sporttoernooien, speurtochten, schoonmaakacties, spelletjes, straatspeeldag, vakantieactiviteiten, uitstapjes, sportbus (Huiskens e.a., 1998).

TOS is actief in verschillende steden zoals Amsterdam, Leiden en Schiedam en in verschillende wijken van Rotterdam. In totaal zijn er twintig locaties. TOS is een onderdeel van het gemeentelijk lokaal sociaal beleid. Het heeft als doel om een preventief project te zijn voor kinderen en jongeren in de openbare ruimte. TOS is een franchise-concept en kan ingehuurd worden door de gemeente of een deelgemeente.

De TOS-locaties in de wijk zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van het TOS-werkconcept en de ontwikkeling van nieuwe producten en diensten. Er is één TOS-hoofdkantoor dat het werkconcept beheert, ontwikkelt en bewaakt. De bovenlo-kale dienstverlening van TOS richt zich op het ontwikkelen van een zelflerende organisatie die in verschillende uitvoeringspraktijken zelfdekkende netwerken ontwikkelt en ondersteunt. Het primaire proces is het dagelijkse werk in de wijk (Huiskens e.a., 1998).

1.2 Het bedrijfsinformatiesysteem

Het onderzoek van het Verwey-Jonker Instituut heeft betrekking op het bedrijfsinformatiesysteem van TOS. Dit bedrijfsinformatiesysteem is opgezet om voortdu-rend te reageren op de omgeving en te waken over de kwaliteit van de uitvoering. Het informatiesysteem is vooral gericht op het verzamelen van systematische gegevens over de TOS-projecten. Het meten van het dagelijkse werk is van groot belang. Het meten kan leiden tot een proces van permanente kwaliteitscontrole en tot verbetering van de werkpraktijk. Het kan verantwoording naar de subsidiege-vers vereenvoudigen. TOS hanteert drie belangrijke meetinstrumenten:

1. Het elektronische logboek: hierin wordt dagelijks bijgehouden wat voor werk op straat gedaan wordt en wat het resultaat hiervan is.
2. De effectmeting: hiermee wordt over een langere tijd gemeten of door het werk van TOS het leefklimaat van kinderen, jongeren en buurtbewoners verbetert.

Dit gebeurt door onderzoekers, aan de hand van het logboek en van interviews.

3. De spiegel: met de spiegel beoordelen de afzonderlijke TOS-praktijken elkaar.

Dit onderzoek richt zich op de frequentie van de gegevens in het logboek en op de kwaliteit van de inhoud. Het is een evaluatief onderzoek dat verkennend van aard is. Dit onderzoek betreft niet alleen de inhoud van het logboek (de gebruiksvoorwaarden), maar ook het gebruik van het logboek in de praktijk.

TOS sluit aan bij het idee van een lerende organisatie door opleiding, training en supervisie. Daarnaast wordt gebruikgemaakt van meer bedrijfsmatige organisatorische instrumenten zoals het permanent monitoren van de praktijk in de vorm van een dagelijks logboek. Het verzamelen van systematische gegevens moet kennis opleveren voor de intervisie en de permanente reflectie op de praktijk van de TOS-werkers.

Vanaf het begin van de TOS-projecten (1996) wordt er dagelijks een logboek bijgehouden. Daarin worden kwantitatieve gegevens verzameld, zoals het aantal activiteiten, het bereik van de doelgroep, en een aantal kenmerken van de doelgroep. Het logboek heeft bovendien als doel om de kwaliteit van het werk in de TOS-locatie te verbeteren. Daarom bevat het logboek ook open vragen over de gang van zaken op het plein, de geboden activiteiten en over het signaleren van zaken of problemen die aangepakt moeten worden.

Het TOS-project is gedurende enkele jaren onderzocht door de onderzoekers van de Erasmus Universiteit van Rotterdam.

In het onderhavige onderzoek van het Verwey-Jonker Instituut is gebruikgemaakt van gegevens uit het logboek, vooral van de kwantitatieve data. Vanuit TOS-centraal wil men nagaan of er meer gedaan kan worden met de data die betrekking hebben op de werkwijze en de kwaliteit daarvan. Onduidelijk is of het logboek voldoende gegevens oplevert voor reflectie over de vraag hoe de kwaliteit verbeterd kan worden. Een andere reden voor onderzoek is dat men denkt dat er te weinig gebeurt met de kwalitatieve gegevens van het logboek. Het is voor TOS van belang dat er een onderzoek komt, zodat duidelijk wordt of het logboek een geschikt instrument is als aanzet tot kwaliteitsverbetering van de werkwijze. Deze vraag staat daarom centraal in dit onderzoek. Om deze vraag te beantwoorden richt dit onderzoek zich op de inhoud en het gebruik van het logboek in de praktijk. De werkwijze kan alleen verbeterd worden wanneer het logboek aanzet tot reflectie over het werk en tot interactie, want deze zijn een voorwaarde voor de

ontwikkeling van de werkwijze. Vormt het logboek de aanzet voor deze reflectie en interactie? Op basis van de uitkomst van het onderzoek worden er aanbevelingen voor verbetering, aanpassing of voor het gebruik van het logboek gedaan. De centrale vraagstelling is:

Draagt het logboek bij aan de kwaliteitsverbetering van de werkwijze in Thuis Op Straat-locaties? Zo ja, op welke wijze? Zo nee, waarom niet?

Dit onderzoek is maatschappelijk relevant omdat het een belangrijke bijdrage levert aan het werk van TOS. TOS-medewerkers willen een voorbeeldfunctie hebben op straat. Het logboek is een instrument binnen TOS dat bedoeld is om het TOS-project te verbeteren. TOS wil zorgen voor een verbetering in de achterstandswijken en zou dus kunnen bijdragen aan een verbetering van de maatschappij.

Tevens richt dit onderzoek zich op de vraag of een logboek als instrument kan aanzetten tot reflectie en interactie en op die wijze kan leiden tot kwaliteitsverbetering van het werk. Het antwoord op deze vraag kan van belang zijn voor andere welzijnsinstellingen of zorginstellingen. Deze instellingen moeten net als TOS verantwoording afleggen over hun activiteiten aan anderen, bijvoorbeeld subsidiegevers. Een instelling die zijn handelen moet registreren kan geïnteresseerd zijn in een instrument dat eveneens kan leiden tot verbetering van de kwaliteit van het werk. Omdat dit onderzoek zich uitsluitend richt op de TOS-locaties zijn de resultaten echter maar gedeeltelijk overdraagbaar naar andere instellingen.

Dit onderzoek is wetenschappelijk relevant omdat het nagaat of een logboek als instrument in het welzijnswerk kan leiden tot reflectie en interactie op het werk en daarmee tot kwaliteitsverbetering van het werk. Het onderzoek legt een verband tussen het logboek en reflectie over het werk.

Het volgende hoofdstuk geeft eerst een algemene beschrijving van het logboek en van TOS, vervolgens volgt er een onderzoeksopzet met de theoretische invalshoek van dit onderzoek. In hoofdstuk vier worden de resultaten van de analyse van de logboeken beschreven. Hoofdstuk vijf beschrijft de resultaten van de praktijkanalyse en hoofdstuk zes sluit het onderzoek af met aanbevelingen voor de praktijk.

2

Het kader van het logboek

2.1 Inleiding

Voordat inhoudelijk op het onderzoek kan worden ingegaan is het noodzakelijk een aantal zaken en begrippen te omschrijven, zoals het logboek als meetinstrument van de dagelijkse praktijk en de organisatie Thuis Op Straat. Ook het ontstaan van het TOS-logboek komt aan de orde.

2.2 Een logboek

Wat is een logboek

Het logboek komt oorspronkelijk uit de scheepvaart. Het diende daar om de snelheid van een schip te registeren. Dit werd gedaan aan de hand van een log, een plankje dat overboord gegooid werd. De merktekens op de loglijn bepaalden dan de snelheid van het schip. In de loop van de tijd werden ook allerlei andere waarnemingen vastgelegd, zoals de werkzaamheden en belevenissen op een schip. Zo werd het logboek in de scheepvaart een instrument om te bepalen waar men

zich bevond en het gaf de nodige informatie om het doel te bereiken (Masson e.a., 2002).

Tegenwoordig worden logboeken in verschillende organisaties gebruikt als meetinstrument, bijvoorbeeld in de bouw (Vlos & Vlas, 2000) of om studieresultaten bij te houden. Binnen de welzijnssector is het logboek alleen bij TOS te vinden. Hierin wordt geregistreerd wat er tijdens de activiteiten van TOS gebeurt en binnen welke context dat plaatsvindt. Net zoals in de scheepvaart heeft het logboek tot doel de nodige informatie te verzamelen om te bepalen waar men staat, zodat men kan bijsturen om de beoogde doelen te behalen.

In de sociale sector verwacht de overheid dat rekenschap wordt afgelegd: accountability. Zij wil inzicht hebben in het gebruik van de middelen die ter beschikking zijn gesteld. Er is een toenemende vraag naar controlebaar beleid. Om dit te bewerkstelligen wil men steeds meer gaan monitoren wat gerealiseerd wordt.

Burgers en andere betrokkenen vragen ook om verantwoording. Door verantwoording van resultaten af te leggen, krijgen welzijnsinstellingen feedback, waardoor zij hun bedrijfsuitvoering kunnen aanpassen. Binnen de welzijnsinstellingen ontstaat door deze ontwikkelingen de behoefte aan een registratiesysteem. Zo'n registratiesysteem heeft als voornaamste doel om jaarlijks de geleverde diensten aan de financier te tonen. De belangrijkste gegevens zijn: het bezoekersaantal, het aantal activiteiten en het aantal medewerkers die de activiteiten uitgevoerd hebben. Op deze wijze geven welzijnsinstellingen inzicht in hun gemaakte uren en in hun financiën. Deze registratiesystemen zijn op dit moment verre van gestandaardiseerd. Er is een aantal pogingen gedaan om meetinstrumenten te ontwikkelen binnen welzijnsorganisaties. Tot nu toe is hier alleen een eerste aanzet over inhoudelijke accountancy uit voortgekomen. Deze aanzet ging echter niet in op het verdere proces van invoering van accountability. TOS is de eerste welzijnsorganisatie die zich bezighoudt met accountability door middel van een logboek. Het logboek van TOS is meer dan een registratiesysteem. Het is ook ontwikkeld om de kwaliteit op de werkvloer te verbeteren. Door systematisch gegevens bij te houden kan de organisatie inzicht krijgen in het eigen handelen en is de organisatie ook in staat om dit handelen bij te stellen. Het logboek wil stimuleren dat er juist over zaken wordt gesproken die routine geworden zijn (Masson e.a., 2002).

2.3 Wat is Thuis Op Straat

In het eerste hoofdstuk kwam al naar voren wat TOS is. Deze paragraaf gaat dieper in op de organisatie en de werkwijze van TOS. Allereerst komen de doelstellingen van TOS aan de orde.

Zoals al in de inleiding werd genoemd streeft TOS naar een duidelijker, gemoedelijker, fatsoenlijker en sportiever klimaat op pleinen en straten in achterstandswijken. Dat betekent meer jongere, spelende kinderen en meer meisjes op straat en minder overlast en vandalisme. Situaties die uit de hand dreigen te lopen, worden door TOS gesignaleerd. Raken (groepen) kinderen of jongeren in de knel, dan wil TOS zorgen voor een effectief werkend netwerk dat hen opvangt. TOS wil een efficiëntere bestrijding van overlast. Bovendien wil TOS de participatie en onderlinge samenwerking van organisaties, ouders en wijkbewoners vergroten (Huiskens e.a., 1998).

De middelen

TOS organiseert allerlei activiteiten op pleinen. Wanneer het slecht weer is, wordt naar binnen uitgeweken. Er is een vast team van medewerkers dat, voor zover dat mogelijk is, op vaste tijden en plaatsen deze sport- en spelactiviteiten organiseert. Het doel van deze activiteiten kan zijn: toezicht houden, binding zoeken, sfeer scheppen, onveilige plekken heroveren of juist niets doen. Gedurende deze activiteiten signaleren TOS-medewerkers systematisch wat er in een wijk gebeurt. TOS is actief in verschillende wijken waar medewerkers hun activiteiten op pleinen organiseren. Per wijk worden de pleinen eerst geclassificeerd met: niets-aan-de-handplein, risicoplein of rampenplein. TOS wil deze pleinen één voor één veroveren en teruggeven aan de buurt. De bevindingen rapporteren de medewerkers in een logboek. Ieder plein heeft een eigen elektronisch logboek. TOS zet zich ervoor in dat de signalen bij de juiste hulporganisaties of andere organisaties terechtkomen. Ten slotte werkt TOS eraan om alle neuzen van de buurtbewoners dezelfde kant op te laten wijzen (Huiskens, e.a. 1998).

De organisatie

Het project TOS kent een bedrijfsmatige aanpak met een duidelijke directievoering, effectmeting en kwaliteitsbewaking. De organisatie kent verschillende niveaus: TOS-centraal, de TOS-opperbaas, de TOS-baas en de TOS-medewerkers. Naast deze interne niveaus zijn er ook uitvoerders van andere organisaties die met TOS

samenwerken. Zij hebben een TOS-convenant getekend. Dit zijn bijvoorbeeld deelgemeenten, het sociaal werk, de bewonersorganisatie, het jongerenwerk, het onderwijs, de politie en de sportbuurtwerker. De TOS-baas zorgt voor de afstemming en geeft leiding aan de TOS-medewerkers (veelal mensen met melkertbanen, jongerenpoolers, banenpoolers en vrijwilligers). TOS-centraal, met vertegenwoordigers op bestuurlijk niveau, formuleert op basis van een wijkanalyse de gezamenlijke beleidsdoelen. De lokale overheid is de regisseur van de keten van samenwerking en heeft de zware verantwoordelijkheid om issues op het gebied van veiligheid, welzijn en wijkbeheer voortdurend op de agenda te krijgen van de gemeenten (Huiskens, e.a. 1998).

De algemene werkwijze

In een handboek (te vinden op www.thuisopstraat.nl) is de werkwijze van TOS opgenomen. Een aantal thema's in dit handboek geeft de werkwijze weer. De vier aandachtspunten van TOS zijn: activiteiten organiseren, signalering, participatie en goede communicatie.

In de filosofie van TOS staat vooral deze zin centraal: *'liefde en aandacht zijn toch voordeliger'*.

Een harde aanpak van de politie bij problemen kan niet voldoende zijn om een wijk veiliger te maken. Het aanwezig zijn is van groot belang, want door aanwezig te zijn kan TOS het goede voorbeeld geven. TOS propageert een systematische wijkaanpak, door onder andere te observeren hoe de omgeving reageert. Het is van belang dat medewerkers in deze filosofie geloven. Daarom besteedt TOS uitgebreid aandacht aan deze visie in de introductie en training van medewerkers. Activiteiten brengen sfeer en vrolijkheid op de pleinen. TOS kan nagaan wat goed gaat en wat beter kan. TOS kan door deze activiteiten ook contacten opbouwen met de buurt (ouders, kinderen buurtbewoners, organisaties). Activiteiten hebben verschillende doelen. Ze zorgen ervoor dat kinderen en jongeren kunnen oefenen met regels. Activiteiten geven mensen de mogelijkheid om actief betrokken te zijn bij de buurt. Bovendien kunnen de medewerkers van TOS door activiteiten opvoedkundige relaties aangaan met kinderen.

Doordat TOS elke dag aanwezig is in de buitenruimte kan het knelpunten op allerlei gebieden signaleren en aanpakken, door zelf oplossingen aan te dragen en door andere instanties bij deze knelpunten te betrekken. Een knelpunt kan zijn dat er vernielingen zijn of dat het plein vervuild is. Ook het welzijn van kinderen kan in het gedrang zijn.

De TOS-medewerkers kunnen niet alléén de wijk verbeteren, maar hebben daarbij anderen nodig. De mensen die in de wijk wonen zijn van groot belang voor een goede, veilige en sportieve sfeer. Het is van groot belang dat buurtbewoners, ouders en kinderen daarom participeren in de activiteiten en op straat. Eén van de taken van de TOS-medewerkers bestaat er dan ook uit de mensen uit te dagen tot betrokkenheid door erachter te komen wat de mensen bezighoudt. Wat willen zij? Waar zien zij kansen en welke bijdrage kunnen ze zelf leveren?

Zonder goede communicatie met de buurtbewoners, de kinderen, de ouders en andere organisaties kan TOS geen bijdrage leveren. De houding en uitstraling van de TOS-medewerkers zijn bepalend voor de toenadering tot mensen. Het is daarom belangrijk dat TOS-medewerkers anderen begroeten, zich voorstellen, uitleg geven over TOS, herkenbare kleding dragen, positieve berichten melden, praatjes maken etc. (www.thuisopstraat.nl).

2.4 De rol van het logboek in Thuis Op Straat

Het is de bedoeling dat de medewerkers van TOS dagelijks, na elke activiteit, in het elektronisch logboek de activiteiten en resultaten van hun werkzaamheden invullen. Door deze manier van rapporteren streeft TOS naar het verzamelen van gedetailleerde kennis over de sociale infrastructuur en sociale processen die de TOS-medewerkers bij hun uitvoerende werk kunnen benutten. Het logboek zou gebruikt moeten worden voor intervisie en permanente reflectie op de praktijk, waardoor een gerichte aanpak op de pleinen en in de wijken mogelijk is.

“Door het invullen van het logboek staan mensen stil bij de activiteit die zij hebben uitgevoerd. Er vindt een evaluatie plaats van de activiteit. Mensen denken na over hun activiteit.”(geciteerd in www.thuisopstraat.nl, werkboek, logboek).

De geschiedenis van het logboek

De ontwikkeling

Uit onderzoek blijkt dat het logboek een ontwikkeling heeft doorgemaakt. Eerst bestond het uit een papieren A4-tje dat gebruikt werd als een soort dagboek. Later kon de medewerker het in de computer invullen en op dit moment is het web-based. Hieronder gaan we in op de onderzoeksresultaten die de ontwikkeling van

het logboek betreffen. Verderop in deze paragraaf wordt inhoudelijk ingegaan op een aantal van deze ontwikkelingen.

<i>Schema 1 ontwikkeling logboek</i>	
Het begin van het logboek	1996
Verfijning van het logboek na bevindingen van een pilot analyse	
Op alle locaties een elektronisch logboek	1999
Beperkingen en kwaliteiten van het logboek worden beschreven in het onderzoek 'De straat aan de jeugd'. (Masson e.a., 2002)	1999-2002
Het logboek is internet-based geworden dit staat in het jaarverslag Thuis op Straat Rotterdam. (Stichting TOS 2003).	2003
Knelpunten en functies van het logboek in het onderzoek 'Jeugd en buitenruimte'. (Karyotis e.a., 2004).	2002-2004

Belangrijke thema's binnen het logboek zijn: locatie en deelname, signaleren, participatie buurtbewoners en evaluatie. Deze thema's zijn afgeleid van het TOS-concept. Binnen 'locatie en deelname' wordt allereerst aangegeven door wie, waar en hoe laat een activiteit plaatsvindt. Hiermee kan de TOS-baas bekijken of de activiteiten evenwichtig verdeeld zijn over de wijk, wat de duur en het type activiteiten zijn en wie deelnemen, uitgesplitst naar sekse, etniciteit en leeftijd. Verder worden het weer en de partner waarmee werd samengewerkt weergegeven. Het vroegtijdig signaleren van zaken in de buitenruimte die verbetering behoeven, is een andere taak van het TOS-team. Niet alleen fysieke maar ook sociale zaken, zoals het welbevinden van een individueel kind, kunnen gesignaleerd worden. Zo wordt in het logboek weergegeven hoe een kind zich gedraagt. Het participeren van buurtbewoners wordt eveneens geregistreerd. Tot slot wordt iedere activiteit geëvalueerd. De TOS-medewerkers kunnen hun ideeën en geconstateerde problemen ventileren, zodat ze op de teamvergadering besproken kunnen worden.

Op de volgende pagina's volgt een voorbeeld van het logboek, zoals het er nu uit ziet.

Invullen Logboek 825

Gebruik *tab* om van veld te wisselen.

Kies hier een medewerker (Ctrl-toets ingedrukt houden om meerdere te selecteren)

Ton huiskens
Edson
Suat
Sofia
Paulo

Partner bij activiteit

Niets geselecteerd

Plein/straat/gymzaal/school

Niets geselecteerd

Datum

02 / Jun / 2005 DD-MM-JJJJ

Starttijd

0 : 0 UU:MM

Eindtijd

0 : 0 UU:MM

Activiteit 1

Niets geselecteerd

Activiteit 2

Niets geselecteerd

Was er materiaal mee naar de activiteit

☐ ja
☐ nee

Soort activiteit

Niets geselecteerd

Doelgroep van de activiteit (Ctrl-toets ingedrukt houden om meerdere te selecteren)

kinderen
tieners
jongeren
volwassenen
buurbewoners

Doel van de activiteit

Niets geselecteerd

Aantal kinderen/tieners/jongeren die meededen

Deden er kinderen/tieners/jongeren niet mee die wel op het plein speelden

- ☐ ja
☐ nee

Algemeen Oordeel

Bijzonderheden bij activiteit:

Toelichting samenwerking

Gedrag kinderen/jongeren

Gedrag kinderen/jongeren naar tos-medewerkers toe

Hoe vaak was er ruzie tijdens de activiteiten

Niets geselecteerd 

Was het nodig om in te grijpen bij de ruzie

- ☐ ja
☐ nee

Vielen kinderen/jongeren op door positief gedrag

- ☐ ja
☐ nee

Vielen kinderen/jongeren op door negatief gedrag

- ☐ ja
☐ nee

Is er nog contact geweest met jongeren

- ☐ ja
☐ nee

Waren er volwassenen voor de activiteit(en) op het plein

- ☐ ja
☐ nee

Waren er volwassenen tijdens de activiteit(en) op het plein

- ☐ ja
☐ nee

Is er met de volwassenen gesproken

- ☐ ja
☐ nee

Hebben volwassenen meegedaan aan de activiteit(en)

- ☐ ja
☐ nee

Wat kan beter: ideeën

Zijn er problemen

- ☐ ja
☐ nee

Wat moet er besproken worden in de teamvergadering

Het ontstaan van het logboek

Het logboek is bedacht in de eerste lopende TOS-locatie: Hillesluis. Er werd gezocht naar een middel om bij te houden wat er op een plein gebeurt en wat er gedaan wordt. Dit gebeurde in de vorm van een dagrapportage met drie vragen. De inhoud van het logboek is bedacht door de medewerkers van de locatie Hillesluis en door de oprichter van TOS, Ton Huiskens. De vragen: wat zie je, wat heb je gedaan, en wat wil je bereiken, stonden centraal in dit logboek. Deze antwoorden werden vervolgens gebruikt in de teamvergadering. Na drie jaar dagrapportage ontstond er een berg papierwerk die nauwelijks bruikbaar was. In die tijd groeide TOS en kreeg niet alleen in Rotterdam, maar in de hele provincie locaties. Dit zorgde ervoor dat er geld vrij kwam voor wetenschappelijk onderzoek. De oprichter vond het belangrijk om te blijven reflecteren om zo TOS te verbeteren en te verfijnen. Tegelijkertijd wilde hij iets doen aan het papierwerk. De onderzoekers van de Erasmus Universiteit kregen de taak om vanuit het logboek op papier een logboek te ontwikkelen op de computer. Het logboek zou verschillende doelen moeten dienen. Het eerste doel was registratie van de activiteit en dus een systematische weergave van de activiteit in het logboek. Het tweede doel was het verzamelen van pleininformatie om het proces dat het plein doormaakt in kaart te brengen. Het derde doel was dat het logboek zou moeten aanzetten tot reflectie op het werk. Het registreren en het verzamelen van pleininformatie, naast effectmetingen geplaatst, moest een vergelijking mogelijk maken tussen de feiten en de effecten.

In dit onderzoek staat het derde doel, het aanzetten tot reflectie, centraal. Reflectie kan leiden tot een verbetering van de werkwijze. Het derde doel is niet zomaar bedacht. Voor de oprichter is reflectie zijn levensmotto (Interview met Ton Huiskens, 14-6-2005).

“Toen ik een jaar of 19 was, was ik actief in een derdewereldbeweging en in 1971 ging ik naar een voedselconferentie. Daar kwam ik Indiërs tegen, die vertelden dat ze elk jaar een ‘meeting without purpose’ organiseerden. Ze gingen dan allemaal op weg naar deze ontmoeting zonder doel en dachten na over afgelopen jaar en de plannen voor het nieuwe jaar. Het waren boeren, die dan over de groei en de oogst praatten. Deze boeren hielden dagelijks dagboeken bij, om in de gaten te houden wat ze gedaan hadden. Ik heb nog jaren met deze mensen gecorrespondeerd. Ze leerden me een belangrijke les. Het is belangrijk dat je stilstaat bij wat je doet en zo blijft ontdekken wat beter kan, reflectie dus. Ik ben enorm geïnspireerd door deze mensen. Voor deze mensen was het ‘stilstaan’ een bittere noodzaak, want als het niet goed ging hadden ze geen eten en konden ze zelfs

dood gaan. Het werk op de straat verpaupert snel en daarom moet je stilstaan en reflecteren. Het logboek is hierbij een belangrijk instrument.” (Interview met Ton Huiskens, 14-6-2005)

De werkwijze van TOS is gegroeid vanuit de ervaringen op straat en niet vanuit een theoretisch perspectief. Uit de praktijk bleek dat het belangrijk is om daadwerkelijk aanwezig te zijn in de buitenruimte, om te zorgen dat kinderen veilig en met plezier op straat kunnen spelen. Door op straat weer de gewone dingen met kinderen te gaan doen, namelijk spelen, wordt weer een kindvriendelijk klimaat gecreëerd. Daarnaast is een belangrijke functie het signaleren van onvrede of problemen in de buurt. Een complicerende factor daarbij is dat de buitenruimte en de sociale omgeving in een stad constant in beweging zijn. Spanningen in een wereld ver weg kunnen van invloed zijn op een wijk of straat in Rotterdam. Spanningen tussen bevolkingsgroepen in verre landen zijn in een stad met 160 nationaliteiten voelbaar en kunnen bewegingen veroorzaken in de lokale samenleving in bepaalde wijken. Spanningen tussen bevolkingsgroepen kunnen op straatniveau voelbaar worden. Dit soort spanningen en bewegingen zijn alleen vroegtijdig te herkennen en te onderkennen als mensen op een open en onbevangen wijze naar de wijk of het plein kunnen kijken.

Dat geeft een zekere spanning: door doodnormale dingen met kinderen te doen in een gewone omgeving is het moeilijk om het bijzondere van het alledaagse te herkennen. Een instrument dat gebruikt wordt om het bijzondere zichtbaar te maken is het bijhouden van een logboek. Door systematisch bij te houden wat er gebeurt, wat er speelt in een buurt of op een plein, kun je zichtbaar maken wat op dat moment nodig is en van daaruit activiteiten organiseren.

Daarnaast kan een logboek dienen als basismateriaal voor reflectie op het eigen handelen. Het verwoorden van de eigen ervaringen en het verhalen van de activiteiten zijn vormen van narratieve articulatie die gebruikt kunnen worden voor reflectie (zie ook Baart, 2002).

Informatie over het logboek uit onderzoeken naar TOS

Twee onderzoeken, uitgevoerd door onderzoekers van de Erasmus Universiteit in Rotterdam, brengen de geschiedenis van het logboek gedeeltelijk in kaart. De onderzoeken gaan over het effect van TOS en bevatten enige informatie over het logboek. Deze onderzoeken zijn gestart in 1999. Sinds 1999 zijn de vragen van het logboek veranderd. Deze veranderingen zijn niet beschreven in eerdere documenten en het is daarom ook niet duidelijk waarom deze veranderingen tot stand zijn

gekomen. Alleen de informatie over het logboek uit de twee onderzoeken is voorhanden. Na de invoering van het digitale logboek hebben de onderzoekers van de Erasmus Universiteit cursussen gegeven aan de TOS-bazen over het logboek en het gebruik ervan. Uit de beperkte gegevens is duidelijk geworden dat er twee richtlijnen zijn voor het gebruik van het logboek: de medewerkers vullen het logboek na elk pleinbezoek in en de medewerkers vullen het logboek met zijn tweeën in.

Het eerste onderzoek

In de Rotterdamse wijken werd al sinds 1996 gewerkt met een logboek. Het eerste onderzoek (Masson, e.a., 2002), dat de Erasmus Universiteit deed voor TOS, bestudeerde het logboek aan de hand van een pilot-analyse. Bij deze pilot-analyse werd vooral gekeken naar manieren om de logboekformulieren verder te optimaliseren, zodat ze een belangrijke gegevensbron voor het evaluatieonderzoek zouden kunnen zijn en zodat ze de interne organisatie van TOS nog verder zouden kunnen verbeteren. Uit deze pilot-analyse bleek dat het van groot belang is dat alle vragen ingevuld worden. Hierin moeten de TOS-bazen de TOS-medewerkers aansturen. Ook bleek dat het formulier snel ingevuld moet kunnen worden en dat het niet meer vragen dan noodzakelijk is moet bevatten, dat de vragen eenduidig gesteld moeten worden, en dat het kunnen uitdraaien van verschillende rapporten en grafieken het werk van de TOS-bazen inzichtelijker kan maken.

Naar aanleiding van dit onderzoek is het elektronisch logboek ontwikkeld. In dit elektronisch logboek zijn de vragen korter. Dit elektronisch logboek is vervolgens geïntroduceerd en vanaf 1999 op elke TOS-locatie te vinden. Door deze verbetering zou het logboek beter in staat moeten zijn om gedetailleerde gegevens te verzamelen van alle activiteiten die plaatsvinden binnen TOS. Er is door de onderzoekers dus voornamelijk gekeken naar de mogelijkheden van het logboek om kwantitatieve gegevens te verzamelen.

In het onderzoek 'De straat aan de jeugd' (Masson e.a., 2002) werden de logboekgegevens bijvoorbeeld gebruikt om na te gaan wat de spreiding is van de activiteiten over het jaar en over de dagen van de week, wat de aard is van de door TOS georganiseerde activiteiten en hoe de medewerkers over de activiteiten oordelen. Er wordt een antwoord gegeven op deze vragen door een kwantitatieve analyse van verschillende onderwerpen die in het logboek staan: zeven dagen per week, het weer, het verloop van de activiteiten, het gedrag van de kinderen, de aard van de activiteiten, heelheid van de pleinen, schoonheid/ vervuiling en de deelname.

Aan het eind van deze analyse wordt volgens de onderzoekers duidelijk dat deze manier van systematische registratie weliswaar een schat aan informatie oplevert, maar wel beschouwd moet worden als een eerste fase van ontwikkeling die nog zijn beperkingen kent. Enkele beperkingen zijn dat grote evenementen niet goed in het logboek opgenomen kunnen worden omdat er te veel gebeurt en dat het bestaande logboek meer is gericht op het rapporteren van de reguliere activiteiten. Eveneens vallen evenementen weg in het totaal van alle activiteiten. Processen op het gebied van kinderen, tieners, jongeren en participatie komen niet naar voren. Deze processen worden namelijk meer gestuurd door de TOS-baas en hij/zij houdt nog geen eigen logboek bij.

Door de gesignaleerde beperkingen van het logboek komen volgens de onderzoekers drie belangrijke TOS-aspecten niet of nauwelijks aan de orde:

- jongeren;
- omgang met kinderen die in de knel zitten;
- betrokkenheid van ouders/bewoners bij TOS.

In dit onderzoek werden deze gegevens verzameld door observaties en interviews in het werkveld. In de onderzoeksconclusies wordt aangegeven dat het logboek als instrument om gegevens te verzamelen verder verfijnd zou moeten worden, maar er worden geen nadere aanbevelingen gedaan over de manier waarop dit kan gebeuren. Ook wordt in dit onderzoek niet gesproken over reflectie door middel van het logboek. Weliswaar wordt duidelijk dat dit een doel is van het logboek, maar of dit beoogde doel wordt behaald, is niet onderzocht door de onderzoekers.

Het tweede onderzoek

Het ontwikkelingsgericht onderzoek 'Jeugd en buitenruimte' (Karyotis e.a., 2004) is een vervolg op het onderzoek 'De straat aan de jeugd'.

In dit onderzoek van het type dataverzameling kwam het logboek weer kort aan de orde. Om meer inzicht te krijgen in het gebruik en mogelijke functies van het binnen TOS ontwikkelde logboek wordt een aantal zaken rond het logboek aan de orde gesteld in dit onderzoek. Dit is het meest recente onderzoek over dit onderwerp.

In dit onderzoek wordt een vergelijking gemaakt met andere registratiesystemen. Het onderzoek concludeert dat het logboek verder gaat dan een registratiesysteem, zoals in de eerste paragraaf van dit hoofdstuk al duidelijk werd. Het grote verschil is dat het logboek een systeem is dat de kwaliteit van het werk op de werkvloer kan bevorderen. Het systeem is niet bedoeld als monitor voor het management,

maar het kan wel relevante informatie voor het management opleveren. Niet alleen bekende en normale zaken worden vastgelegd, maar ook onbekende verschijnselen en incidenten. In dit onderzoek wordt wel gezegd dat het logboek meer is dan een registratiemiddel en dat het kan aanzetten tot kwaliteitsverbetering van het werk van TOS.

Volgens het onderzoek zijn de sterke punten van het logboek dat het ontwikkeld wordt mét het veld en niet alleen voor het veld, dat de gegevens direct terug te zien zijn, dat de gegevens uit de verschillende TOS-praktijken met elkaar te vergelijken zijn en dat de gegevens gebruikt kunnen worden om extern te verantwoorden. Dit zegt overigens nog niets over de mogelijkheid van het logboek om de kwaliteit van het werk te verbeteren.

Aandachtspunten

- De Erasmus Universiteit gaf enkele aandachtspunten:
- De discipline om het logboek in te vullen
- Een goed verzorgde infrastructuur voor het computernetwerk
- Een TOS-baas met enige affiniteit en kennis omtrent computers
- Behendigheid van TOS-medewerkers met de computer
- Uitdraaien en interpreteren van de gegevens is niet voor iedereen even gemakkelijk
- Aansturing van TOS-centraal en Opper-TOS-baas richting TOS-bazen op basis van de logboekgegevens
- Dit geldt ook voor de TOS-baas richting TOS-medewerkers
- De TOS-baas dient zelf verantwoordelijkheid af te leggen aan de financiers van het project. Op die manier ervaart hij/zij dat het logboek ook een goed instrument is om duidelijk te maken wat hij/zij doet en welke producten hij/zij aflevert" (Karyotis e.a., 2004, p. 60).

In het onderzoek 'Jeugd en buitenruimte' is een schema opgenomen dat de doelen van het logboek weergeeft. Het schema is op de volgende bladzijde weergegeven. Het schema noemt verschillende doelen van het logboek voor de verschillende lagen in TOS, zoals de medewerkers en de TOS-bazen.

In dit schema wordt gesproken over plaatsbepaling, koersbepaling en resultaatbepaling. Dit zijn termen die uit de scheepsvaart komen, maar ook van toepassing zijn op het logboek (Karyotis e.a., 2004). Plaatsbepaling komt overeen met kwaliteitsstoetsing, koersbepaling komt overeen met kwaliteitsverbetering en

resultaatbepaling komt overeen met kwaliteitsbewaking. Volgens TOS-centraal behoort het logboek deze doelen te hebben in de TOS-locaties. Ze zijn tot stand gekomen door onderzoek bij TOS.

Er bestaat in de onderzoeken van de Erasmus Universiteit weinig duidelijkheid over de vraag of het logboek zorgt voor reflectie over het werk en zo bijdraagt aan de kwaliteitsverbetering van TOS. Het is wel duidelijk dat het logboek voldoet aan het doel van registratie (resultaatbepaling) van de activiteit en het verzamelen van pleininformatie (plaatsbepaling). Dit komt naar voren in de conclusies van het onderzoek van de Erasmus Universiteit.

Kwaliteitsverbetering is een oorspronkelijk doel van het logboek, maar uit de onderzoeken van de Erasmus Universiteit wordt niet duidelijk of dit doel behaald wordt. Dit is voldoende reden om nu wel te onderzoeken of dit doel behaald wordt.

Dit onderzoek

Naast koersbepaling richt het onderhavige onderzoek zich op de plaatsbepaling in het logboek, want zonder een goede plaatsbepaling kan er geen koersbepaling zijn. Als je niet weet waar je staat kun je immers ook niet bepalen waar je heen wilt. Dit onderzoek richt zich gedeeltelijk op de plaatsbepaling, maar de koersbepaling in de TOS-locaties staat centraal.

Schema 1: Samenhangende functies van het elektronisch TOS-logboek naar verschillende posities in de TOS-organisatie

	TOS-medewerker/ team	TOS-voorlieden	TOS-baas	Opper TOS-baas	TOS-centraal
Plaatsbepaling	• registratie kerngegevens activiteit • Informatie overdracht	• informatie verloop activiteiten • signalen oppakken en doorgeven	• informatiebron verloop activiteiten • functioneren team • signaleringsfunctie	• informatiebron functioneren TOS-locaties • bewaking productiequota • vergelijking van TOS-locaties	• informatiebron functioneren TOS overall • bewaking TOS-concept • vergelijking van TOS-locaties
Koersbepaling	• discussie tijdens invullen teamvergadering • gesignaleerde vragen en problemen • kwaliteitsbevordering en methodisch werken	• bouwstenen teamvergadering • planning nieuwe activiteiten • aanspreken individuele medewerkers	• bouwstenen teamvergadering • planning nieuwe activiteiten • inzet pleinen • bevordering samenwerking	• ontwikkelen nieuwe initiatieven • verhouding reguliere activiteiten en evenementen • aandachtsverdeling over respectievelijke doelgroepen	• doorontwikkeling TOS-concept • ontwikkelen nieuwe initiatieven • signaleren opleidingsbehoefte
Resultaatbepaling en Accountability	• verloop activiteiten aan de hand van kerngegevens	• voortgang activiteiten aan TOS-baas	• voortgang activiteiten aan opper TOS-baas op geaggregeerd niveau	• voortgang TOS-locaties aan centrale • resultaat verantwoording opdrachtgever	• kwaliteitsbewaking • vaststellen productieresultaten overall • verantwoording opdrachtgever



Foto 3: Het speelgoed magazijn van de TOS-locatie Feijenoord.



Foto 4: Dit is de speelgoedkar die bij elk pleinbezoek wordt meegenomen.



Foto 5: De voordeur van de TOS-locatie Feijenoord.

3

Onderzoeksopzet en theoretische invalshoek

3.1 Inleiding

Dit onderzoek richt zich voornamelijk op de kwalitatieve functie van het logboek omdat de kwantitatieve functie al onderzocht is door de onderzoekers van de Erasmus Universiteit, maar ook omdat de kwantitatieve functie van het logboek volledig benut wordt. De cijfermatige gegevens uit de logboeken worden op dit moment gebruikt om de jaarcijfers weer te geven, om zo verantwoording af te leggen aan de subsidieverleners van de verschillende Thuis op Straat-locaties. Dit onderzoek heeft een kwalitatieve insteek.

Het doel van het onderzoek is inzichtelijk te maken hoe het logboek gebruikt wordt en of het logboek gebruikt wordt om de kwaliteit van de TOS-werkwijze te verbeteren. Aan de hand van dit inzicht wordt duidelijk of een beter of ander gebruik van het logboek nodig is.

Dit evaluatieonderzoek naar de praktijk van het logboek richt zich zowel op het outcome-niveau (koersbepaling), als op het output-niveau (plaatsbepaling). Op output-niveau zal vooral gekeken worden naar de frequentie en kwaliteit van de inhoud van het logboek. Bij het outcome-niveau gaat het in dit onderzoek om de uit het logboek voortkomende reflectie en interactie. In dit hoofdstuk wordt duidelijk hoe het logboek onderzocht is en welke vragen centraal staan. Naast de onderzoeksopzet komen ook de theorieën aan de orde die een ondergrond vormen en uitgangspunt zijn voor dit praktijkonderzoek.

3.2 Vraagstelling en onderzoeksvragen

Vraagstelling

Draagt het logboek bij aan de kwaliteitsverbetering van de werkwijze van de Thuis Op Straat-locaties? Zo ja, op welke wijze? Zo nee, waarom niet?

Op basis van de uitkomsten worden aanbevelingen gedaan voor verbetering of aanpassing of voor het gebruik van het logboek. Om tot deze resultaten te komen moet er een antwoord worden gegeven op de volgende onderzoeksvragen.

Onderzoeksvragen

- Met welke frequentie en kwaliteit wordt het logboek door de medewerkers ingevuld?
- Wat is de specifieke werkwijze van TOS in de vier geselecteerde locaties?
- Zijn de essentiële onderdelen van de werkwijze terug te vinden in het logboek?
- Welke bijdrage levert het logboek aan het uitvoerend werk van TOS?
- In hoeverre wordt het logboek gebruikt voor reflectie door de medewerkers, TOS-voormannen en de TOS-baas?
- In hoeverre wordt het logboek gebruikt voor interactie tussen de medewerkers, TOS-voormannen en de TOS-baas?
- Wat zijn de verschillen en overeenkomsten in het gebruik van het logboek door de medewerkers binnen verschillende locaties?
- Zijn er knelpunten of suggesties voor verbetering in het gebruik van het logboek?

Deze onderzoeksvragen zullen geoperationaliseerd worden, maar naast deze operationalisering wordt ook de theoretische invalshoek van dit onderzoek beschreven. Hoe het logboek een aanzet kan zijn tot reflectie en interactie wordt aan de hand van theorieën verduidelijkt en meetbaar gemaakt.

3.3 Operationalisering en theoretische invalshoek

Het is van belang dat de termen *kwaliteitsverbetering* en *werkwijze* verduidelijkt worden en meetbaar worden gemaakt. Elke organisatie heeft een andere werkwijze en daarnaast is *kwaliteit* een erg breed begrip dat alleen meetbaar gemaakt kan worden als het voorkomt binnen een bepaalde context.

Werkwijze

TOS kent een algemene werkwijze, met daarnaast specifieke werkwijzen op locaties. Onder werkwijzen verstaan we de methoden en middelen die de TOS-medewerkers gebruiken bij hun manier van werken. De algemene werkwijze is opgenomen in hoofdstuk 2. Kernpunten binnen de algemene werkwijze zijn: participeren, signaleren, activiteiten organiseren en goede communicatie. Dit onderzoek richt zich op de specifieke werkwijze. Elke locatie kent zoals gezegd zijn eigen werkwijze. De werkwijze is de aanpak op een plein. De aanpak zal afhangen van het doel dat een medewerker op een plein heeft.

Kwaliteit

Wat is kwaliteit

Het woord 'kwaliteit' wordt tegenwoordig door iedereen gebruikt, al dan niet gevolgd door woorden als 'zorg', 'systeem', of 'beheersing'. En hoewel iedereen hetzelfde woord 'kwaliteit' gebruikt, is het maar de vraag of ook iedereen er hetzelfde mee bedoelt.

Volgens het onderzoek 'Jeugd en buitenruimte' (Masson e.a., 2004) heeft het logboek verschillende functies: plaatsbepaling, koersbepaling en resultaatbepaling. Deze zijn terug te vinden in het schema aan het einde van hoofdstuk 2. Deze niveaus komen overeen met kwaliteitstoetsing, kwaliteitsverbetering en kwaliteitsbewaking. Door middel van plaatsbepaling wordt de kwaliteit getoetst, door middel van koersbepaling wordt gekeken hoe de kwaliteit verbeterd wordt en resultaatbepaling hangt samen met het bewaken van de kwaliteit. Dit onderzoek

richt zich op kwaliteitsverbetering, zoals al duidelijk geworden is uit de vraagstelling. Dit onderzoek richt zich ook op de kwaliteitstoetsing, omdat TOS eerst zijn plaats moet bepalen alvorens er een koersbepaling kan zijn.

Kwaliteitsverbetering

Bij TOS is er kwaliteitsverbetering van de werkwijze als er aan de hand van het logboek voldoende reflectie en interactie is tussen de medewerkers, voormannen en de TOS-baas, zoals in de doelstelling verwoord is. Het logboek moet aan enkele gebruiksvoorwaarden (3) voldoen om te kunnen leiden tot reflectie (1) en interactie (2). De werkwijze en het functioneren van TOS kunnen verder verfijnd en verbeterd worden als het logboek voldoet aan deze drie factoren. De kwaliteit van TOS kan hierdoor verbeterd worden.

Onderzocht is of het logboek voldoet aan bepaalde gebruiksvoorwaarden en of het logboek aanzet tot reflectie en interactie tussen medewerkers, voormannen en de TOS-baas. De voorwaarden voor het gebruik van het logboek voor reflectie en interactie hebben te maken met de plaatsbepaling.

Reflectie (1) en interactie (2)

Reflectie

In het onderzoek 'Reflectie en actie' (Vos & Vlas, 2000) worden verschillende typen van reflectie genoemd: reflectie gericht op ervaringsleren (Kolb, 1984, geciteerd in Vos & Vlas, 2000), gericht op probleem oplossen (Schön, 1983, geciteerd in Vos & Vlas, 2000) en gericht op leren reflecteren (Cowan, 1998, geciteerd in Vos & Vlas, 2000).

Volgens Schön gaat het bij reflectie om het oplossen van problemen. De actor, de probleemhebber, moet iets in de buitenwereld veranderen: er moet een school gebouwd worden, de patiënten moeten genezen worden etc. Er moet iets gebeuren om het probleem op te lossen. Bij reflectie zoals door Schön onderzocht gaat het erom dat de wereld beter wordt, de actor houdt er een opgelost probleem en ervaring aan over. Hij lost het probleem op aan de hand van eerdere ervaringen, en treedt met zichzelf in dialoog in en naar aanleiding van de situatie. Deze vorm van reflectie kan duidelijk onderscheiden worden van die van Kolb (Vos & Vlas, 2000). Een gedetailleerd voorbeeld van hoe reflectie in de praktijk werkt is te vinden in het boek van Donald Schön (Schön, 1983 geciteerd in Vos & Vlas. 2000). Schön onderzoekt in dit boek een aantal situaties waarin een student door een professional wordt begeleid bij het uitvoeren van een praktijkopdracht. Op deze wijze komt

Schön erachter hoe een professional eigenlijk denkt als zij een probleem oplost. Volgens Schön is reflectie bij het ontwerpen een conversatie met een situatie. Er is een probleem dat opgelost moet worden (Schön, 1983 geciteerd in Vos & Vlas 2000).

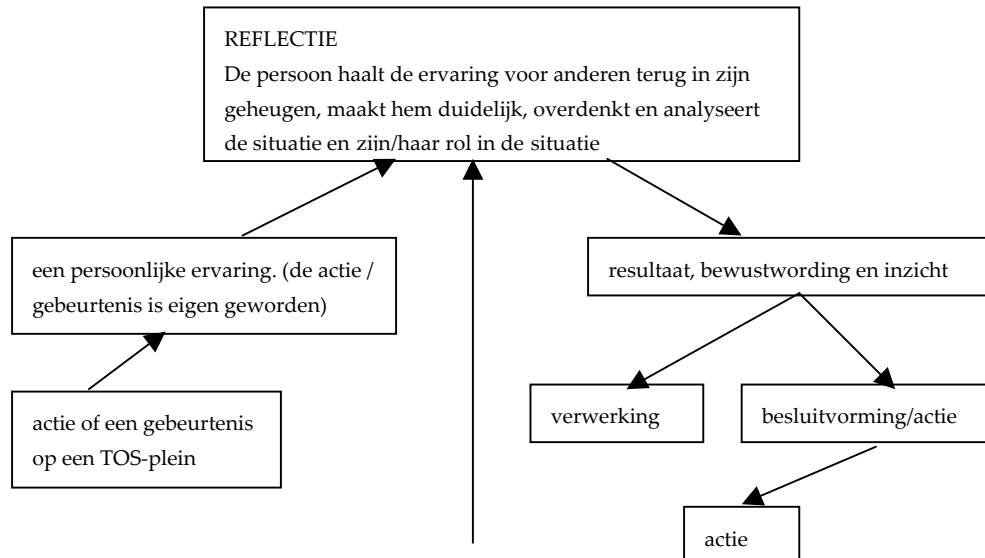
Het voorbeeld van hoe reflectie werkt in de praktijk volgens Kolb sluit echter beter aan bij het logboek van TOS, omdat de theorie van Schön voornamelijk gericht is op het oplossen van een probleem. Het logboek van TOS is een instrument dat niet alleen bij problemen maar ook in de dagelijkse praktijk gebruikt wordt en heeft ook als doel om de werkwijze te verbeteren. Het voorbeeld dat Kolb gebruikt, gaat over het bijhouden van een logboek in een werksituatie. In het voorbeeld gaat het over het logboek van een ingenieur. In dit logboek staan de uitvoerende handelingen (acties), de resultaten (meetresultaten), maar ook de gedachten daarover (verwachtingen, vraagtekens en inzichten), ideeën en voorlopige conclusies. In het TOS-logboek zouden deze gegevens ook moeten staan, wil het logboek kunnen leiden tot reflectie. Daarbij is het belangrijk dat deze gegevens volledig zijn en overdraagbaar.

Bij het nalezen van het ingenieurslogboek kan men tot een bepaald inzicht komen. Dit inzicht kan leiden tot drie soorten kennis: 1) bepaalde kennis of werkwijzen moeten bijgesteld worden, 2) de houding van de ingenieur moet bijgesteld worden (hij moet bijvoorbeeld het logboek nauwkeuriger invullen, maar hij kan ook ontdekken dat hij meer zelfvertrouwen kan hebben) of 3) kennis over zijn vaardigheden (hij komt erachter dat hij bepaalde vaardigheden wil oefenen of hij is juist tevreden). Deze soorten kennis zouden ook aan het logboek ontleend kunnen worden en deze kennis kan weer leiden tot een veranderde aanpak bij een volgende ervaring. *'Reflectie heeft in dit geval geleid tot een expliciet geformuleerde verandering in de werkwijze'*.¹

Bij dit ingenieurslogboek en daarom ook bij het TOS-logboek past de definitie van Kolb over reflectie het best. Kolb's definitie van reflectie (Kolb, 1984 geciteerd in Vos & Vlas, 2000) is: *"te leren op basis van ervaring"*. Kolb ziet in ervaringsleren vier wijzen van leren die niet los van elkaar staan. Hij heeft ook de relatie van deze leerstijlen met persoonlijkheidstypen onderzocht. De vier leerwijzen zijn: actief experimenteren (doen), concreet ervaren wat er gebeurde (gevoel, reflectie, waarnemen wat er gebeurd is, analytisch denken), abstracte generalisatie (een intuïtieve vorm geven aan begrip) en uittesten van deze kennis in nieuwe situaties.

¹ Reflectie en actie, p3

Schema 2 Kolb (Naar 'Reflectie en actie', p. 3)



Een uitgebreidere definitie is: reflectie is een activiteit waarbij je naar aanleiding van een gebeurtenis of situatie in dialoog treedt met jezelf en daarbij doelgericht en gerelateerd aan een vroeg of laat te ondernemen actie terugblijkt op eerder opgedane ervaring. Deze activiteit kan weer aanleiding geven tot nieuwe ervaringen en daarmee verdergaande reflectie. Waarin verschilt reflectie nu van andere bekwaamheden, zoals evalueren?

Evaluatie lijkt erg op reflectie in de zin dat het om een terugblik gaat. Evaluatie hoeft echter niet gerelateerd te zijn aan een te ondernemen actie, bijvoorbeeld het vaststellen van de kwaliteit van iets. Evaluatie is meer zakelijk georiënteerd; deze hoeft geen betrekking te hebben op de rol van een persoon of op een persoonsgerichte verandering (Vos & Vlas, p. 5).

Naast de fasen van Kolb die iemand moet doorlopen om tot reflectie te komen is er een ander aandachtspunt: leren reflecteren is een proces. Het is niet een vaardigheid die je zomaar beheerst. Volgens Korthagen (1998) is het handig om klein te beginnen door te werken met korte, overzichtelijke of duidelijk afgebakende

onderwerpen. Korthagen heeft onderzoek gedaan naar reflectie door docenten. Hij noemt ook het logboek, als middel om te reflecteren. Hij zegt daarbij:

“Aandacht voor het logboek kan dan ook een standaardonderdeel van de begeleidingsprocedure zijn. Overigens is het ook heel goed mogelijk om gebruik te maken van een groepsgewijze aanpak bij het leren hanteren van het logboek. Dat is efficiënt, omdat een aantal standaardafwijkingen voor het werken met een logboek dan niet in elke individuele begeleiding apart aandacht behoeft te krijgen.” (Korthagen, 1998)

Korthagen geeft ook aan dat het belangrijk is dat de reflectie gecoacht wordt. Hij noemt vaardigheden van een coach, zoals concretiseren, empathie, helpen bij het bedenken van oplossingen en het maken van keuzes.

Simpel gezegd houdt *reflectie* in dat de medewerker individueel of met een groep zijn eigen denken, voelen en handelen kan formuleren en de lessen die daaruit geleerd kunnen worden in kaart kan brengen. Voor TOS betekent dit:

1. De werkwijze (zoals beschreven onder werkwijze) en de ervaringen van de medewerkers moeten in kaart gebracht worden door het logboek. Dit wordt onderzocht als gekeken wordt naar de gebruiksvoorwaarden en dan met name naar de beschrijving van de werkwijze in het logboek. Dit hangt samen met de plaatsbepaling: als er door het logboek geen plaats bepaald wordt kan er ook geen koers bepaald worden.
2. De volgende twee punten worden aan de hand van topicinterviews en observaties meetbaar gemaakt en verzameld.
3. Het denken, voelen en handelen van de medewerkers en de ervaringen moeten besproken worden door middel van het logboek. In deze bespreking kunnen de drie soorten kennis uit het logboek gehaald worden: het bijstellen van kennis, het bijstellen van de houding en het bijstellen van vaardigheden.
4. Het invullen van het logboek en het reflecteren moeten gecoacht worden.
5. Door deze bespreking moeten er alternatieven ter verbetering van de werkwijze naar voren komen, die vervolgens toegepast worden in de praktijk.

Interactie (3)

Interactie betekent in dit geval dat de reflectie van het handelen niet alleen leidt tot beter handelen, maar ook tot het overdragen van deze leerpunten aan anderen. Voor TOS betekent dit:

1. De alternatieven tot verbetering moeten gedeeld worden met andere medewerkers, andere partners en eventueel andere locaties, zodat deze informatie leidt tot een verbetering van de werkwijze.

Ook deze gegevens worden aan de hand van topicinterviews en observaties verkregen.

Gebruiksvoorwaarden (3)

Het logboek kan input geven om tot reflectie te komen. Het heeft tot doel om een aanzet te zijn voor het terughalen van de ervaring, zoals linksonder in schema 2 staat. Het logboek moet wel aan bepaalde voorwaarden voldoen wil het voor dit doel gebruikt kunnen worden. Deze voorwaarden zijn frequentie van invulling, volledigheid van de antwoorden, overdraagbaarheid naar andere medewerkers, voormannen en de TOS-baas, en de beschrijving van de werkwijze in het logboek. Het is belangrijk om het logboek frequent in te vullen, zodat zo weinig mogelijk gegevens verloren gaan. De antwoorden moeten volledig en overdraagbaar zijn, als de medewerkers ze met elkaar willen delen en zo willen reflecteren op hun handelen. De laatste gebruiksvoorwaarde spreekt voor zich, omdat je door te reflecteren nadenkt over het werk dat je gedaan hebt. De werkwijze moet dus verwoord kunnen worden in het logboek, als het logboek een input wil zijn voor reflectie. Door deze analyse van gebruiksvoorwaarden wordt duidelijk of het logboek met een bepaalde frequentie en kwaliteit ingevuld wordt en wordt eveneens duidelijk of de essentiële onderdelen van de werkwijze in het logboek te vinden zijn. Het gaat hier over de vraag of TOS door het logboek voldoende plaats kan bepalen, wat nodig is wanneer TOS de koers wil bepalen.

A. Frequentie

De regel is dat het logboek iedere dag ingevuld wordt en na elk pleinbezoek. Als het logboek niet frequent ingevuld wordt kan het geen weergave zijn van wat gebeurt in een wijk.

<i>Tabel 1 Criteria frequentie invulling</i>	
Zeer goed	Na elke activiteit
Goed	Dagelijks
Matig	Minder dan dagelijks
Slecht	Minder dan om de dag

B. Volledigheid

Bij de volledigheid gaat het er om hoe volledig de antwoorden op de open vragen zijn die in het logboek voorkomen. Antwoorden kunnen minimaal met ja, nee of prima worden ingevuld, maar er kan ook een beschrijvend antwoord gegeven worden. Bij een volledige invulling van de open vragen kunnen de antwoorden optimaal bijdragen aan de reflectie en interactie, omdat het werk in een wijk meer doordacht wordt en omdat een beschrijvend antwoord beter overdraagbaar is.

Tabel 2 Criteria volledigheid antwoorden:

Goed	Er is een duidelijk beschrijvend antwoord op de open vragen waarin de gevoelens en gedachten van de medewerkers worden weergegeven over het werk op het plein
Voldoende	Er wordt enige uitleg gegeven waarom iets goed, prima, slecht of niet goed ging
Matig	De open vragen worden alleen beantwoord met steekwoorden: goed, prima, slecht etc.
Slecht	De antwoorden op de open vragen worden niet ingevuld

C. Overdraagbaarheid

Overdraagbaarheid hangt samen met volledigheid, maar is niet hetzelfde. Iets wat volledig is hoeft niet per definitie overdraagbaar te zijn. Het overdraagbaar zijn van het logboek is een voorwaarde voor reflectie, maar als het logboek alleen duidelijk is voor de invullers kan het moeilijk gebruikt worden door anderen. Het logboek is ook bedoeld voor overdracht. De volledigheid van een antwoord zorgt er eveneens voor dat een antwoord beter overdraagbaar is. Er werken binnen de TOS-locaties veel mensen met een allochtone achtergrond. Het kan zijn dat een gebrekkige beheersing van de Nederlandse taal ervoor zorgt dat het logboek niet overdraagbaar is.

Tabel 3 Criteria van overdraagbaarheid

Goed	Duidelijk Nederlands
Matig	Onduidelijk Nederlands

D. Beschrijving van de werkwijze

Het gaat hier om wat in het logboek beschreven wordt over de werkwijze. Onder werkwijze wordt verstaan hoe de TOS-medewerkers bepaalde doelen met een

plein willen bereiken, dus welke aanpak ze hanteren. Het is mogelijk dat er weinig ruimte is voor de werkwijze in de logboeken, of dat de werkwijze niet wordt beschreven. Een werkwijze is afhankelijk van de doelen die je op een plein wilt bereiken. Het is een doel van TOS om de buurt te laten participeren. Hiervoor kan een bepaalde werkwijze bestaan. Een ander doel van TOS is dat de kinderen zich goed gedragen en ook dit doel wordt nagestreefd door een bepaalde werkwijze. In de interviews komt eveneens aan de orde hoe de medewerkers, TOS-voormannen en TOS-bazen vinden dat de werkwijze beschreven wordt en kan worden. Niet in elk antwoordveld in het logboek wordt gevraagd naar de werkwijze. Dit wordt meegenomen in de analyse.

<i>Tabel 4 criteria beschrijving werkwijze</i>	
Goed	De aanpak wordt volledig beschreven op alle gebieden
Voldoende	De aanpak wordt op een gebied beschreven
Matig	De aanpak is tussen de regels door te lezen
Slecht	De aanpak komt niet terug in het logboek

3.4 Methode van onderzoek

Om plaats te bepalen (kwaliteitsbewaking) wordt onderzoek gedaan naar de gebruiksvoorwaarden. Deze worden op twee manieren gemeten: door te kijken naar de logboeken en door interviews te houden onder de medewerkers, voormannen en de TOS-baas.

De koersbepaling (kwaliteitsverbetering) zal gemeten worden door interviews en observatie. Dit wordt onder het kopje *koersbepaling* nader uitgewerkt.

De plaatsbepaling: gebruiksvoorwaarden

In de afgelopen jaren hebben de TOS-medewerkers de logboeken dagelijks bijgehouden. Op dit moment bestaat het logboek negen jaar. In 1996 is Thuis Op Straat begonnen met het invullen van een logboek. Een geselecteerd aantal logboeken zal geanalyseerd worden, omdat de onderzoekstijd het niet toelaat dat alle logboeken onderzocht worden. De selectie zal plaatsvinden in de meest recente logboeken: die van 2004/2005.. Deze selectie zal at random gebeuren. De logboeken zijn gebruikt om vier onderzoekslocaties te selecteren. Er zijn vier verschillende onderzoekslocaties geselecteerd, omdat dan een completer beeld kan ontstaan over

het gebruik van het logboek. De locaties zijn geselecteerd op de volgende factoren: de doelgroep, de samenwerking met partners, de invulling van de logboeken en de duur van het TOS-project.

1. De doelgroep

De doelgroep kan verschillen. De meeste TOS-praktijken werken met kinderen, maar andere ook met jongeren en/of ouders en buurtbewoners. De doelgroep is bepalend voor het logboek. De gegevens over jongeren en ouders worden apart in het logboek ingevuld.

De doelgroep heeft invloed op de werkwijze en dus ook op de manier waarop deze werkwijze terug te vinden is in het logboek.

2. De samenwerking met partners

De partners zijn bepalend voor de interactie die kan voortvloeien uit het gebruik van het logboek. Het is mogelijk dat deze interactie voor goede aanvullingen zorgt, of juist niet. Andere mensen die betrokken zijn bij de uitvoering hebben altijd een bepaalde invloed op het handelen en in dit geval ook op het invullen van de logboeken.

3. Organisatiestructuur

Er bestaan locaties die zelfstandig functioneren, maar er zijn ook locaties die geheel onder een welzijnsorganisatie vallen.

4. Invulling van de logboeken

Het is belangrijk om de oorzaken te achterhalen van het wel of niet invullen van een logboek.

5. De duur van het TOS-project

Als TOS net begint in een wijk kan het zijn dat er minder of juist meer aandacht aan het logboek wordt besteed. De duur van een project is ook van belang voor de gegevens die de medewerkers kunnen beschrijven in het logboek. Het is mogelijk dat in de opstartfase van een TOS-locatie andere gegevens centraal staan dan op een later tijdstip.

Naast deze analyse om de locaties te selecteren zullen de logboeken uit de geselecteerde locaties geanalyseerd worden op frequentie, overdraagbaarheid en de beschrijving van de werkwijzen. De volledigheid is ook onderzocht bij de

selectie van de locaties, maar wordt bij deze tweede analyse nader onder de loep genomen. Deze gegevens worden bovendien aan de hand van topicinterviews in kaart gebracht.

De analyse van de logboeken op de factoren volledigheid, overdraagbaarheid, beschrijving werkwijze en frequentie, wordt op de volgende manier vormgegeven. De logboeken die ingevuld werden vanaf januari tot nu, worden geselecteerd en er wordt gekeken naar een aantal open vragen in het logboek. Deze vragen betreffen: algemeen oordeel, verbeterpunten en ideeën, problemen, teamvergadering, gedrag kinderen/ jongeren, bijzonderheden activiteit, toelichting ingrijpen en negatief gedrag kinderen. Deze vragen zijn geselecteerd omdat hierbij een beschrijving moet worden ingevuld. Door dit verhaal wordt duidelijk in hoeverre de bovengenoemde factoren aanwezig zijn in het logboek. Dit zijn ook de enige open vragen die geselecteerd kunnen worden. Andere gegevens kunnen op dit moment nog niet uit het logboek gehaald worden.

Bij al deze vragen wordt naar de volledigheid gekeken door na te gaan hoe vaak ze ingevuld zijn en op welke manier. Er wordt gekeken naar de overdraagbaarheid door na te gaan of de vragen beantwoord zijn in goed Nederlands. Als laatste wordt voor de beschrijving van de werkwijze gekeken naar wat er inhoudelijk over de werkwijze gezegd wordt en op welke gebieden. Met gebieden wordt bedoeld datgene waar de werkwijze op gericht is. Het kan hierbij gaan om een algemene werkwijze, een werkwijze om orde te houden onder de kinderen en een werkwijze om een activiteit goed uit te voeren. Er zijn natuurlijk redenen waarom de volledigheid, overdraagbaarheid en de beschrijving van de werkwijze in een bepaalde mate terug te vinden zijn in de antwoorden van de medewerkers. Daarom wordt hier in de topicinterviews naar gevraagd.

De frequentie hoeft niet nader onderzocht te worden, want in alle locaties worden de logboeken na elke activiteit ingevuld, behalve bij een computerstoring of wanneer het programma niet werkt, hetgeen de afgelopen jaren regelmatig het geval was.

De koersbepaling; reflectie en interactie

Reflectie van en interactie tussen de medewerkers, voormannen en TOS-baas is onderzocht aan de hand van veldonderzoek. In het veldonderzoek staat niet de kwantitatieve maar de kwalitatieve analyse centraal. Deze methode is vooral bruikbaar als de beleving van mensen wordt onderzocht. De beleving van mensen speelt zeker een rol in dit onderzoek.

In de vraagstelling gaat het erom of het logboek een instrument is dat een bijdrage levert aan de kwaliteitsverbetering van de werkwijze. Kwaliteitsverbetering kan niet tot stand komen zonder dat de medewerkers reflecteren op het eigen handelen. Het gaat bij reflecteren om denken, voelen, handelen en de les die daaruit getrokken kan worden. De logboekgegevens kunnen tot kwaliteitsverbetering leiden als er voldoende gereflecteerd wordt in en door de logboeken. Veldonderzoek is van belang om een antwoord te geven op deze vragen omdat dit type onderzoek zich richt op de beleving van mensen.

Binnen het veldonderzoek staan twee strategieën centraal: topicinterview en observatie. Door middel van topicinterviews zijn de medewerkers bevraagd. Het doel was duidelijk te krijgen hoe medewerkers de werkwijze van TOS zien en te achterhalen of de logboeken tot reflectie en interactie leiden. Hier volgt een voorbeeld van de globale topiclijst, de complete topiclijst is opgenomen in bijlage 1.

- de werkwijze/ methodiek in de Thuis Op Straat praktijk;
- frequentie, invulling en het doel van het logboek;
- het logboek als reflectie en overdrachtsrapportage;
- het logboek als aanzet tot interactie;
- knelpunten van het logboek als manier van gegevensverzameling;
- bijdragen van het logboek aan de werkwijze.

Het onderzoek is niet toetsend maar explorerend. Daarom is gebruikgemaakt van een kwalitatieve analyse, waarin de methode van het veldonderzoek is gebruikt. Naast deze interviews zijn ook observaties verricht waarin de topics van de beide interviews centraal staan. De manier van observeren is vooral kijken en meedoen. Binnen de observaties is er meegelopen in de praktijk en vooral gekeken naar de werkwijze op een plein. Ook is geobserveerd wat er wel of juist niet in het logboek beschreven wordt. Een onderzoeker kan daarbij de vanzelfsprekendheden ontdekken. Verder is er geobserveerd om een algemene indruk te krijgen van de locaties en de specifieke werkwijze van de locaties in kaart te brengen.

In totaal zijn 24 interviews afgenomen. Om het beeld zo compleet mogelijk te maken zijn binnen de locaties in ieder geval een TOS-baas, een vaste medewerker en een stagiaire geïnterviewd. In hoofdstuk vijf is een tabel opgenomen die het aantal geïnterviewden en hun functies per locatie beschrijft.

Plaatsbepaling en koersbepaling

Door de gegevens te analyseren met behulp van de twee bovengenoemde methoden kan geconcludeerd worden in hoeverre het logboek als instrument om

bedrijfsinformatie te verzamelen bijdraagt aan een kwaliteitsverbetering van de werkwijze van TOS.

Tevens kan er door deze analyse een interpretatiekader ontwikkeld worden dat handreikingen geeft om de logboeken op een goede manier te beheren.

Zervogon-Hakes (1995), geeft aan dat het belangrijk is dat opdrachtgevers betrokken worden bij het hele onderzoeksproces en vooral bij het presenteren van de uiteindelijke resultaten. Het is dus van belang dat dit kader en daarmee de uitkomsten van de analyse getoetst worden aan de praktijk. Om deze reden zal er een expertmeeting plaatsvinden.

Volgende hoofdstukken

In de volgende twee hoofdstukken worden de resultaten weergegeven. In hoofdstuk 4 staan de resultaten van de analyse van de logboeken voor wat betreft gebruiksvoorwaarden en in hoofdstuk 5 zijn de resultaten van de analyse van de interviews weergegeven. In hoofdstuk 6 volgen de conclusies en aanbevelingen.

4

De ingevulde logboeken

4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk komt allereerst de selectie van de onderzoekslocaties aan bod. Zonder vier onderzoekslocaties kan de verdere verzameling van data niet van start gaan. Na deze selectie worden de logboeken inhoudelijk verder onderzocht op de in hoofdstuk 4 genoemde factoren volledigheid, overdraagbaarheid en het verwoorden van de werkwijze.

4.2 Selectie van de locaties

Er zijn drie of vier locaties gezocht, die verdeeld zijn over twee of maximaal drie steden.

Voor een beperkt aantal steden en locaties is gekozen, omdat dit onderzoek in vier maanden tijd uitgevoerd wordt en omdat dit onderzoek vooral de diepte in wil gaan. Door meer locaties te analyseren wordt het beeld globaler en minder specifiek.

Er zijn zes van de 23 wijken geanalyseerd voor deze selectie. Per locatie zijn er soms wel 600 logboeken per jaar. In verband met de onderzoekstijd zijn zes wijken at random geselecteerd. De analyse kan nu ook grondiger plaatsvinden. De selectie vindt plaats op verschillende factoren: de doelgroep: kinderen, jongeren of tieners (k + j + t), de samenwerking met partners (weinig - tot veel+++), de invulling van de logboeken (slecht -- tot goed ++) en de organisatiestructuur (zelfstandig of onder welzijnsinstelling). De logboeken zijn at random geselecteerd uit het jaar 2004.

De onderstaande tabel is een weergave van de uitkomsten.

<i>Tabel 5 Selectie locaties</i>				
	Doelgroep	Samenwerking	Invulling	Org. structuur
Afrikaanderwijk	K	+	- -	welzijnsinst.
Feijenoord	K+ J	+	-	welsijnsinst.
Leiden	K + T	+	++	welzijnsinst.
Spangen	K	++	-	Disc
Kralingen	K + T	+++	+/-	welzijn
Dordrecht-Krispijn	K + J	-	+/-	welzijn
Charlois	K + J	-	+/-	Zelfstandig

De invulling wordt volgens de volgende criteria beoordeeld.

Slecht: de vragen in de logboeken worden meestal niet of met enkele woorden ingevuld.

Matig: de vragen worden meestal met enkele woorden en zinnen ingevuld.

Voldoende: de vragen worden meestal ingevuld met enkele zinnen.

Goed: de vragen worden meestal ingevuld met meerdere zinnen.

Afrikaanderwijk

De belangrijkste doelgroep zijn kinderen, maar er zijn ook enkele activiteiten geweest met jongeren. De wijk maakt veel gebruik van partners, met name van het opbouwwerk, de basisschool en de naschoolse opvang. Het logboek wordt gemiddeld genomen matig/slecht ingevuld.

Feijenoord

In deze wijk vinden activiteiten plaats voor kinderen, maar ook voor jongeren. Belangrijke partners bij de activiteiten zijn de gemeente en de basisscholen. Gemiddeld gezien worden de logboeken van de gemeente Feijenoord matig ingevuld.

Leiden

In deze stad zijn veel kinderen en tieners betrokken bij de activiteiten. Belangrijke samenwerkingspartners zijn scholen. De logboeken worden hier gemiddeld gezien goed ingevuld.

Spangen

In Spangen zijn geen avondactiviteiten en zijn de activiteiten meer op kinderen gericht. TOS werkt in Spangen veel samen met opbouwwerk en sociaal-cultureel werk. De logboeken zijn over het algemeen matig ingevuld.

Kralingen

Deze wijk werkt het meeste met sociaal-cultureel werk en Duimdrop. Het valt op dat deze wijk de logboeken heel wisselend invult.

Dordrecht-Krispijn

Werkt bijna niet samen met andere partners. Het logboek wordt wisselend ingevuld, maar gemiddeld matig. Men organiseert af en toe activiteiten met jongeren.

Charlois

Werkt niet samen met andere partners en is vooral gericht op jongeren. Het logboek wordt over het algemeen matig voldoende ingevuld. Charlois werkt geheel zelfstandig en zonder welzijnsinstelling.

De selectie laat verschillen zien van uiteenlopende aard. Uiteindelijk is de 'logboekinvulling' als selectie criterium gekozen. Charlois is gekozen omdat het hier gaat om een zelfstandige organisatie zonder welzijnsinstelling.

Samenvattend:

1. Leiden: de logboeken worden goed ingevuld.

2. Charlois: er wordt niet samengewerkt en de logboeken worden wisselend ingevuld.
3. Feijenoord: ze werken met kinderen en jongeren. De logboeken worden matig ingevuld.
4. Afrikaanderwijk: de logboeken worden slecht ingevuld. Ze maken veel gebruik van partners.

4.3 Analyse op gebruiksvoorwaarden

In deze analyse zijn de volgende factoren meegenomen: overdraagbaarheid, invulling en beschrijving van de werkwijze. De volgende onderzoeksvraag komt aan de orde: Met welke frequentie en kwaliteit wordt het logboek door de medewerkers ingevuld?

De invulling is nog een keer meegenomen (evenals bij de selectie van de locaties) in deze analyse en deze keer nog specifiek. Dit is gedaan omdat de invulling een centrale gebruiksvoorwaarde is. Zonder invulling kan het logboek niet verder gebruikt worden.

In deze paragraaf wordt gekeken naar de inhoud, zoals steekwoorden en beschrijvingen om de invulling te beoordelen. In de vorige paragraaf is er voornamelijk gekeken naar de hoeveelheid woorden en zinnen, wat een globaler beeld gaf. Om een impressie te geven van de velden die geanalyseerd worden volgt hier een voorbeeld:

Voorbeeld 1 gedeelte logboek

Toelichting algemeen oordeel

--

Bijzonderheden bij activiteit

--

Gedrag kinderen/jongeren

--

Toelichting ingrijpen

--

Toelichting negatief gedrag

--

Wat kan beter: ideeën

--

Zijn er problemen

--

Wat moet er besproken worden in de teamvergadering

--

Naast deze informatie wordt ook kwantitatieve informatie ingevuld. Deze informatie wordt niet meegenomen in deze analyse omdat deze niet beoordeeld kan worden op volledigheid, overdraagbaarheid en beschrijving van de werkwijze. De bovenstaande antwoordvelden zijn niet de enige open velden in het logboek, maar wel de enige velden die uitgedraaid kunnen worden. Nog niet alle gegevens kunnen uit het logboek gehaald worden.

Analyse Leiden

<i>Tabel 6 Invulling velden Leiden</i>	
Velden	invulling
1. Gedrag kinderen jongeren	100%
2. Algemeen oordeel	100%
3. Bijzonderheden activiteit	90%
4. Punten voor de teamvergadering	0%
5. Wat kan beter	40%
6. Ingrijpen	2%
7. Negatief gedrag	1%
8. Problemen	1%

Het veld 'Algemeen oordeel' wordt door de TOS-medewerkers van Leiden altijd en uitgebreid ingevuld. Er wordt duidelijk uitgelegd waarom iets goed of niet goed gaat.

"Het ging heel goed, iedereen was sportief, op tijd, enthousiast. Ging zoals we bedacht hadden zonder problemen, Heel veel jongeren kwamen helpen om teams te coachen."

Door zo uitgebreid te beschrijven waarom iets goed of niet goed gaat komen er vanzelf af en toe verbeterpunten naar boven en wordt gereflecteerd op het eigen handelen, zoals zichtbaar is in het volgende voorbeeld:

*"sjoelen was erg gezellig iedereen wilde eerst hadden lijstje gemaakt met wanneer iedereen was...later werd het wat rommelig zijn we gaan trefballen en de rust was er weer..geslaagde middag."*²

Ook het veld 'gedrag kinderen/ jongeren' wordt altijd ingevuld, behalve bij 'rondje wijk', waarbij dit veld ook niet aan de orde komt. Alle locaties doen naast hun activiteiten ook regelmatig een rondje wijk, waarbij ze door de wijk lopen en signaleren hoe het met de wijk gaat. De TOS-medewerkers beschrijven nogmaals uitgebreide antwoorden met steekwoorden die beargumenteerd worden. Bij 'bijzonderheden' worden dingen opgeschreven die opvallen. Een enkele keer wordt een veld niet ingevuld. Dit ligt voor de hand omdat er niet altijd bijzonderheden te melden zijn. De bijzonderheden laten de werkwijze van de TOS-medewerkers ook enigszins zien. Door deze velden te lezen krijg je inzicht in wat de TOS-medewerkers opvalt en hoe ze ermee omgaan, wat veel zegt over hun manier van werken. Hieronder enkele bijzonderheden.

"heb met H gesproken..ze moet weer vroeg weg..blijkt dat ze me een tijdje uit de weg is gegaan omdat ik niet mocht weten dat haar moeder ziek was..ze vertelt altijd alles en ik lees haar gezicht. nu heb ik met haar gesproken en ze was opgelucht. haar moeder was geopereerd..vocht achter in haar hoofd.."

"Er kwamen weer wat kleine kinderen van de peuterafdeling op het plein, maar dat zorgde niet voor problemen."

² De analyse in dit hoofdstuk wordt regelmatig ondersteund aan de hand van letterlijke citaten uit de ingevulde logboeken. De namen zijn hierbij weggehaald.

Het veld verbeterpunten wordt ook wel eens kort en niet duidelijk ingevuld, maar meestal komt er een verbetering van de werkwijze die dan voornamelijk de organisatie van activiteiten betreft.

“kleine groepjes verdelen over etages...meerdere activiteiten aanbieden...betere voorbereiding in de vorm van voor meerdere etages materiaal...jongens positief benaderen.”

“qua voorbereiding schiet het er altijd bij in de meidenclub...red het altijd wel maar echt handig gaat het niet...door de drukke dag en ook omdat we werken op de meidenclub met mensen die donderdags alleen werken.”

In Leiden is geen teamvergadering, maar toch worden deze velden ingevuld. Ze worden ingevuld door de TOS-baas die hier haar feedbackpunten voor de medewerkers beschrijft.

In Leiden hoeven de TOS-medewerkers bijna niet in te grijpen. In het veld ‘ingrijpen’ wordt de werkwijze bij incidenten beschreven.

“A ging met R aan de haal...probeerde te schoppen en te slaan...heb haar gezegd normaal te doen en als ze dat niet deed dat we dan meteen naar haar moeder gingen en dat hielp ook B hielp om R met de bakfiets te blokken.”

Analyse Charlois

Charlois is de enige locatie die uit twee verschillende wijken bestaat. De twee wijken worden daarom beide meegenomen in de analyse.

Pendrecht

<i>Tabel 7: Invulling velden wijk Pendrecht in Charlois</i>	
Velden	Invulling
1. Gedrag kinderen jongeren	100%
2. Algemeen oordeel	100%
3. Bijzonderheden activiteit	60%
4. Punten voor de teamvergadering	50%
5. Wat kan beter	40%
6. Ingrijpen	10%
7. Negatief gedrag	1%
8. Problemen	1%

De velden: gedrag kinderen/ jongeren (1) en algemeen oordeel (2), worden door de TOS-medewerkers van Pendrecht altijd ingevuld, maar in deze velden worden voornamelijk steekwoorden gezet en of zinnen van één regel. Voorbeelden van deze zinnen zijn:

*“heel goed ze luisterden dus respect”,
“ze waren niet te druk maar lekker enthousiast”,*

Het eigen handelen en de aanpak van de kinderen of jongeren wordt niet beschreven. De meeste antwoorden in dit veld geven in een paar zinnen alleen de informatie dat het goed ging. In een klein aantal antwoorden wordt ook verwerkt wat de aanpak is geweest. Een verklaring kan zijn dat de medewerkers overal wat moeten invullen, ook al hebben ze inhoudelijk niets te melden. Er wordt in deze velden geschreven over het weer en het goede gedrag van de kinderen, maar veel verder gaat het vaak niet.

De antwoorden in het veld: bijzonderheden activiteit (3) bestaan niet alleen uit steekwoorden maar ook uit enkele zinnen die de steekwoorden uitleggen. De invulling is eigenlijk gelijk aan de invulling van veld 1 en 2. Het verschil is dat hier geen steekwoorden ingevuld worden. In het volgende antwoord wordt wel iets gezegd over het eigen handelen, al is het wel summier:

“er was een jongetje van drie jaar. hij vertelde uit het niets dat zijn vader een pistool had en op een man had gericht die begon te schreeuwen. we hebben geprobeerd om hem meer te laten vertellen, maar dat lukte niet..”

In het veld: wat kan beter (5), staat een duidelijk idee of vraag. Bij deze ideeën wordt meestal ook een werkwijze beschreven omdat de ideeën meestal gaan over hoe iets anders moet. In de velden 4 en veld 5 (in punten voor de teamvergadering staat de werkwijze meestal centraal) gaat het vooral om de werkwijze bij de activiteiten. De werkwijze ten aanzien van de kinderen wordt hier niet besproken.

“Er moet volgende keer lintjes en een fluit meegenomen worden.”

De antwoorden in het veld 5 komen op hetzelfde neer als de antwoorden in veld 4 omdat in de teamvergadering de verbeterpunten worden besproken. De antwoor-

den in dit veld zijn alleen vaker overstijgend en gelden soms voor meerdere pleinen en in het algemeen.

“hoe kunnen we in de wijk Pendrecht er voor zorgen dat de kinderen op zondag weer naar de pleinen komen of in ieder geval weten dat we er weer zijn elke week op tijd op de aangegeven plek.”

Het veld toelichting ingrijpen (6) is het derde veld dat gebruikt wordt om de werkwijze te verwoorden. Dit veld moet worden ingevuld in het geval van ruzies, maar omdat deze zich weinig voordoen wordt dit veld zelden gebruikt.

Zuidwijk

Tabel 8: Invulling velden wijk Zuidwijk in Charlois	
Velden	Invulling
1. Gedrag kinderen jongeren	95%
2. Algemeen oordeel	100%
3. Bijzonderheden activiteit	85%
4. Punten voor de teamvergadering	5%
5. Wat kan beter	10%
6. Ingrijpen	2%
7. Negatief gedrag	1%
8. Problemen	1%

In Zuidwijk worden de logboeken ingevuld door dezelfde medewerkers als in Pendrecht. Toch is er een aantal verschillen, waarvan de opvallendste zijn dat er bijna geen vragen voor de teamvergadering zijn en dat er minder verbeterpunten, maar wel meer bijzonderheden bij de activiteiten zijn dan in Pendrecht.

Het verschil in bijzonderheden is gemakkelijk te verklaren. Er wordt 85% van het veld ‘bijzonderheden’ ingevuld, waarvan 20% met nietszeggende bijzonderheden of opmerkingen over het weer. Er is een aantal medewerkers dat hier toch graag iets invult, zoals “het ging beter dan normaal”.

De verbeterpunten en punten voor de teamvergadering zijn vaak organisatorisch van aard. Het is mogelijk dat het in Zuidwijk meer op rolletjes loopt.

Er zijn enige TOS-medewerkers in Charlois die moeite hebben met de Nederlandse taal. Toch is alles wat zij opschrijven voor anderen begrijpelijk, hoewel het

mogelijk is dat deze medewerkers juist door hun beperkte beheersing van de Nederlandse taal standaardantwoorden geven.

Analyse Afrikaanderwijk

<i>Tabel 9 Invulling velden Afrikaanderwijk</i>	
Velden	Invulling
1. Gedrag kinderen jongeren	90%
2. Algemeen oordeel	10%
3. Bijzonderheden activiteit	40%
4. Punten voor de teamvergadering	5%
5. Wat kan beter	20%
6. Ingrijpen	2%
7. Negatief gedrag	1%
8. Problemen	1%

Het veld 'algemeen oordeel' wordt beschrijvend ingevuld. Het is opmerkelijk dat dit veld maar voor 10% wordt ingevuld, terwijl het in andere locaties voor 100% wordt ingevuld.

Het veld 'gedrag kinderen/ jongeren' en het veld 'bijzonderheden activiteit' worden eveneens beschrijvend ingevuld, maar de antwoorden in dit veld bestaan meer uit steekwoorden en nietszeggende zinnen.

"De kinderen waren beleefd tegen elkaar en ze hebben samen goed met elkaar gespeeld."

"Goed maar kan beter."

Bij het 'wat kan beter' veld komt ook de aanpak naar voren. Het gaat vooral om ideeën die van organisatorische of praktische aard zijn.

"Dat als je gevraagd wordt voor een activiteit niet gaat eten in de tent als de mensen van de bewonersorganisatie je niet voor dat heeft gevraagd. maar op je materiaal moet letten en niet telkens naar de tent lopen om eten te halen en in de tent blijven staan."

In de het veld: punten voor de teamvergadering, komt de aanpak niet aan de orde. Bij het veld ingrijpen komt wel de aanpak van de kinderen aan bod.

Kortom, er zijn weinig beschrijvende antwoorden te vinden in het logboek van de Afrikaanderwijk en de aanpak komt alleen aan de orde bij verbeterpunten. De logboeken van de Afrikaanderwijk worden wel in goed Nederlands ingevuld.

Analyse Feijenoord

<i>Tabel 10 Invulling velden Feijenoord</i>	
Velden	Invulling
1. Gedrag kinderen jongeren	100%
2. Algemeen oordeel	100%
3. Bijzonderheden activiteit	45%
4. Punten voor de teamvergadering	25%
5. Wat kan beter	55%
6. Ingrijpen	3%
7. Negatief gedrag	40%
8. Problemen	1%

De TOS-medewerkers van Feijenoord vullen een uitgebreide beschrijving in van wat zij persoonlijk van de activiteit vonden.

“Ik, S en J waren er. En we moesten alles zelf klaarleggen. J kwam wat later wegens een vergadering. Maar we hebben het toch goed gedaan. 3 sporten, 3 begeleiders, elke 20 min wisselen. Zodat elk groep aan de beurt kwam.”

Door de uitgebreide beschrijvingen komt ook de werkwijze naar voren.

“leuk: hockey is populair aan het worden, kinderen worden graag begeleid en ze blijven langer bij een spel uitleen zonder hulp of aandacht zorgt voor snel wisselen van spel: bij de kist krijgen ze aandacht”

Het veld ‘gedrag kinderen jongeren’, wordt wisselend ingevuld. Na de ene activiteit worden er alleen maar steekwoorden ingevuld en na de andere worden de steekwoorden ook uitgelegd. Bij bijzonderheden worden bijzondere gebeurtenissen beschreven die niet met de werkwijze te maken hebben. De verbeterpunten die ingevuld worden door de medewerkers van Feijenoord zijn duidelijk en meestal beargumenteerd. De werkwijze komt wel enigszins terug in de beschrij-

ving van deze punten, maar veelal zijn ze beschrijvend zoals in het eerste voorbeeld.

“Tennisbal kwijtgeraakt....met ze afgesproken dat als ze het vinden ze het terug brengen.”
“Weinig meisjes, ik heb gehoord dat de meisjes het saai vinden. Dit kan komen doordat de planning niet goed verloopt en de meiden dan niet zo veel te doen hebben.”

De punten voor de teamvergadering die worden aangedragen zijn summier en vergelijkbaar met de verbeterpunten. Deze twee vragen worden hetzelfde beantwoord.

Bij de antwoorden die gegeven worden als gaat het om ingrijpen bij grote ruzies waar de kinderen/jongeren met elkaar vechten wordt ook beschreven hoe er bijvoorbeeld ingegrepen wordt. Het gaat hier om de werkwijze gericht op kinderen.

In het veld ‘negatief gedrag kinderen’ wordt het individueel gedrag van kinderen beschreven. Er wordt beschreven wat de kinderen doen en hoe de TOS-medewerkers erop gereageerd hebben. Alle namen van de kinderen die probleemgedrag veroorzaken worden hier opgeschreven, zodat je in één oogopslag kunt zien welk kind telkens negatief gedrag vertoont.

Het logboek van Feijenoord wordt in begrijpelijk Nederlands ingevuld.

Overeenkomsten, verschillen en conclusies

Invulling

Feitelijk:

- De velden ‘problemen’ en ‘negatief gedrag kinderen’ worden bijna niet ingevuld in de locaties. Alleen in Feijenoord wordt het veld negatief gedrag wel voor 40% ingevuld, wat opmerkelijk is.
- De TOS-medewerkers vullen gemiddeld in dat ze bij 10% van de activiteiten in moeten grijpen. Dit is een gelijk aantal voor de verschillende locaties.
- Er zijn in alle locaties ongeveer evenveel verbeterpunten. In Afrikaanderwijk worden de verbeterpunten het minst opgeschreven.
- Bij Charlois en Feijenoord wordt het veld ‘punten voor de teamvergadering’, gemiddeld voor 40% ingevuld. Bij de andere locaties bijna niet.
- De bijzonderheden lopen op van 40% in Afrikaanderwijk tot 90% in Leiden. Dit kan eraan liggen dat er minder bijzonderheden zijn, maar ook aan het niet opschrijven ervan of het niet zien van bijzonderheden op een plein.

- Het veld 'algemeen oordeel' wordt overal behalve in Afrikaanderwijk voor 100% ingevuld.
- 'Gedrag kinderen/ jongeren' wordt overal behalve in Afrikaanderwijk voor gemiddeld 100% ingevuld.

Inhoudelijk:

- De meeste antwoorden zijn nietszeggend of geven alleen aan of iets leuk, goed of slecht was.

Beschrijving werkwijze

Er zijn drie velden waar de werkwijze aan de orde kan komen. Deze zijn bij de vier locaties gelijk. Het gaat om de velden 'verbeterpunten', 'punten voor de teamvergadering' en 'ingrijpen'. Bij de eerste twee velden gaat het vooral om organisatorische verbeterpunten ten opzichte van de activiteiten en in het derde veld gaat het om de werkwijze ten aanzien van het gedrag van de kinderen.

In Charlois komt de werkwijze in deze velden zeer goed aan de orde. In Feijenoord en Leiden komt de werkwijze alleen in het veld 'punten voor de teamvergadering' niet aan de orde. In Leiden is daar een duidelijke reden voor omdat er geen teamvergadering wordt gehouden. In Afrikaanderwijk wordt gewoon weinig ingevuld.

De werkwijze kan ook terug komen in de velden 'bijzonderheden' of 'algemeen oordeel', als de velden beschrijvend ingevuld worden.

Overdraagbaarheid

Alle antwoorden in alle locaties worden in begrijpelijk Nederlands beschreven. Er zijn alleen veel nietszeggende zinnen. Er wordt een zin gebouwd om een steekwoord. Wellicht blijkt in het volgende hoofdstuk waarom er zulke nietszeggende antwoorden worden gegeven.

Conclusie

- De werkwijze wordt beschreven in het logboek, in drie velden, namelijk 'verbeterpunten', 'punten voor de teamvergadering' en 'ingrijpen'.
- Het logboek is overdraagbaar, maar bevat veel nietszeggende zinnen. De antwoorden die ingevuld zijn geven niet altijd een beeld van wat er is gebeurd omdat de antwoorden nietszeggend zijn.
- Het logboek wordt niet in elke locatie volledig ingevuld. Leiden vult het beste het logboek in, daarna Feijenoord, dan Charlois en ten slotte Afrikaanderwijk.



Foto 6: Elke woensdag organiseert TOS samen met het buurtwerk voetballen in een gymzaal



Foto 7: Het plein is van iedereen, ook van de kleinste.



Foto 8: Deze jongen laat zien, hoe je de diabolo het best in de lucht kan gooien

5

De TOS-locaties en het logboek

5.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de gegevens uit de topicinterviews gebruikt om een antwoord te geven op de onderzoeksvragen.

<i>Tabel 11 geïnterviewde Tossers</i>					
Locaties	opperTOS-baas	TOS-baas	voorman	medewerker	stagiaire
Afrikaanderwijk		1		2	2
Leiden		1	1		6
Feijenoord		1		2	3
Charlois	1			2	2

Terwijl in het vorige hoofdstuk de output (en plaatsbepaling) centraal stond, staan hier de outcome en koersbepaling centraal. De volgende onderzoeksvragen zullen beantwoord worden:

- Met welke frequentie en kwaliteit wordt het logboek door de medewerkers ingevuld? (Deze vraag kwam ook ter sprake in het vorige hoofdstuk).

- Wat is de specifieke werkwijze van TOS in de vier geselecteerde locaties?
- Zijn de essentiële onderdelen van de werkwijze terug te vinden in het logboek?
- Welke bijdrage levert het logboek aan het uitvoerend werk van TOS?
- In hoeverre wordt het logboek gebruikt voor reflectie door de medewerkers, TOS-voormannen en de TOS-baas?
- In hoeverre wordt het logboek gebruikt voor interactie door de medewerkers, de TOS-voormannen en de TOS-baas?

Eveneens wordt in dit hoofdstuk een terugkoppeling gemaakt naar de analyse en de uitkomsten in het vorige hoofdstuk. Er wordt een verklaring gezocht voor deze uitkomsten.

Dit hoofdstuk begint met een specifieke beschrijving van de vier locaties waarin het gebruik van het logboek centraal staat, evenals de factoren in de locatie die van invloed zijn op het gebruik. Daarna volgt een paragraaf over de overdraagbaarheid, invulling en structuur van het logboek en over de beleving van de TOS-locaties bij het invullen van de logboeken. In deze paragraaf wordt de hierboven genoemde terugkoppeling naar het vorige hoofdstuk gemaakt met betrekking tot overdraagbaarheid en volledigheid.

In de derde paragraaf komen de specifieke werkwijze in de locaties en de verwoording van de werkwijze in het logboek aan de orde. In deze paragraaf wordt eveneens gekeken naar een verklaring voor de uitkomsten uit het vorige hoofdstuk en naar de uitkomst die betrekking heeft op het beschrijven van de werkwijze in het logboek.

In de vierde paragraaf wordt duidelijk gemaakt in hoeverre het logboek gebruikt wordt als aanzet tot reflectie en interactie in de TOS-locaties.

Na elke paragraaf volgt een conclusie waarin de verschillen en overeenkomsten tussen de locaties aan de orde komen. Hier wordt dan ook de laatste onderzoeksvraag beantwoord:

- Wat zijn de verschillen en overeenkomsten in het gebruik van het logboek door de medewerkers binnen de verschillende locaties?

5.2 De vier locaties en het gebruik van het logboek

De vier onderzochte locaties worden in deze eerste paragraaf beschreven om een beeld te geven van TOS. TOS kent een unieke organisatie. Om een beter beeld te krijgen is het aan te raden zelf eens langs te gaan bij TOS of de pleinen te bezoeken

waar de TOS-medewerkers met hun speelgoedtas of bakfiets te vinden zijn. In deze paragraaf komt ook het gebruik van het logboek in de locaties aan de orde.

TOS-Leiden

De locatie Leiden is uniek in die zin dat het de enige TOS-locatie is in deze stad. De achterstandswijken hier zijn anders dan de Rotterdamse achterstandswijken.

Leiden verschilt met Rotterdam in grootte, zodat TOS in Leiden maar één locatie heeft. In Rotterdam zijn er meerdere locaties waarvan er drie in dit onderzoek worden besproken.

In Leiden werken drie medewerkers: een TOS-baas, een teamleider (voorzvrouw) en een vaste I&D-medewerker. De locatie bestaat voor het grootste gedeelte uit stagiaires. Per dag zijn vijf à zes stagiaires aanwezig. De TOS-baas en voorzvrouw werken parttime en werken om en om, zodat er altijd iemand aanwezig is.

TOS bevindt zich in Leiden-Zuid in een oud winkelpand. Vanaf de weg kijk je zó naar binnen door zelfbeschilderde ramen. In elke locatie worden de activiteiten anders georganiseerd. In Leiden worden de activiteiten van tevoren voorbereid en één persoon die verantwoordelijk is voor een plein schrijft op wat er gaat gebeuren. De onderstaande observatie geeft het moment weer dat voorafgaat aan het pleinbezoek.

“Roel (stagiaire) heeft de verantwoording voor deze activiteit en bedenkt wat er gaat gebeuren. Hij bedenkt de activiteiten, de indeling van de activiteiten in de ruimte en de personen die de activiteiten gaan leiden. Na deze voorbereiding door Roel staat iedereen te popelen om weg te gaan naar de pleinen. Iedereen is klaar en kent zijn taak. Ondertussen zijn de TOS-bakfietsen ook al ingepakt. In zo’n bakfiets worden alle spelmaterialen die nodig zijn gestopt. De sfeer is goed deze ochtend. Ze hebben lol met elkaar en er zijn leuke gesprekken tussen de stagiaires.” (Observatie, Leiden, 14-4-2005)

Na elk bezoek aan een plein wordt het logboek ingevuld. Het logboek wordt door Leiden goed ingevuld, met vooral beschrijvende antwoorden. De TOS-medewerkers in Leiden nemen opschrijfboekjes mee naar een plein om de leeftijden en nationaliteiten van de kinderen in op te schrijven, zodat ze die later in het logboek in kunnen vullen. Leiden vult het logboek op een speciale manier in: door iedereen die op een plein aanwezig is geweest en onder leiding van de voorzvrouw of TOS-baas. Iedereen gaat aan tafel zitten en één persoon achter de computer. Samen wordt al pratend en discussiërend het logboek ingevuld. Bij het

invullen stelt de TOS-baas of voorvrouw vragen (vooral 'waarom'-vragen). Ze zorgen ervoor dat iedereen aan de beurt komt. Ze gebruiken dit "loggen" (zoals ze het zelf noemen) in plaats van een teamvergadering.

De medewerkers van TOS-Leiden gebruiken het logboek als middel om te evalueren wat je gedaan hebt. Alle medewerker hebben dezelfde mening over het doel van het logboek, namelijk dat van evaluatie-instrument.

De leidinggevendenden (TOS-baas en voorvrouw) vinden dat dit instrument meerdere doelen dient. Het heeft naast evalueren ook het doel van registreren, verantwoording afleggen en verbeteren. Met andere woorden: kwaliteitsbewaking, kwaliteitstoetsing en kwaliteitsverbetering. De geregistreerde gegevens worden gebruikt door de leidinggevende om de stagiaires te begeleiden en om inzicht te krijgen in wat op een plein gebeurd is. Zo wordt de kwaliteit verbeterd. De gegevens uit het logboek kunnen ook gebruikt worden om een goede weergave van de resultaten te presenteren aan de gemeente of subsidieverleners. In het vorige hoofdstuk werd duidelijk dat in Leiden de TOS-baas en teamleider het veld 'vragen voor de teamvergadering' gebruiken voor eigen opmerkingen over de medewerkers en zo het logboek gebruiken om medewerkers aan te sturen en de kwaliteit te verbeteren.

TOS-Charlois

TOS-Charlois is de enige locatie van deze vier die zich richt op twee wijken. Dit betekent een grotere locatie met veel vaste medewerkers. In TOS-Charlois werken de volgende leidinggevendenden: een oppertOS-baas (die zichzelf projectleider noemt), twee TOS-bazen en een voorman. Deze mensen werken allemaal fulltime. Naast deze vaste kern van leidinggevendenden zijn er ook nog een aantal vaste medewerkers en natuurlijk stagiaires, vrijwilligers en oproepkrachten. In deze locaties zijn altijd veel mensen aanwezig, behalve als iedereen naar de pleinen is, dan is het rustiger.

"Toen ik voor het eerst bij Charlois kwam kon ik, in tegenstelling tot andere locaties, niet iedereen ontmoeten. Ik heb een aantal mensen een hand gegeven, maar er waren teveel mensen om me voor te stellen. Het gebouw bestond uit een beneden- en een bovenverdieping en in elke kamer bevonden zich mensen. Vooral beneden waren er veel mensen. Er kwamen naar mijn idee ook telkens nieuwe mensen binnen." (Observatie, Charlois, 27-4-2005)

De leidinggevendenden van Charlois zijn gedreven mensen die een zo goed mogelijk resultaat willen behalen en ernaar streven om de beste TOS-locatie te zijn. Charlois heeft naast zijn TOS-activiteiten ook een pleinregel-project. Charlois krijgt extra subsidie van de gemeente om dit project te financieren. Ook hebben zij een buurtwerker in dienst. Binnen dit pleinregel-project is er bijvoorbeeld 'de fijn op het plein show', die georganiseerd wordt door de projectleider en een TOS-baas. Dit is een show waar op een humoristische manier de pleinregels met de buurt besproken worden.

De opperTOS-baas vertelt dat de mogelijkheden van het logboek beperkter zijn geworden doordat het web-based geworden is. Het is in kwaliteit achteruitgegaan, vooral omdat de uitdraaimogelijkheden beperkt zijn (dit laatste geven alle locaties aan). Het logboek wordt volgens hem vooral gebruikt om verantwoording af te leggen aan de subsidiegevers. Daarnaast zegt hij dat het logboek in de praktijk vooral gebruikt wordt door de leidinggevende om te kijken wat de medewerkers doen op de pleinen. Ze kunnen niet op alle pleinen aanwezig zijn en het logboek is een handig hulpmiddel om achteraf te zien wat er gebeurd is op een plein. De TOS-baas geeft aan dat ze het logboek, naast het doel om verantwoording af te leggen, ook gebruikt om de persoonlijke ontwikkeling van de medewerkers in kaart te brengen en er vragen over te stellen.

"De TOS-baas geeft aan: Het is een overzicht van waar moet ik wat nog doen, dus de resultaten. Ik ben heel individueel met die gasten en ik wil de persoonlijke ontwikkeling. Ik wil weten hoe ze signaleren en hoe ze het aanpakken. Het kan wel met de vragen die er nu in staan." (Interview TOS-baas, Charlois, 27-4-2005)

De medewerkers zeggen allemaal dat de gegevens in het logboek bedoeld zijn ter informatie van de leiding. Zij kijken of er problemen zijn geweest in de wijk en hoe het gaat met de medewerkers. De medewerkers in Charlois zitten dus op één lijn met de leidinggevende en kennen het logboek hetzelfde doel toe. Sommigen benoemen wel een extra doel: stilstaan bij de activiteit. Naast deze doelen wordt het logboek ook gebruikt bij de teamvergadering, de vragen die in het antwoordveld 'vragen voor de teamvergadering' staan komen terug in de teamvergadering. De rest van de gegevens in het logboek wordt niet besproken tijdens de teamvergadering.

TOS-Afrikaanderwijk

TOS-Afrikaanderwijk is de meest rustige locatie van de vier, gevestigd in een lokaal van een basisschool, wat meteen iets zegt over deze locatie die zich veel bezighoudt met overblijfactiviteiten op scholen. De locatie heeft een TOS-baas, die voor de helft van de week aanwezig is in de Afrikaanderwijk en voor de andere helft op Katendrecht (een andere TOS-locatie). Deze twee wijken liggen naast elkaar, maar hebben niet zoals Charlois één gezamenlijke locatie. Er is ook een voorman op deze twee locaties, die af en toe in de Afrikaanderwijk te vinden is. Voor de rest bestaat deze locatie uit een paar I&D-medewerkers en stagiaires. Het opvallendste is dat het logboek hier amper gebruikt wordt. Er wordt meer rechtstreeks gecommuniceerd. Het logboek heeft geen centrale rol en de medewerkers weten er ook weinig over te vertellen. Het logboek wordt ingevuld door één persoon na afloop van een activiteit en zonder bespreking. De computers laten het ook vaak afweten in deze locatie.

Het doel van het logboek is volgens de TOS-baas allereerst kwantitatief: het verzamelen van kwantitatieve informatie om verantwoording af te leggen aan de deelgemeente. In tweede instantie is het logboek bedoeld om te zien wat de medewerkers doen op een plein en met welke knelpunten zij in aanraking komen.

“Nu is het zo, trek de cijfers eruit en maak de deelgemeente blij. Aan de hand van die cijfers krijg je wel je geld, maar het verbetert niks. Als er wat beschreven is gaan we erover praten en kom je ergens achter. Net als in Katendrecht kwamen we erachter dat er niet echt regels op een plein zijn en daar kan je dan wat mee doen.” (Interview, TOS-baas, Afrikaanderwijk, 28-4-2005)

De medewerkers geven aan dat het logboek vooral bedoeld is om informatie in op te schrijven die anderen kunnen lezen, bijvoorbeeld het hoofdkantoor. Ook is er een medewerker die aangeeft dat het gebruikt wordt voor de teamvergadering. Het doel is volgens de medewerkers dus alleen kwaliteitsbewaking.

TOS-Feijenoord

De wijk waar TOS-Feijenoord zich in bevindt is vol leven. De medewerkers geven aan dat er altijd mensen op straat lopen en dat men in de buurt elkaar kent. De locatie bevindt zich in een pand dat gesloopt gaat worden, dus deze locatie gaat verhuizen. Feijenoord is een kleine locatie met een gezellige zithoek. In deze locatie werken een TOS-baas, drie I&D-medewerkers en enkele stagiaires.

“Ik word hartelijk ontvangen en ze nemen me met plezier mee naar een plein. Ondertussen leggen ze allemaal dingen aan me uit over TOS en het plein en een Surinaamse vrouw legt me uit hoe ik gebakken banaan kan maken. Er hangt een gezellige sfeer binnen deze locatie.” (Observatie, Feijenoord, 18-5-2005)

Deze mensen zijn net als team gestart omdat er een uitwisseling van vaste medewerkers tussen locaties is geweest. De TOS-baas heeft hier, zoals in de meeste TOS-locaties, een centrale rol. Het is een gedreven vrouw die het behoorlijk druk heeft omdat ze deze locatie alleen moet runnen.

“Daarna ga ik terug naar het TOS-gebouw om de TOS-baas te interviewen. Tot nu toe heeft ze nog geen tijd voor een interview gehad. Ik moet even op haar wachten, want ze is nog bij de gemeente. Tijdens het interview wordt ze verschillende keren gebeld en na een half uurtje komen er ineens dertig internationale studenten binnen. Dat was ze even vergeten. Ze legt aan de studenten in het engels uit wat TOS doet. Na een half uur ga ik verder met het interview. Na het interview heeft ze nog een gesprek met een medewerker.” (Observatie, Feijenoord, 25-5-2005)

Deze locatie valt net als Afrikaanderwijk onder de deelgemeente Feijenoord. Er is bij de deelgemeente ook een oppertOS-baas die, in tegenstelling tot Charlois, niet aanwezig is in de locatie maar op het kantoor bij de deelgemeente Feijenoord. Het logboek wordt hier ingevuld door de twee of drie mensen die op het plein zijn geweest. Het logboek heeft volgens de TOS-baas als doel om de kwaliteit te verbeteren.

“Je kan uit allerlei dingen die ze invullen inschatten, gaat het goed of niet en doen ze het goed.” (Interview TOS-baas, Feijenoord, 25-5-2005)

De medewerkers geven in de interviews verschillende doelen aan. Ze zien het logboek als instrument om de opkomst, het aandeel van de doelgroep en de activiteiten te evalueren. Ze staan stil bij het verloop van de dag. Het logboek wordt ook in de teamvergadering gebruikt. De TOS-baas gebruikt het daar om te evalueren en om de vragen voor de teamvergadering die in het logboek staan te beantwoorden. Een medewerkster verwoordt het evalueren als volgt:

“Anders wordt het een soort van dat je er zelf niet meer bij nadenkt.”

Voor mij is het belangrijk dat ik even stil sta bij de dag. Anders wordt het een soort routine van hop ik sta op een plein en hop ik ben weer terug. Anders weet je niet meer wat je bereikt hebt.”
(Interview medewerkster, Feijenoord, 25-5-2005)

Verschillen, overeenkomsten en conclusies

De wijze van invullen

De manier van invullen van het logboek verschilt per locatie. Alleen Charlois en Feijenoord hebben dezelfde manier van invullen. Daar vullen twee personen het logboek in. In Afrikaanderwijk wordt het logboek door één persoon ingevuld en in Leiden wordt het door iedereen ingevuld en wordt het gebruikt als teamvergadering. In Feijenoord worden alle gegevens uit het logboek gebruikt in de teamvergadering. In Charlois worden alleen de gegevens in het antwoordveld ‘vragen voor de teamvergadering’ gebruikt in de teamvergadering. In Afrikaanderwijk wordt het logboek zelden gebruikt voor de teamvergadering omdat er weinig gegevens in het logboek staan.

Het doel voor de medewerkers

Het logboek heeft in de vier locaties niet hetzelfde doel. In Afrikaanderwijk wordt het logboek voornamelijk gebruikt door de medewerkers om informatie in de computer te zetten. De medewerkers hebben geen idee wat er met de informatie gebeurt. In de andere drie locaties wordt het logboek ook echt gebruikt om stil te staan bij een activiteit en om te evalueren. Alleen in Charlois gebruikt niet iedere geïnterviewde medewerker het logboek om stil te staan bij het werk. De geïnterviewde medewerkers bij Charlois die al langer op deze locatie werken gebruiken het wel om stil te staan bij het werk.

Het doel voor de TOS-baas

Alle locaties gebruiken de gegevens om erachter te komen wat er gebeurt op een plein en alle leidinggevenden gebruiken het logboek om te kijken wat de medewerkers doen op een plein en waar ze mee geconfronteerd worden. Naast deze functie gebruiken de leidinggevenden de logboeken allereerst om verantwoording af te leggen aan de deelgemeente en ten tweede om pleininformatie te verzamelen.

Conclusie

Afrikaanderwijk gebruikt het logboek voornamelijk kwantitatief, terwijl het logboek bij de andere locaties ook een kwalitatieve functie heeft, namelijk als hulpmiddel bij evaluatie. De andere drie locaties geven aan dat het logboek zorgt voor kwaliteitsverbetering. Ze vinden dat de kwaliteit verbeterd wordt omdat een evaluatie plaatsvindt.

In de volgende paragrafen wordt duidelijk of het logboek frequent en met kwaliteit ingevuld wordt en of de werkwijze erin verwoord kan worden, zodat het logboek kan leiden tot kwaliteitsverbetering.

5.3 Inhoudelijke aspecten van het logboek

In deze paragraaf komen de volgende factoren aan de orde: overdraagbaarheid, de invulling en de beleving bij het invullen. Bij het beschrijven van de overdraagbaarheid en invulling komen ook de conclusies uit hoofdstuk 4 aan de orde.

Invulling, overdraagbaarheid en beleving bij het invullen

Leiden

In TOS-Leiden schrijven alle medewerkers verhalen, omdat ze vinden dat je moet uitleggen waarom iets goed gaat of juist niet. De TOS-baas speelt hierbij een belangrijke rol. Ze probeert dóór te vragen als ze het logboek invullen en ze probeert sturing te geven aan de gesprekken en discussies. Ze neemt geen genoegen met steekwoorden en controleert het logboek ook. De medewerkers in Leiden vullen het logboek het beste in, wat het gevolg kan zijn van de sturing van de TOS-baas bij het invullen van het logboek. Een stagiaire verwoordt waarom hij niet alleen steekwoorden invult:

“Je vult niet alleen prima in, maar je vult het uitgebreider in, maar als er niet iets toegevoegd kan worden kun je niet meer schrijven. Af en toe vul je wat minder in omdat je moe ben. Er is ook een nacontrole. De TOS-baas controleert of je het ingevuld hebt.” (Interview stagiaire Leiden, 14-4-2005)

De TOS-baas die de logboeken leest vindt de gegevens duidelijk en begrijpelijk. De medewerkers geven aan dat de logboeken goed overdraagbaar zijn, maar dat je

wel bij TOS moet werken om ze te begrijpen. De medewerkers lezen de ingevulde logboeken niet zelf na: alleen de TOS-baas heeft deze mogelijkheid.

Alle medewerkers vinden dat het logboek bij het werk hoort, al zijn ze soms wel moe om 17.00 uur en willen ze eigenlijk graag naar huis. Een medewerker vertelt dat hij er aanvankelijk niets aan vond. Hij snapte niet waarom je een verhaal op moest schrijven, maar nu ziet hij er het nut van in omdat hij er iets van kan leren. De leidinggevenden vinden het logboek een heel mooi instrument. De TOS-baas houdt zelfs van het logboek. Ze vinden het leuk om het in te vullen, want zo ontdekken ze wat de medewerkers denken en voelen en wat er op een plein gebeurt.

Kortom: het logboek vervult een belangrijke functie in Leiden. De gegevens in de logboeken zijn bruikbaar omdat deze volledig en overdraagbaar ingevuld worden.

Charlois

Over het algemeen vullen de medewerkers in Charlois veel velden in, maar de antwoorden die ze geven bestaan vaak uit steekwoorden en korte zinnen. Alle medewerkers geven aan dat ze liever steekwoorden en korte zinnen gebruiken omdat ze dat het meest duidelijk vinden. De volgende twee uitspraken geven de reden van de medewerkers weer om alleen steekwoorden en of korte zinnen op te schrijven:

“Soms met steekwoorden en soms doe ik het best wel uitgebreid. Meestal doe ik het beknopt, zodat iemand het wel begrijpt. Ik denk dat het wel voldoende is. Ze hebben er niks aan als ik lange verhalen beschrijf.” (Interview medewerkster, Charlois, 1-6-2005)

“Er is niet altijd iets bijzonders en dan zet je goed of prima en er is niet iets gebeurd. Ik denk vooral dat ik op moet schrijven als er iets ergs gebeurt. B.v. een vechtpartij of bij onrust.” (Interview medewerkster, Charlois, 27-4 2005)

De TOS-baas denkt echter dat er een andere reden is waarom de medewerkers weinig opschrijven. Ze denkt dat het hen ontbreekt aan motivatie. De medewerkers zijn niet voldoende gemotiveerd om het logboek in te vullen. De TOS-baas vindt dat het logboek volledig ingevuld moet worden om een kwaliteitsslag te

kunnen maken. Ze geeft echter nog een andere reden aan waarom de antwoorden niet zo volledig zijn. Ze zegt:

“De mensen die terugkomen zijn meestal moe, verrot of verregend. Er zijn maar twee computers er zijn wel b.v. acht groepjes, die op elkaar wachten en in elkaars nek hijgen.” (Interview TOS-baas, Charlois, 27-4-2005)

De TOS-baas heeft ook een duidelijke mening over hoe ervoor gezorgd kan worden dat de antwoorden vollediger ingevuld worden in Charlois. Ze zou de motivatie willen vergoten door de vragen in het logboek duidelijker te laten zijn en door de ‘hoe’-vraag meer naar voren te laten komen. Ten tweede zou ze willen dat er af en toe een presentatie is over het nut van het logboek, zodat elke medewerker weet waarom hij of zij het logboek invult. Ten derde zou ze willen dat de medewerkers terug kunnen zien wat er gebeurt met de gegevens in het logboek. De TOS-baas heeft nu voortgangsgesprekken met de medewerkers en in die gesprekken zou ze het logboek meer terug willen laten komen. Ze wil dan meer informatie over bepaalde medewerkers kunnen terughalen uit het logboek. Nu kan ze daar nog niet op selecteren.

Ze zou graag een format willen waarin de belangrijkste info gezet kan worden over het plein, zodat het logboek de volgende dag ook ingevuld kan worden. Dit zal vooral nodig zijn op drukke dagen en wanneer het regent, kortom als de medewerkers moe zijn en geen zin hebben om het logboek in te vullen. Tevens ziet ze ook wat in het idee van Leiden om meer te sturen bij de invulling door de voorman, maar ze geeft aan dat daar nu onvoldoende tijd voor is.

Alle medewerkers vinden het logboek gemakkelijk om in te vullen en geven aan dat ze het in weinig tijd kunnen doen.

Concluderend kan gezegd worden dat het logboek in Charlois wel ingevuld wordt. De medewerkers en leidinggevende denken alleen verschillend over de volledigheid van de antwoorden. De TOS-baas noemt een paar zeer goede mogelijkheden om ervoor te zorgen dat de antwoorden vollediger zullen worden. Door deze mogelijkheden uit te voeren kan het logboek beter ingevuld worden door de medewerkers van Charlois.

Afrikaanderwijk

De medewerkers van TOS-Afrikaanderwijk geven aan dat ze verhalen invullen in het logboek, want ze mogen geen steekwoorden opschrijven.

“We moeten altijd verhaaltjes schrijven. Alleen goed mag niet (waarom een verhaal) ik weet het niet.” (Interview medewerkster Afrikaanderwijk, 12-5-2005)

De antwoorden die gegeven worden zijn inderdaad soms beschrijvend, maar over het algemeen bestaan de antwoorden uit nietszeggende zinnen. De medewerkers maken wel zinnen, maar niet omdat ze daar het nut van inzien. De TOS-baas geeft aan dat ze steekwoorden ook goed vindt, zolang het maar duidelijk is. Alle medewerkers denken dat wat ze schrijven goed overdraagbaar is. De TOS-baas is het daar niet mee eens. Ze geeft aan dat ze geen compleet beeld krijgt als ze het logboek leest. Het logboek zou op een andere manier gebruikt moeten worden. Ze geeft een voorbeeld:

“Ik denk dat een ander het niet zomaar begrijpt, want je moet heel veel tussen de regels door lezen. B.v. Op het ene moment staat er in een logboek dat de activiteit goed ging, terwijl je later leest dat er toch bepaalde dingen niet goed zijn gegaan.” (Interview medewerkster, Afrikaanderwijk, 28-4-2005)

De medewerkers geven aan dat ze het logboek wel moeten invullen, maar de meeste vinden er niets aan en vinden het saai. De TOS-baas denkt dat het voor de medewerkers een noodzakelijk kwaad is.

Deze TOS-locatie vult het logboek niet volledig in en de medewerkers komen niet zo gemotiveerd over. Toch vertellen ze in de interviews dat ze wel meer in willen vullen dan steekwoorden. Ze worden wel aangespoord door de TOS-baas om hun antwoorden meer beschrijvend te laten zijn, maar in de logboeken is dit niet terug te vinden. Het is volkomen duidelijk dat het merendeel van de medewerkers het niet leuk vindt om het logboek in te vullen en het logboek vooral als een verplichting beschouwt. Er zou nader onderzocht moeten worden welke mogelijkheden Afrikaanderwijk heeft om ervoor te zorgen dat de medewerkers de logboeken vaker en vollediger invullen.

Feijenoord

Over het algemeen vult de locatie het logboek goed in, maar wel wisselend. Sommigen gebruiken steekwoorden en anderen vertellen juist hele verhalen. Dit verschil wordt verklaard door de persoonlijke interesse van de medewerkers. Er was één persoon die vertelde dat ze liever geen verhalen schrijft in het logboek. Ze vertelde dat ze niet zo goed is in verhalen schrijven en daardoor korte maar krachtige antwoorden geeft. De andere medewerkers gaven het omgekeerde aan. Ze vertelden dat ze het liefst verhalen in het logboek schrijven en duidelijk uitleggen waarom ze iets goed of slecht vinden. Ook andere medewerkers gaven aan dat iedereen op zijn eigen wijze het logboek invult. De analyse in hoofdstuk 4 gaf al aan dat in Feijenoord het logboek beschrijvend en goed ingevuld wordt. De medewerkers denken dat de gegevens wel overdraagbaar zijn. In de vergadering kwam duidelijk aan de orde dat de logboeken wel aangevuld moeten worden met gesprekken over wat er op een plein gebeurd is. Een aantal medewerkers geven wel aan dat ze graag inzicht zouden willen hebben in het logboek om terug te kunnen zien wat er de vorige dagen op een plein gebeurd is. In Feijenoord vinden ze dat het lang duurt om het logboek in te vullen. Het kost veel tijd en ze zijn moe na een dag werken.

TOS-Feijenoord vult het logboek goed en volledig in, op een enkeling na. De verschillen kunnen wellicht ontstaan zijn door een wisseling van medewerkers tussen de locaties. De vaste medewerkers in Feijenoord vormen nog maar een paar maanden een team met elkaar. Alleen de stagiaires zijn langer op TOS-Feijenoord. Doordat de medewerkers het logboek zo goed invullen is het logisch dat dit meer tijd kost.

Verschillen, overeenkomsten en conclusies

Overdraagbaarheid en invulling

De in deze paragraaf genoemde voorwaarden (invulling en overdraagbaarheid) die ervoor kunnen zorgen dat het logboek kan leiden tot reflectie en interactie zijn in verschillende mate aanwezig in de locaties. De meeste locaties streven ernaar om het logboek volledig en overdraagbaar in te vullen. Vooral Feijenoord en Leiden slagen hierin. Leiden vult het logboek in met een groep en Feijenoord vult het logboek in met alle mensen die naar het plein gaan. Het wordt duidelijk dat locaties die het logboek samen invullen vollediger antwoorden geven. Leiden vult

het logboek het meest volledig in, wat het geval kan zijn doordat de TOS-baas ook nog sturing en coaching geeft bij het invullen van de logboeken. In elke locatie is er een streven om de logboeken niet alleen met steekwoorden in te vullen. Dit is echter duidelijk een gebruiksvoorwaarde waar nog aan gewerkt moet worden, want er zijn veel nietszeggende zinnen. Er wordt nog vaak een zin gebouwd om een steekwoord heen. Uit de interviews blijkt dat de meeste medewerkers trachten om niet alleen steekwoorden te gebruiken, maar een verhaal proberen te schrijven. Dit betekent echter niet dat dit ook meer informatie oplevert. Het is moeilijk om elke dag over de activiteit een 'verhaal' te schrijven als er in de ogen van de medewerkers niets bijzonders gebeurt.

Beleving

De medewerkers van de locaties vullen het logboek in omdat het erbij hoort, of omdat ze het nu eenmaal moeten invullen. Dit kan komen doordat ze vaak moe zijn na een hele dag werken. Het kan echter ook komen doordat de medewerkers het nut van het logboek niet direct inzien, zoals in de vorige paragraaf duidelijk werd. De medewerkers kunnen de logboeken later niet meer inkijken.

5.4 De werkwijze en de werkwijze een plaats geven in het logboek

Alle locaties streven dezelfde doelen na en er zijn overeenkomsten in de werkwijze op het plein, maar er zijn ook verschillen. In deze paragraaf wordt de gedeelde werkwijze in kaart gebracht en worden de verschillen in werkwijze besproken. Vervolgens wordt gekeken of de werkwijze een plek heeft in het logboek. Deze paragraaf geeft al een gedeeltelijk antwoord op de vraagstelling, want als de werkwijze niet in het logboek voorkomt kan hij moeilijk ontwikkeld en verbeterd worden door het logboek.

De werkwijze van alle locaties

De medewerkers organiseren verschillende activiteiten. Er zijn reguliere activiteiten, vakantie-activiteiten, evenementen en er wordt geregeld een rondje wijk gedaan om te kijken hoe het in de wijk gaat. In het eerste hoofdstuk is de werkwijze van Thuis Op Straat aan de hand van het handboek beschreven. In de praktijk blijken heel veel medewerkers het handboek niet te kennen, of ze weten wel van het bestaan maar zijn niet bekend met de inhoud. De werkwijze die beschreven is

in het handboek komt wel aan de orde in de TOS-locaties, maar de medewerkers zijn er meer onbewust mee bezig. Er wordt veel signaleerd. De TOS-medewerkers beschouwen dit echter als iets dat vanzelfsprekend is. Iedere TOS-medewerker weet ook dat het belangrijk is om de buurt te laten participeren in de wijk, maar niemand ziet dit als een onderdeel van de werkwijze. De TOS-medewerkers kennen de werkwijze niet expliciet, maar impliciet hebben ze allemaal een doel en een bepaalde aanpak op een plein. In feite heeft iedereen een bepaalde werkwijze.

Werkwijze volgens TOS-medewerkers

Bij een reguliere activiteit nemen de medewerkers een grote tas mee, waar ze verschillende soorten speelgoed in doen. Ze gaan naar het plein en de kinderen kunnen speelgoed lenen uit de tas. De medewerkers bedenken soms activiteiten en spelen soms mee met de kinderen. Ze gaan bijvoorbeeld voetballen of leren een kind hoe je met een diablo kunt spelen. Iedere medewerker is ergens goed in. Er zijn voetballers, breakdancers, creatieve tekenaars etc.

Het hoofddoel om naar een plein te gaan is volgens de medewerkers dat er een goede sfeer op het plein komt. TOS wil graag dat de kinderen samen spelen en plezier hebben. De medewerkers zijn ook toezichthouders en kunnen ingrijpen als er ruzie is. Naast het aanwezig zijn kijkt iedere medewerker naar wat er op een plein gebeurt. Iedere medewerker ziet dezelfde dingen, maar zij hebben ook oog voor verschillende dingen. Dit verschil ontstaat door de achtergronden van de medewerkers. Een stagiaire Pedagogiek zal vooral letten op het gedrag van een kind en nadenken over de diepere betekenis van dat gedrag. Een I&D-medewerker die bezig is met een opleiding over welzijnswerk is meer gericht op hoe het plein eruit ziet en hoe de groep kinderen zich als totaliteit gedraagt. Binnen TOS zijn de medewerkers het instrument en iedere mens heeft andere vaardigheden. De een kan goed en snel contact maken, de andere is goed in het organiseren van activiteiten. Er is dus een grote verscheidenheid in werkwijzen, maar de doelen zijn wel hetzelfde. Een goede sfeer en kinderen die zonder al te veel ruzie samen leren spelen. Deze doelen kunnen als volgt samengevat worden:

- Ervoor zorgen dat de kinderen samen spelen, door mee te spelen, de kinderen speelgoed aan te bieden of activiteiten te organiseren.
- Zorgen dat er geen ruzies zijn en dat er voor iedereen ruimte is op het plein door een voorbeeld te zijn, toezicht te houden en in te grijpen bij ruzies als dat nodig is.

- Contacten opbouwen met de kinderen en de buurtbewoners door ze bij naam te kennen, betrokken te zijn (naar hun verhalen te luisteren) en aanwezig te zijn.

Concluderend kan gezegd worden dat er wel degelijk een gedeelde werkwijze is, maar dat er pas op deze werkwijze gereflecteerd kan worden als de medewerkers weten wat een werkwijze is. Ook worden de middelen, doelen en aanpak van de werkwijze verward. Er zijn medewerkers die bij de aanpak de doelen noemen die ze hebben op een plein, andere medewerkers noemen de middelen en sommige noemen daadwerkelijk de aanpak op een plein. Het is van belang dat dit verschil duidelijk wordt. Anders kan de werkwijze niet bewust beschreven worden in het logboek en ook niet gebruikt worden om erop te reflecteren. Reflectie is een bewustwordingproces van een bepaalde aanpak.

De verschillen in werkwijze

Leiden

Leiden heeft laagdrempelige doelen en probeert vooral door aanwezig te zijn een goede sfeer te bereiken. Het team is een eenheid en het wil flexibel zijn en zich niet vastpinnen op geplande activiteiten. Leiden is de enige locatie waar ze naast speelgoeduitleen ook elke dag op een plein van tevoren bedachte activiteiten uitvoeren. De leidinggevendenden vertellen allebei dat het gaat om wat je als medewerker uitstraalt. Je moet er gewoon zijn op een plein, volgens de medewerkers van Leiden:

“Mijn doel is een goede sfeer van de middag. Van tevoren bepaal je wat je gaat doen. Het ‘wat’ is niet belangrijk, het gaat om wat je uitstraalt, als je een mindere dag hebt voelen de kinderen dat.”
(Interview medewerker, Leiden, 21-4-2005)

Feijenoord

Feijenoord is de enige locatie waar expliciet gestreefd wordt naar één en dezelfde aanpak. Bijvoorbeeld ten opzichte van het omgaan met de speelgoedtas. Dit kwam in de teamvergadering aan de orde. Iedereen ging verschillend met de tas om. Bij de ene medewerkster mocht iedereen speelgoed pakken. Bij de andere moesten ze er eerst naar vragen et cetera. In de vergadering probeerden ze een lijn uit te zetten, zodat ze allemaal hetzelfde zouden reageren op de kinderen.

"Dit team is startend, maar we streven naar een gemeenschappelijke werkwijze." (Interview, TOS-baas, Feijenoord, 25-5 2005)

Charlois en Afrikaanderwijk

De medewerkers van Charlois en Afrikaanderwijk hebben eveneens verschillende werkwijzen op het plein. De doelen, middelen en werkwijze lopen ook hier door elkaar. Er wordt genoemd: samen spelen, controle houden, ervoor zorgen dat ze het leuk vinden, het aanbieden van sport, gezellig met de kinderen bezig zijn en iets over hen leren etc.

"Ja, gewoon met de kinderen spelen dat zij het leuk hebben en naar hun zin op een plein, als ze vragen of ik met ze kom spelen ga ik mee spelen." (Interview medewerkster, Afrikaanderwijk, 26-5-2005)

"Wat we elke dag doen is met de speelgoedtas naar buiten en kijken of er kinderen meespelen en als er groepjes zijn ze uit elkaar halen." (Interview medewerkster, Charlois, 1-6-2005)

"Die kinderen naar ons toetrekken en discipline aanleren." (Interview medewerkster, Afrikaanderwijk, 28-4-2005)

De beschrijving van de werkwijze in het logboek

Afrikaanderwijk

De meeste medewerkers vinden dat je de werkwijze zoals zij die kennen goed kunt beschrijven in het logboek. Een aantal merkt wel dat je eigenlijk alleen opschrijft wat je doet en niet hoe je het doet. De TOS-baas vindt dat je de werkwijze wel herkent tussen de regels door. Ze geeft aan dat de medewerkers de logboeken niet zo volledig invullen. Ze vullen alle velden minimaal in en de werkwijze wordt helemaal niet beschreven. De TOS-baas heeft wel een idee hoe dit komt en draagt een paar oplossingen aan.

Ze maakt duidelijk dat er veel discipline voor nodig is om het logboek in te vullen. Er kan meer discipline komen door meer druk te zetten op de medewerkers en door aanwezig te zijn bij de invulling van het logboek. Ze denkt dat het mogelijk is om aanwezig te zijn.

Het tweede punt dat ze aanduidt is dat de motivatie goed moet zijn. Er zou meer een 'vraag-en-antwoord'-verhaal moeten zijn in het logboek zodat de computer 'wat terug kan zeggen'. De vragen zouden ook gerichter en specifieker moeten zijn. Eveneens zou er meer variatie in de vragen kunnen komen, zodat ze niet stan-

daard zijn, zoals: 'lag er glas op het plein, of waren er kinderen aan het huilen.' Deze veranderingen kunnen de motivatie van de medewerkers vergroten. Verder geeft ze aan dat er niet te veel vragen in het logboek moeten komen, want dan doen de medewerkers te lang over het invullen. Daarnaast is het belangrijk dat er een training komt door iemand die naast de medewerkers gaat zitten bij het invullen en kritische vragen gaat stellen.

Feijenoord

De TOS-baas van Feijenoord vindt dat de werkwijze onvoldoende terugkomt in de logboeken, maar ze vindt dat ook niet nodig. Ze vertelt dat iedereen dezelfde werkwijze moet hebben en dat alleen de afwijkingen beschreven moeten worden in het logboek. Op dit moment helpt het logboek je niet, omdat de werkwijze er niet in staat en als je wel een beschrijving geeft gaat deze op in de grote hoeveelheid informatie.

De medewerkers geven ook aan dat ze de werkwijze niet kunnen beschrijven, behalve in het veld 'bijzonderheden'. Een medewerkster zegt dat ze het niet nodig vindt. Ze vraagt zich af wat anderen eraan hebben als zij beschrijft hoe ze bijvoorbeeld contact maakt.

Charlois

De medewerkers van Charlois kunnen de werkwijze niet in het logboek kwijt. Ze beschrijven wat ze gedaan hebben, maar niet hoe ze dat gedaan hebben. De leidinggevende vindt dat het logboek niet volledig ingevuld wordt en dat daar eerst verandering in moet komen. In paragraaf 2 van dit hoofdstuk staat hoe de TOS-baas van Charlois wil bereiken dat de medewerkers meer invullen.

Leiden

De medewerkers denken de werkwijze wel kwijt te kunnen, maar de voorvrouw denkt daar anders over. Zij geeft aan dat je de werkwijze helemaal niet kwijt kunt in het logboek. Er zouden andere vragen in het logboek moeten staan, zoals: 'Welke activiteit draaide je, wat voelde je erbij, hoe stond je op het plein en wat veroorzaakte dat?' De voorvrouw geeft aan dat ieder zijn persoonlijke werkwijze heeft.

"Je persoonlijke enthousiasme is heel belangrijk. We hebben iemand die een ster is met diabolos. Sinds hij er is vindt iedereen de diabolos weer helemaal gaaf. De kinderen willen allemaal zijn

trucjes leren. Hij doet het met zijn persoonlijkheid. Je persoonlijkheid is je kracht en een bepaalde werkwijze.” (Interview, Leiden, 21-4-2005)

Overeenkomsten, verschillen en conclusies

De werkwijze

Een belangrijke conclusie is dat er geen eenduidige werkwijze is en dat er verwarring bestaat tussen doelen, middelen en aanpak van de werkwijze. De medewerkers zijn onbekend met de werkwijze. Iedere medewerker heeft wel een bepaald doel op een plein dat bereikt wordt door bepaalde middelen in te zetten en door een bepaalde aanpak.

Beschrijving van de werkwijze

Uit het vorige hoofdstuk bleek al dat de werkwijze maar in een beperkt aantal velden ingevuld kan worden (verbeterpunten, ingrijpen en vragen voor de teamvergadering).

De overige vraagvelden in het logboek zijn meer gericht op de feiten, zoals registratiegegevens en pleininformatie. Het proces van een pleinbezoek komt bijna niet aan de orde.

De vier locaties duiden allemaal aan dat ze de werkwijze niet kwijt kunnen in het logboek. Afrikaanderwijk, Charlois en Leiden willen de werkwijze wel beschrijven in het logboek. Charlois beschrijft van de vier locaties het meeste de werkwijze. Feijenoord is de enige van deze vier locaties die nadenkt over de meerwaarde van het beschrijven van de werkwijze in het logboek. Feijenoord vindt dat alleen de afwijkingen van de algemene werkwijze beschreven moeten worden. De TOS-baas geeft aan dat het niet zinvol is om elke dag de werkwijze te beschrijven als deze toch iedere dag hetzelfde is.

5.5 Zet het logboek aan tot reflectie en interactie?

In de vorige paragrafen zijn de gebruiksvoorwaarden besproken om het logboek te kunnen gebruiken voor reflectie en interactie. Volgens Kolb is reflectie onder andere nadenken over een actie of handeling en zo komen tot het verbeteren of vernieuwen van deze handeling. Iemand kan individueel tot reflectie komen of door interactie met anderen. In deze paragraaf wordt duidelijk of het logboek leidt

tot interactie en/of reflectie. In de vorige paragrafen is reeds duidelijk geworden dat de gebruiksvoorwaarden allemaal wel enigszins aanwezig zijn, maar dat hierin verbeteringen moeten komen wil het logboek kunnen leiden tot het gewenste resultaat. Het is belangrijk dat reflectie niet verward wordt met evaluatie. Evaluatie heeft bijvoorbeeld geen betrekking op de persoonlijke rol van iemand bij een bepaalde actie.

Leiden

Het logboek vormt de basis voor gesprekken. Na elke activiteit komt er een gesprek of discussie op gang over wat er gebeurd is op een plein. Er is dus direct interactie tussen de medewerkers en de TOS-baas na een activiteit. Deze gesprekken gaan vooral over wat er op een plein gebeurd is en wat er in het logboek ingevuld moet worden. De gesprekken gaan af en toe over een aanpak op een plein.

“Toen we terug waren in het TOS-gebouw zeiden een paar medewerkers dat ze vinden dat je kinderen niet kunt dwingen om mee te spelen. Later bij de invulling van het logboek kwam dit aan de orde en werd er besproken hoe ze daar over dachten.” (Observatie, Leiden, 21-4 2005)

In het bovenstaande voorbeeld wordt er in Leiden gereflecteerd op het werk aan de hand van het logboek. De medewerkers bespreken aan de hand van het logboek wat ze organisatorisch beter zouden kunnen doen. Er worden nieuwe activiteiten bedacht of nieuwe ideeën gevormd over de organisatie van de activiteiten. De leidinggevenden vertellen echter dat er nauwelijks gesprekken zijn over de aanpak. Dit komt wel aan de orde in de begeleidingsgesprekken. Uit de observaties blijkt ook dat er tijdens het ‘loggen’ geen individuele reflectie plaatsvindt.

“Je probeert wel gesprekken te hebben over de aanpak. Een stagiaire is daar niet zo mee bezig met de aanpak, alleen de TOS-baas en ik. Je kunt ze wel een opdracht geven. Het ligt ook aan het opleidingsniveau. Door de verschillende niveaus krijgt niet iedereen inzicht in zijn eigen aanpak, maar het is wel een belangrijk streven.” (Interview voorvrouw, Leiden, 28-4-2005)

De vragen in het logboek bepalen het gesprek dat gehouden wordt. In hoofdstuk 5 werd duidelijk dat er maar drie antwoordvelden zijn waar impliciet iets ingevuld kan worden over de werkwijze. Een gevolg kan zijn dat er weinig over de aanpak gezegd wordt in de bijeenkomsten na het pleinbezoek in Leiden. Een andere

oorzaak is, zoals eerder gezegd, dat er geen expliciete centrale werkwijze (aanpak) is.

Feijenoord

In Feijenoord zijn er evenals in Leiden gesprekken tijdens het invullen van de logboeken. Er wordt dan gesproken over hoe het op het plein gegaan is. De medewerkers geven aan dat ze evalueren aan de hand van het logboek en zo hun aanpak verbeteren. In de teamvergadering wordt het logboek ook gebruikt om interacties en discussies te voeren over een bepaalde aanpak en het antwoordveld 'vragen voor de teamvergadering' komt aan de orde. Twee medewerkers geven aan dat ze wel individueel reflecteren op hun handelen, maar dat ze dat uit zichzelf doen en niet aan de hand van het logboek. De TOS-baas denkt dat de medewerkers door de logboeken wel hun beleving gaan bespreken en wat hen opgevallen is.

Het logboek zorgt in Feijenoord dus voor interactie en maar in geringe mate voor individuele reflectie op de verschillende manieren van aanpak op een plein.

Afrikaanderwijk

De TOS-baas geeft aan dat er geen gesprekken zijn over wat er gebeurt op het plein tenzij er iets ingrijpends gebeurd is. Alle medewerkers verklaren dat er geen gesprekken zijn aan de hand van het logboek. In de teamvergadering wordt het logboek bijna niet gebruikt, juist omdat er bijna niets ingevuld is volgens de TOS-baas.

Het logboek zet in Afrikaanderwijk niet aan tot reflectie en interactie.

Charlois

In Charlois zijn er geen gesprekken aan de hand van het logboek. De medewerkers zeggen dat ze tussendoor wel met elkaar praten over een plein en over hun aanpak, maar niet aan de hand van het logboek. De TOS-bazen geven hetzelfde aan. Het wordt alleen af en toe gebruikt in de teamvergadering. Het logboek zet in Charlois niet aan tot reflectie en interactie.

De verschillen, overeenkomsten en conclusies

- In Leiden en Feijenoord leidt het logboek enigszins tot reflectie en interactie. Mogelijke verklaringen hiervoor zijn, dat ze het met meerdere mensen invullen

en dat er een duidelijke terugkoppeling is tijdens het invullen (Leiden) of tijdens de teamvergadering.

- In Charlois en Afrikaanderwijk leidt het niet tot reflectie en interactie. Het logboek wordt meestal alleen en soms met zijn tweeën ingevuld. Het logboek wordt in Charlois en Afrikaanderwijk ook bijna niet teruggekoppeld.

6

Conclusies en aanbevelingen

6.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de conclusies nogmaals weergegeven en worden er aanbevelingen gedaan voor het gebruik van het logboek.

Dit hoofdstuk geeft antwoord op de laatste onderzoeksvraag 'Zijn er knelpunten of suggesties voor verbetering in het gebruik van het logboek?' en op de centrale vraagstelling van dit onderzoek:

Draagt het logboek bij aan de kwaliteitsverbetering van de werkwijze van de Thuis Op Straat-locaties? Zo ja, op welke wijze? Zo nee, waarom niet?

In deze paragraaf worden de algemene conclusies verwoord. Allereerst worden het doel van het logboek, de invulling van het logboek, de beleving en randvoorwaarden bij het invullen en het gebruik van het logboek besproken. Vervolgens komen de werkwijze en de verwoording van de werkwijze in het logboek aan de orde. Ten slotte bezien wij de aanzet van het logboek tot reflectie en interactie en het antwoord op de vraagstelling.

De conclusies worden vergeleken met de uitgangspunten van TOS-centraal. Naast deze conclusies worden ook aanbevelingen gedaan voor de toekomst.

Uitgangspunten van TOS-centraal op een rijtje gezet.

1. De doelen van het logboek volgens TOS-centraal zijn. (Zie schema aan het einde van hoofdstuk 2):
 - a) Plaatsbepaling (kwaliteitstoetsing) – registratie van de gang van zaken, het gaat over de uitvoerder, het gaat over het functioneren en niet over resultaten en het is vooral intern gericht.
 - b) Koersbepaling (kwaliteitsverbetering) – interactie en reflectie op het werk, bedenken van nieuwe initiatieven, bouwstenen teamvergadering, discussie tijdens invullen logboek, kwaliteitsbevordering en methodisch werken.
 - c) Resultaatbepaling (kwaliteitsbewaking) – zegt iets over wat het heeft opgeleverd, resultaat verantwoording opdrachtgever, opdrachtgevers, subsidie. Extern gericht.
2. Richtlijnen bij het invullen van het logboek volgens TOS-centraal:
 - a) Het logboek behoort met zijn tweeën ingevuld te worden. Door met zijn tweeën een logboek in te vullen is er interactie en reflectie over het werk mogelijk.
 - b) Het logboek behoort na elk pleinbezoek ingevuld te worden.
 - c) Het logboek moet zo volledig mogelijk ingevuld worden, steekwoorden moeten toegelicht worden. (Zie paragraaf 2.3, het logboek van Thuis Op Straat).
3. TOS-centraal wil dat het logboek aanzet tot reflectie en interactie om zo de kwaliteit te verbeteren (koersbepaling).
 - a) Volgens Kolb betekent reflecteren dat je nadenkt over een ervaring en over handelen. Je overdenkt een handeling en stelt deze bij. (Zie paragraaf 3.2, operationalisering en theoretische invalshoek).

6.2 Het doel van het logboek

Conclusies:

- De medewerkers gebruiken het logboek om informatie vast te leggen over het plein en de activiteiten. Dit doen ze voornamelijk om de TOS-baas of TOS-centraal te laten zien wat ze doen op een plein.

- De TOS-bazen halen uit het logboek informatie over de activiteiten en over het plein. De informatie gebruiken ze om te zien hoe het op een plein en met de medewerkers gaat. Deze informatie wordt ook gebruikt om verantwoording af te leggen aan de gemeente/ subsidiegever.
- De medewerkers gebruiken het logboek in drie locaties als middel om de activiteit te evalueren.
- Verder wordt het gebruikt om je hart te luchten, als geheugensteun en in begeleidingsgesprekken.

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. De doelen van het logboek volgens TOS-centraal zijn: <ol style="list-style-type: none"> a) Plaatsbepaling (kwaliteitstoetsing) – registratie van de gang van zaken, dit gaat over uitvoerders en over het functioneren; over resultaten. Het is intern gericht! b) Koersbepaling (kwaliteitsverbetering) – interactie en reflectie op het werk, bedenken van nieuwe initiatieven, bouwstenen teamvergadering, discussie tijdens invullen logboek, kwaliteitsbevordering en methodisch werken. c) Resultaatbepaling (kwaliteitsbewaking) – zegt iets over wat het heeft opgeleverd, resultaat verantwoording opdrachtgever, opdrachtgevers, subsidie. Extern gericht! |
|---|

Het is duidelijk geworden dat het logboek gebruikt wordt voor resultaatbepaling. De locaties gebruiken de gegevens om verantwoording af te leggen aan de deelgemeentes. Het logboek wordt ook gebruikt om plaats te bepalen, want er wordt geregistreerd wat er gebeurt op een plein en wat de medewerkers doen. Drie locaties gebruiken het logboek om te evalueren.

Het eerste en het derde doel van TOS-centraal komen daarom overeen met de doelen van de locaties. Voor het doel koersbepaling wordt uitsluitend evaluatie genoemd, terwijl het logboek niet alleen bedoeld is voor evaluatie, maar ook voor reflectie. Reflectie gaat verder, want bij reflecteren gaat het ook om het persoonlijk aandeel in het handelen (zie definitie, paragraaf 3.2). De medewerkers zien het logboek nu meer als controlemiddel. Wat ze invullen wordt gelezen door iemand anders die hen controleert. Ze zien het logboek niet als middel om hun eigen handelen te verbeteren. De reden hiervoor kan zijn dat zij er later niet meer in kunnen kijken. Alleen de TOS-bazen kunnen de gegevens uitdraaien. De TOS-bazen bepalen wat er met de gegevens gedaan wordt. De medewerkers hebben nu

alleen de mogelijkheid om over de gegevens te praten en te reflecteren op hun handelen op het moment dat ze het logboek invullen.

Aanbeveling:

- De verschillende doelen van het logboek moeten duidelijk gemaakt worden aan de locaties, en dan met name het doel koersbepaling.
- De medewerkers moeten de mogelijkheid hebben om het logboek zelf in te kijken, zodat ze het verslag van hun eigen handelen nog eens kunnen nalezen en kunnen reflecteren op hun handelen. Ook moeten wellicht de gegevens uit het logboek meer en duidelijker teruggekoppeld worden door de TOS-bazen, zodat de medewerkers kunnen reflecteren op hun handelen.

6.3 Invullen, beleving en randvoorwaarden

Conclusie:

Beleving

- De medewerkers van de locaties vullen het logboek in omdat het erbij hoort, of omdat ze het móeten invullen.
- De medewerkers zijn vaak moe na een hele dag werken en willen graag naar huis, terwijl ze het logboek nog in moeten vullen.

Inhoudelijk invullen

- De medewerkers geven aan dat ze ernaar streven om verhalen te schrijven in het logboek.
- Veel vragen worden ingevuld met nietszeggende zinnen.
- Er zijn vragen die bijna nooit ingevuld worden.

Knelpunten in de randvoorwaarden:

- Er zijn in sommige locaties problemen met de computers.
- Sommige medewerkers beheersen de Nederlandse taal niet goed en vinden het daardoor moeilijk om het logboek in te vullen. Ze durven niet te schrijven of zijn bang om afgerekend te worden op spelling- en grammaticafouten.
- Niet alle informatie kan in het logboek ingevuld worden.

- De vragen in het logboek zijn niet altijd begrijpelijk voor de medewerkers van TOS.
- Niet alle gegevens kunnen door de TOS-baas uit de computer gehaald worden.

- | |
|--|
| <p>2. Richtlijnen bij het invullen van het logboek volgens TOS-centraal:</p> <p>a) Het logboek moet zo volledig mogelijk ingevuld worden, steekwoorden moeten toegelicht worden.</p> |
|--|

Het logboek invullen behoort bij het werk van een medewerker bij TOS, maar de medewerkers vinden het geen leuke taak. Desondanks zijn de medewerkers heel gemotiveerd om deze taak toch op een goede manier te vervullen. Bijna alle medewerkers doen hun best om het logboek niet alleen met steekwoorden in te vullen, maar met zinnen. Ze willen de steekwoorden toelichten en verhalen schrijven. Toch bestaan veel antwoorden in het logboek uit nietszeggende zinnen. Uit de observaties blijkt dat de oorzaak hiervoor is dat niet altijd iets bijzonders op het plein is gebeurd. Medewerkers willen een verhaal schrijven terwijl er niets nieuws te melden is. Daarnaast kan het best een opgave zijn voor de medewerkers om elke dag een verhaal te schrijven.

Naast de beleving en het invullen, zijn er ook andere voorwaarden om het logboek goed in te kunnen vullen. Aan sommige voorwaarden is nog niet voldoende voldaan, zoals aan genoemde randvoorwaarden.

Aanbevelingen:

- Het invullen van het logboek moet leuker worden doordat de medewerkers niet elke dag een verhaal hoeven te schrijven, maar bijvoorbeeld één of twee keer in de week.
- De vragen die niet ingevuld worden kunnen uit het logboek worden verwijderd.
- Goede randvoorwaarden bij het invullen van het logboek zijn noodzakelijk.

6.4 Het gebruik van het logboek

Conclusies:

- Er zijn verschillende manieren om het logboek in te vullen. De medewerkers vullen het logboek alleen in, met zijn tweeën of met een groep. Ook kunnen de

medewerkers het logboek met of zonder toezicht en/of coaching van de TOS-baas invullen.

- De gegevens in het logboek worden gebruikt in de teamvergadering en de invulling van het logboek kan gebruikt worden als een teamvergadering. Er kan voor gekozen worden om alle gegevens of een beperkt aantal gegevens voor de teamvergadering te gebruiken.

2. Richtlijnen bij het invullen van het logboek volgens TOS-centraal:
 - a. Het logboek behoort met zijn tweeën ingevuld te worden. Door met zijn tweeën een logboek in te vullen is er interactie en reflectie over het werk mogelijk.

Uit de observaties blijkt dat het belangrijk is dat er interactie is bij het invullen van het logboek omdat dit voor meer reflectie zorgt. Uit de observaties blijkt ook dat toezicht en/of sturing en coaching van de TOS-baas of voorman bij het invullen van het logboek leidt tot meer reflectie.

Aanbeveling:

- Het logboek zou ingevuld moeten worden met zo veel mogelijk mensen en het liefst onder begeleiding van een TOS-baas of voorvrouw.

6.5 Wat is de werkwijze / aanpak én wordt deze in het logboek beschreven

Conclusies:

- Er is geen eenduidige werkwijze. Er is verwarring tussen doelen, middelen en aanpak van de werkwijze. De medewerkers zijn onbekend met de werkwijze. Iedere medewerker heeft wel een bepaald doel op een plein dat bereikt wordt door bepaalde middelen in te zetten en door een bepaalde aanpak.
- De werkwijze kan maar in een beperkt aantal velden ingevuld worden.
- De vragen in het logboek zijn meer gericht op feiten en niet op het persoonlijk handelen van de medewerkers.

3. TOS-centraal wil dat het logboek aanzet tot reflectie en interactie om zo de kwaliteit te verbeteren (koersbepaling). Volgens Kolb betekent reflecteren dat je nadenkt over een ervaring en handelen en deze handeling daarna overdenkt en bijstelt.

Dit kan alleen als er een duidelijke werkwijze is waar je op kunt reflecteren. Op dit moment hebben alle medewerkers wel een bepaalde werkwijze of aanpak. Maar er is geen eenduidige werkwijze, terwijl er wel een algemeen logboek is. Het logboek is nu gericht op het registreren van feiten. Er wordt informatie gevraagd over de activiteiten en pleinen, maar niet over de werkwijze. Er zijn drie vragen waar de werkwijze wel ter sprake kan komen en waar de medewerkers de werkwijze ook beschrijven, maar er wordt nergens rechtstreeks gevraagd naar de werkwijze.

Aanbeveling:

- Er zou een algemene werkwijze moeten komen, die voor iedereen bekend is en daarover zouden specifieke vragen kunnen worden gesteld in het logboek.

6.6 Algemene conclusie

Het logboek wordt wel gebruikt als een aanzet om te reflecteren, maar het reflecteren lijkt meer op evalueren (zoals genoemd in paragraaf 3.2). Er ontstaan echter wel gesprekken door het logboek, wat aangeeft dat dit wel aan zou kunnen zetten tot reflectie over de werkwijze. Nu worden de activiteiten geëvalueerd door het logboek, maar dan vooral wat betreft de organisatie van de activiteit. Het eigen aandeel van de medewerkers wordt soms meegenomen in deze evaluatie, maar meestal niet.

Dit heeft verschillende redenen. Er is geen eenduidige werkwijze. De werkwijze kan nog niet goed verwoord worden in het logboek en het logboek zet daarom niet aan tot interactie over de werkwijze. Het logboek leidt nu nog niet tot kwaliteitsverbetering van de werkwijze van TOS. Er is een aantal voorwaarden aanwezig of beginnend aanwezig die ervoor kunnen zorgen dat het logboek kan leiden tot reflectie en interactie en zo tot kwaliteitsverbetering van de werkwijze. Een aantal voorwaarden is van belang:

1. De materiële randvoorwaarden om het logboek in te vullen zijn goed, zoals een functionerende computer en heldere vragen.

2. De gegevens uit het logboek worden teruggekoppeld, ook naar de medewerkers die het logboek invullen, zodat duidelijk wordt welke functie het logboek heeft.
3. Alle medewerkers zijn bekend met de centrale werkwijze van TOS.
4. In het logboek staan duidelijke vragen over de werkwijze, zodat het logboek de medewerkers aanzet tot gesprekken over de werkwijze.
5. De logboeken worden niet door één medewerker ingevuld, maar door meer medewerkers, zodat een gesprek tot stand kan komen over de werkwijze.
6. De invulling van het logboek of het proces waarin het logboek tot interactie en reflectie leidt moet gecoacht worden. Korthagen (paragraaf 3.2) zegt dat deze coaching erg belangrijk is om tot reflectie te komen. Verder stelt hij dat reflecteren een proces is. Niet iedere medewerker kan het zomaar, men moet zich oefenen in het reflecteren.

Naast deze genoemde voorwaarden zijn er ook een aantal omstandigheden waarin TOS zich bevindt die ervoor zorgen dat het logboek minder goed in staat is om aan te zetten tot reflectie en interactie op de werkwijze. TOS is afhankelijk van subsidies van de gemeentes en de medewerkers zijn I&D-medewerkers. Ten eerste is er vaak te weinig geld beschikbaar om een voltijds TOS-baas en een voltijds voorman aan te nemen en is er daardoor minder tijd voor de leidinggevende om de medewerkers te coachen. Ten tweede werken er voornamelijk I&D-werknemers, die juist veel coaching nodig hebben.

6.7 Expertmeeting

De conclusies en aanbevelingen van dit onderzoek vormen de input voor veranderingen in het logboek. In de expertmeeting zijn de resultaten voorgelegd aan de locaties. De expertmeeting heeft tot doel te peilen of de locaties willen dat het logboek tot kwaliteitsverbetering leidt en hoe deze verbetering tot stand zou kunnen komen.

Naast de hierboven genoemde voorwaarden zijn er ook aanbevelingen die de reflectie en interactie vanuit het logboek zouden kunnen vergroten.

Aanbevelingen ten opzichte van reflectie en interactie:

- Er zouden vragen in het logboek moeten komen die kunnen leiden tot reflectie (meer 'hoe'-vragen dan 'wat'-vragen).
- Er kan voor gekozen worden om de feiten elke dag in het logboek te zetten, maar de bijzonderheden één keer in de week.
- Er zou ook gekozen kunnen worden voor één reflectiebijeenkomst in de week en geen reflectie vanuit het logboek.

Uitkomst van de expertmeeting

De expertmeeting werd bezocht door 18 mensen. Van elke locatie was er een TOS-baas, van twee locaties waren er ook twee medewerkers. Daarnaast was TOS-centraal aanwezig, een vertegenwoordiger van een organisatie die het programma van het logboek kan herschrijven of verbeteren en de onderzoekers van het Verwey-Jonker Instituut.

Er werd een presentatie gegeven over de resultaten van het logboek en daarna werd een discussie gevoerd over deze resultaten. De locaties herkennen de conclusies en resultaten.

Het is duidelijk dat iedereen wil dat het logboek leidt tot kwaliteitsverbetering en dus reflectie op het handelen om het werk te verbeteren. Er zijn zowel verschillende als overeenstemmende meningen over de vraag hoe deze kwaliteitsverbetering tot stand kan komen.

Meningen van de experts:

Gebruik:

- Het is belangrijk om het logboek met alle mensen van het plein in te vullen, zodat men elkaar door gesprekken over het pleinbezoek aanspoort tot reflectie op het handelen.
- Het logboek zou meer gebruikt moeten worden na het invullen en later ook nog kunnen aanzetten tot reflectie doordat de medewerkers hun eigen logboeken terug kunnen lezen.
- Niet iedereen vindt dat de TOS-baas of voorman de medewerkers moet coachen om te reflecteren tijdens de invulling van het logboek. Dit kan ook tijdens de teamvergadering.
- Het logboek moet elke dag ingevuld worden en er moet elke dag stilgestaan worden bij het werk, want één keer in de week is te weinig. Dan weten de medewerkers niet meer wat ze gedaan hebben.

Werkwijze:

- Er moeten daarbij wel meer prikkelende, specifieke en begrijpelijke vragen komen over de werkwijze, zodat het logboek aan kan zetten tot reflectie.
- Sommige medewerkers hebben moeite met het verwoorden van de dingen die ze gedaan hebben. Ze kunnen er moeilijk woorden voor vinden, waardoor het lastig wordt om te reflecteren.
- De locaties vinden het lastig om een centrale werkwijze te verwoorden, omdat iedereen zijn eigen aanpak heeft.
- Niet elke locatie vindt dat de werkwijze te verwoorden is, al zou men wel de doelen kunnen benoemen. Er wordt echter wel aangegeven dat je een werkwijze niet kunt verbeteren of juist behouden als je de werkwijze niet kent.

De conclusie is dat er draagvlak is om het logboek inhoudelijk te verbeteren en het gebruik van het logboek te veranderen om er zo voor te zorgen dat het logboek kan leiden tot kwaliteitsverbetering, ondanks de omstandigheden.

De expertmeeting is een aanzet tot ontwikkeling van het logboek van Thuis Op Straat. De gegevens uit deze ontmoeting worden, samen met de resultaten van dit onderzoek, meegenomen door TOS-centraal om tot een concrete verandering van het logboek te komen. Deze verandering zal ervoor zorgen dat het logboek kan leiden tot kwaliteitsverbetering.

Het logboek wordt nu al beperkt gebruikt om over de werkwijze te praten en die te verbeteren. Andere instellingen hebben door dit onderzoek een beeld gekregen van hoe het logboek op dit moment functioneert en hoe het wellicht in de toekomst gaat functioneren. Dit kan andere instellingen ertoe aanzetten om ook te kiezen voor een logboek als instrument om te registreren en de kwaliteit te verbeteren.

De komende tijd wordt duidelijk of het logboek kan leiden tot gesprekken waarin gereflecteerd wordt op het werk. De voorwaarden om tot deze reflectie te komen zijn in de expertmeeting duidelijker geworden. Het logboek wordt al gebruikt voor registratie en verantwoording en zal in de toekomst wellicht aanzetten tot reflectie en interactie. Het logboek als input heeft een kans van slagen omdat het nu al de aanleiding voor gesprekken is.

Het is goed mogelijk dat er door andere vragen in het logboek gesprekken zullen worden gevoerd waarin medewerkers reflecteren op het eigen handelen.



Foto 9: De jongens luisteren aandachtig naar een TOS-medewerker



Foto 10: Deze meisjes proberen dit roze bordje in de lucht te krijgen.

7

Literatuurlijst

Kolb, D.A. (1984). *Experimental learning: Experience as the source of learning and development*. Englewood Cliffs (NJ): Prentice Hall.

Zervogon-Hakes, A.M. (1995). *A case study of the use of research in shaping a major early childhood initiative in Florida, Translating research findings in large scale public programmes and policy*. The future of children: long term outcomes of early childhood programs (vol 5. no. 3, winter 1995).

Huiskens, T., Boer, J. de, Delhaas, R., Jong, W. de, Daniels, R., & Nies, I. (1998). *Thuis Op Straat*. Rotterdam: Van Hooff de Waard.

Vos, H., & Vlas, H. (2000). *Reflectie en actie*. Enschede: Universiteit Twente.

Kortenhagen, F., & Vasalos, A. (2001). Maatwerk bij coaching. *Handboek Effectief Opleiden*. (26 (167), 11.5-3.01 – 11.5.-3.16)

Baart, A. (2001). *Een theorie van de presentie*. Utrecht: LEMMA.

Masson, K., Karyotis, S., & Jong, W. de (2002). *De straat aan de jeugd, een ontwikkelingsgericht onderzoek naar drie jaar 'Thuis Op Straat'*. Rotterdam: Erasmus Universiteit.

Karyotis, S., Tuijthman T., Masson, K., & Jong, W. de (2004). *Jeugd en Buitenruimte in Rotterdam, Het Thuis Op Straat Project*. Rotterdam: Erasmus Universiteit.

Internetsite: www.thuisopstraat.nl, handboek.

Topic interview

1. Het logboek:

Het **doel** van het logboek

Wat is het doel van het logboek volgens jou?

Vind jij dat een goed doel en waarom vind je dat een goed doel?

Wat voor nut heeft het logboek voor jou? Vind je dat genoeg of denk je dat je er meer aan kan hebben?

(kwaliteitsbewaking / resultaten, kwaliteitstoetsing / informatie, verbetering / koersbepaling)

De **frequentie** waarmee het logboek ingevuld wordt

Vul je het zelf wel eens in en hoe doe je dat?

Hoe vaak wordt het logboek ingevuld?

Vind je dat te veel of te weinig en waarom?

De volledigheid van wat er ingevuld wordt in het logboek

Gebruik je steekwoorden in het logboek, zoals prima, goed, etc.?

Schrijf je meer op dan steekwoorden of minder en waarom doe je dat? Wat vind jij belangrijk?

De overdraagbaarheid van de gegevens in het logboek:

Als iemand anders in het logboek leest wat jij hebt ingevuld, kan hij het dan begrijpen? Waarom wel en waarom niet?

Vertel jij wel eens hoe het gegaan is op een plein aan de hand van een logboek?

Waarom wel en waarom niet?

Is iemand op de hoogte van alles wat er op een plein gebeurt als hij alleen het logboek leest? Waarom? En wat ontbreekt er wel of niet?

Is de structuur logisch

Ontbreken er belangrijke vragen?

Zijn er te veel vragen, zo ja welke?

De beleving bij het invullen

Vind je het zinvol om het logboek in te vullen? Zo, ja wat levert het je op? Zo niet, Heb je zelf wat aan het invullen? (leerzaam, etc.).

Heeft de beleving invloed op het invullen van het logboek?

Vind je het een leuke/ vervelende klus om te doen? (doorvragen wat de invloed hiervan is).

Heb je nieuwe ideeën, knelpunten of suggesties over het invullen van de logboeken?

2. Werkwijze in logboek: (ook voor observatie)

De werkwijze

Wat is je doel op een plein, wat wil je bereiken?

Waarom wil je dat bereiken en hoe doe je dat, wat is je aanpak?

Komt de werkwijze terug in het logboek

Kun je je aanpak of het hoe beschrijven in het logboek? Waarom wel en waarom niet?

Wanneer zou het wel lukken?

De algemene werkwijze van TOS (signaleren, participeren, activiteiten en communiceren) en het logboek

Kun je wat je signaleert beschrijven in het logboek?

Kun je speciale dingen of gedrag van kinderen beschrijven in het logboek?

Kun je de participatie van buurtbewoners beschrijven in het logboek?

Als je het logboek later leest, wordt dan duidelijk hoe een activiteit is verlopen?

Nieuwe ideeën over het logboek en dan met name over het verwoorden van de werkwijze in de logboeken

Gesprekken over de werkwijze en over de methode door het logboek

Ontstaan er gesprekken over het logboek?

Welke gesprekken ontstaan er door het logboek?

Waarover gaan de gesprekken?

Gaan de gesprekken ook over de aanpak of over signaleren, participeren etc.?

3. Volgens vorige onderzoeken:

- Er is geen aandacht voor jongeren in het logboek.
- Er staat weinig in het logboek over kinderen die in de knel zitten.
- De betrokkenheid van ouder en bewoner bij TOS komt niet aan de orde in het logboek.

4. Gebruik van het logboek voor reflectie en interactie

Kwaliteitsverbetering

Komt er door het logboek kwaliteitsverbetering?

Wat versta jij onder kwaliteitsverbetering?

Wat wordt verbeterd?

Reflectie

Staat er genoeg in het logboek om over te praten?

Welke gesprekken komen op gang door het logboek?

Ga je door het logboek nadenken over wat je denkt en voelt?

Worden er nieuwe activiteiten bedacht door het logboek?

Ontdek je wat beter zou moeten op een plein of in jouw handelen door het logboek?

Bij nee: vind je dat het wel zou moeten en op welke manier dan?

Interactie

Worden nieuwe ideeën doorgegeven aan andere collega's en/of locaties?

Zijn er discussies bij het invullen van het logboek? Zo ja, waarover en hoe vaak?

Zijn er altijd vragen en problemen uit het logboek tijdens een teamvergadering?

Komen gesignaleerde vragen en problemen die beschreven zijn in het logboek aan de orde in de teamvergadering? Zo ja, wat komt aan de orde?

5. Overig

Zijn er ideeën over hulpmiddelen bij een logboek? Scheepstijding?

6. Spanningsvelden

Privacygevoeligheid en signaleren

Participeren/ en de buurt laten participeren

Herkenbare activiteiten/ diverse activiteiten (alleen voetbal)

Verschillende locatiegerichte logboeken/ een logboek voor TOS

Interactie met andere partijen over het logboek/ alleen binnen een locatie interactie.

Uitkomst van de expertmeeting

Wij beschrijven in dit document de resultaten (op hoofdlijnen) van het onderzoek van Rachel, de conclusies die naar aanleiding van het onderzoek kunnen worden getrokken, alsmede mogelijke verbeterpunten. Ten aanzien van de verbeterpunten beschrijven we de oplossingsrichtingen die naar voren zijn gekomen in de discussie tussen de experts.

Aanwezigheid bij de presentatie en expertmeeting op 28 juni 2005

Namens TOS: Marianne, Marcel, Heger, Debby, Siesta, Habib, Christa, Nynke, Tanja, Kitty, Joke (TOS Leiden).

Namens het Verwey-Jonker Instituut: Rachel, Nanne, Ron (verslag).

Namens Sogeti: Ria (vrijwilligster bij TOS).

De bijeenkomst start met de presentatie door Rachel van de resultaten van haar onderzoek. Na afloop van de presentatie reageren de aanwezige experts (TOS-bazen en TOS-medewerkers) op de conclusies en de gepresenteerde stellingen.

Resultaten, conclusies en verbeterpunten

Informatiefunctie van het logboek

De registratiefunctie van het logboek wordt als dekkend ervaren. De feitelijke informatie over de pleinen kan men kwijt in het logboek. Wel merken gebruikers op dat men niet alle activiteiten kan registreren in het logboek.

Conclusies

- Niet alle activiteiten kan men registreren in het logboek, hiervoor moeten extra mogelijkheden komen.

Verbeteren van reflectiefuncties

Uit de gesprekken blijkt dat TOS-medewerkers die het logboek invullen hiervan het 'algemene nut' inzien en het als onderdeel van hun werk beschouwen. Men streeft er daarom naar zo goed mogelijk in te vullen. Wel wordt het logboek vooral als een instrument voor registratie en controle beleefd en gebruikt, en minder als een instrument voor reflectie. Het instrument is nu te veel eenrichtingsverkeer. Medewerkers die het logboek invullen kunnen niet zelf informatie uit het logboek halen en horen er te weinig op terug. Men ziet daarom voor zichzelf minder het nut in van het logboek.

Hierop aansluitend kan men de stelling poneren "Het logboek moet meer zijn dan een registratie-instrument!". De experts onderschrijven deze stelling.

Conclusies

- TOS-medewerkers willen terugkoppeling van de gegevens voor hun locatie (historie). De wens is derhalve dat er terugkoppelingsfunctionaliteiten worden gecreëerd in het logboek. Dit moet tevens een inzagemogelijkheid bieden aan medewerkers in de open antwoorden (dit blijkt nu nog niet te kunnen).
- Er zitten fouten in de uitdraaien; hiervoor moet een technische oplossing komen.
- Omdat het logboek door de TOS-medewerkers achteraf niet kan worden ingelezen, kan de input achteraf niet gebruikt worden voor discussies. Ook deze mogelijkheid moet worden gecreëerd in het logboek.

Duidelijkheid over de werkwijze is een voorwaarde voor kwaliteitsverbetering. Toelichting: Om met behulp van het logboek de werkwijze op de pleinen te kunnen verbeteren moet men eerst goed weten wat de werkwijze nu is. Hier spelen drie aandachtspunten. Het eerste aandachtspunt is dat in het logboek wel 'wat'-vragen zijn opgenomen maar weinig 'hoe'-vragen. Het tweede aandachtspunt is dat het TOS-medewerkers moeite kost de werkwijze te beschrijven. Het derde aandachtspunt is dat betrokkenen niet altijd op de hoogte zijn van de werkwijzen zoals die worden beschreven in het TOS-handboek.

Aandachtspunt 1

In het logboek zijn wel vragen opgenomen naar de feiten (de 'wat'-vragen) maar er zijn er slechts weinig die ingaan op 'hoe heb je het vandaag gedaan en waarom heb je het zo gedaan' (de 'hoe'-vragen). Er ontbreken vooralsnog specifieke vragen over hoe TOS-medewerkers activiteiten hebben georganiseerd, hoe medewerkers precies hebben gereageerd op incidenten en hoe ze deze hebben opgelost ("Welke regels een medewerker hanteert op het plein is erg belangrijk. Hoe corrigeer je bij een incident."), hoe ze precies een positieve sfeer op het plein hebben gerealiseerd, hoe ze precies ouders hebben betrokken bij activiteiten, etc.

De toevoeging van dit type vragen kan enerzijds van belang zijn voor de reflectie: het biedt handvatten en leerpunten (do's en don'ts) voor TOS-medewerkers in concrete situaties ("Op wat voor manier pak ik een moeilijke groep aan zodat ik ze meekrijg. Door welke handelingen heb ik ze meegekregen en door welke handelingen gingen ze me tegenwerken.").

Anderzijds biedt het TOS-bazen handvatten om de aanpak van TOS-medewerkers te analyseren en verbetervoorstellen om deze aanpak te formuleren en te bespreken met de medewerkers.

Reacties experts

De aanwezige experts zijn het in grote lijnen eens met de stelling dat duidelijkheid over de werkwijze een voorwaarde is voor kwaliteitsverbetering. De toevoeging van 'hoe'-vragen (aandachtspunt 1) is volgens aanwezige experts nuttig: "Ik vind het nu moeilijk om te achterhalen hoe de medewerkers met de kinderen zijn bezig geweest. Dat moet dus anders in het logboek." Wel vraagt een expert zich af of het echt nodig is dat de 'hoe'-vragen in het logboek worden opgenomen. Is het niet voldoende om deze te bespreken in een teambijeenkomst? Een andere expert

merkt op dat hij het juist prettig vindt als deze vragen in het logboek zouden staan want dan kan hij dit als input gebruiken voor teambesprekingen.

Conclusies

- 'Hoe'-vragen wél toevoegen aan het logboek. Het gebruik daarvan is facultatief: locaties moeten zelf uitmaken of het binnen hun werkwijze een meerwaarde heeft als hun medewerkers deze vragen invullen.
- Creëer een mogelijkheid om per locatie aanvullende vragen toe te voegen. Dat vergroot de gebruikswaarde.

Aandachtspunt 2

Uit de gesprekken blijkt dat sommige TOS-medewerkers niet goed in staat zijn om 'verhalen' te schrijven in het logboek. Niet iedereen beschikt over de vaardigheden om de ervaringen en gebeurtenissen op het plein (zoals het gedrag tegenover de TOS-medewerker) goed te beschrijven. Het gevolg hiervan is dat beschrijvingen geen diepgang krijgen en in algemeenheden blijven steken. Veel genoemde algemeenheden zijn 'het ging goed' en 'de kinderen waren aardig'. De meerwaarde zit hem juist in de beschrijving van het concrete gedrag per dag. Wat ging er precies goed of fout en waarom ging dat goed of fout (wat deed de TOS-medewerker precies en hoe reageerden kinderen de daarop?). Dat biedt concrete leerpunten.

Reacties experts

Het is soms moeilijk te bepalen wat belangrijk is om te vertellen, en hoe ze dat kunnen verwoorden. Door de experts worden verschillende oplossingsrichtingen voor dit probleem aangedragen:

- Meer concrete, speelse en prikkelende vragen (voorbeeld: 'waren ze lief voor je?', 'wat deed je anders dan de vorige keer', etc.).
- Het invullen vereenvoudigen. Voorbeeld: alleen maar klikken op smiley; het was positief, negatief, balen etc. Na het aanklikken wel een scherm tonen waarin wordt doorgevraagd. De TOS-medewerker krijgt de mogelijkheid voor uitleg en een aanvullend verhaal ('leg uit waarom het balen was...').
- Samen het logboek invullen, zodat medewerkers elkaar kunnen helpen.
- De begeleiding bij het invullen van het logboek verbeteren.

- Sommige TOS-medewerkers weten heel goed wat ze doen, maar ze hebben toch moeite om de aanpak te beschrijven. Ze kunnen die echter wel laten zien: de TOS-baas kijkt mee. Citaat: *“De TOS-baas moet geen bureaucraat zijn, hij moet veel doen en zien. Er zelf bij zijn is een manier, het logboek is een andere manier.”*

Conclusies

- De bovenstaande oplossingsrichtingen sluiten elkaar niet uit. Het aanpassen van de vraagstellingen naar meer prikkelende en of concrete formuleringen en het vereenvoudigen van het invullen zijn technische oplossingen. Deze zijn alleen al verstandig om het instrument aantrekkelijker te maken (hierop komen we later terug). De andere genoemde oplossingsrichtingen zijn praktisch. Het samen invullen van het logboek komt de kwaliteit ten goede (ook hierop komen we later terug). Voor wat betreft de overige oplossingsrichtingen is dit aan de locatie zelf om te bepalen of het binnen de werkwijze past.

Aandachtspunt 3

Uit de gesprekken blijkt dat niet alle betrokkenen goed op de hoogte zijn van TOS-werkwijzen zoals die worden beschreven in het TOS-handboek. TOS-bazen en -medewerkers maken weinig onderscheid tussen doelen, middelen en aanpak. Het middel wordt doel. Bijvoorbeeld het middel ‘de kinderen laten voetballen’ wordt als doel benoemd.

Reacties experts

Ten aanzien van aandachtspunt 3 stelt men zich de vraag: als je de aanpak op de pleinen wilt verbeteren is het dan wel zo noodzakelijk om precies te weten wat in het handboek staat over hoe de aanpak moet zijn? Het doel is immers op alle TOS-locaties hetzelfde (bijvoorbeeld een goede sfeer brengen op het plein). Maar de werkwijzen kunnen verschillen. Is dat erg? Zolang de doelen maar gemeenschappelijk zijn is het voldoende als individuele locaties die aanpak kiezen die op dat moment het beste werkt om het doel te bereiken.

Conclusies

Nog bespreken.

Verbeteren van het invullen van het logboek

Aandachtspunt 4

Uit de gesprekken komt naar voren dat het aan het einde van de dag TOS-medewerkers soms moeite kost het logboek nog in te moeten invullen. Men is moe en men wil naar huis. Daarbij komt dat het invullen van het logboek als saai wordt beschouwd. Oplossing (stelling): "Het invullen van het logboek moet gemakkelijker en leuker worden voor de medewerkers!".

Reacties experts

TOS-medewerkers hebben aan het einde van de dag door vermoeidheid niet altijd de zin en concentratie om het logboek aandachtig in te vullen. Dit wordt mede in de hand gewerkt door het feit dat het huidige logboek saai is om in te vullen (men vindt overigens niet dat er te veel vragen in staan). Als het logboek aantrekkelijker wordt vormgegeven vindt men het ondanks eventuele vermoeidheid leuker om het in te vullen. Dit komt uiteindelijk de kwaliteit ten goede.

Conclusies

- De vormgeving moet aantrekkelijker worden.
- Vragen moeten prikkelender worden geformuleerd.
- Mogelijkheden moeten worden onderzocht voor extra faciliteiten, zoals een chatfaciliteit tussen TOS-medewerkers, een wekelijks verhaal over het werk, etc.
- De randvoorwaarden moeten aanwezig zijn: een goede computer en ruimte om het logboek in te kunnen vullen.

Aandachtspunt 5

Kunnen we de TOS-medewerkers niet beter wekelijks dan dagelijks vragen naar de ervaringen op de pleinen, de wijze waarop men activiteiten heeft uitgevoerd en hoe men heeft gereageerd op incidenten? Want dan ben je beter in staat de grote lijnen te bepalen en verlies je je niet in details. Bovendien scheelt het tijd en moeite als je dit wekelijks in plaats van dagelijks registreert. Aan de experts wordt hieromtrent de volgende stelling voorgelegd: "Reflectie op het werk kan beter wekelijks plaatsvinden dan dagelijks."

Reacties experts

De aanwezigen reageren afwijzend op de stelling dat men liever wekelijks dan dagelijks reflectie wil. "Want mensen weten een week later vaak de kleine dingen niet meer, en de details zijn nu juist zo belangrijk."

Aandachtspunt 6

Uit de gesprekken komt naar voren dat TOS-medewerkers soms moeite hebben met het goed invullen als een gevolg van taalproblemen en problemen met de interpretatie van de betekenis van bepaalde vragen (zoals vragen over 'sfeer' en 'binding'). Op grond van deze constatering wordt aan de experts de volgende stelling voorgelegd: "Het logboek moet onder begeleiding in team- of groepsverband worden ingevuld!"

Reacties experts

De aanwezige experts beamen dat het zeer wenselijk is als TOS-medewerkers na afloop van de pleinactiviteiten gezamenlijk het logboek invullen.

Conclusies

- Men kan elkaar helpen bij taalproblemen en bij interpretatieproblemen van de vraagstellingen.
- Alleen invullen zou niet meer mogelijk moeten zijn!
- Bijkomend voordeel van het gezamenlijk invullen is dat het leidt tot discussie over het werk: dit valt binnen de doelen van TOS. De begeleiding van een TOS-baas is hiervoor niet noodzakelijk, samen met een collega kan ook.
- De vorm van het overleg tussen medewerkers (in team- of groepsverband) is minder relevant dan het feit dát er overleg plaatsvindt (in Leiden ziet men bijvoorbeeld niets in teamvergaderingen). Het voordeel van een teamvergadering is echter wel dat ook mensen die niet bij een incident aanwezig zijn geweest kunnen worden geïnformeerd over ervaringen en hoe men iets op een bepaalde manier kan aanpakken.

Andere genoemde oplossing:

- Vragen moeten duidelijker (concreter) worden geformuleerd.

Aandachtspunt 7

TOS-medewerkers zien van bepaalde vragen in het logboek niet altijd het nut in. Sommige vragen worden daarom zeer slecht ingevuld. Dit kan overigens verschillen per wijk en zelfs binnen wijken.

Reacties experts

Het nut van vragen wordt soms niet ingezien omdat de vragen onduidelijk zijn. Als voorbeeld wordt gegeven de vraag “Ben je nog met partners naar het plein geweest; Hoe verliep de samenwerking.” Een expert merkt op: “Bij ons is altijd discussie tussen collega’s over wat met deze vraag wordt bedoeld. Welke partners? Je collega of een betrokken instantie?”.

Conclusies

- Invullers van het logboek weten niet altijd wat met vragen wordt bedoeld en interpreteren de vraag daardoor verschillend. De vragen in het logboek moeten worden gescand op onduidelijke formuleringen en waar nodig worden aangepast.

Algemene conclusies:

Verbeteringen van het logboek zijn soms technisch van aard (aanpassingen techniek, vormgeving, invulgemak in het logboek: de taak voor IT Independent en Sogeti). Andere verbeteringen zijn inhoudelijk (het aanpassen van de formuleringen van vragen, het toevoegen van extra vragen). Wij geven hiervoor de richting aan. De hieruit voortvloeiende technische aanpassingen doet IT Independent. Soms is er consensus over verbeteringen, soms niet. Dan is het aan TOS om te beslissen. Een mogelijkheid is om bepaalde opties wel mee te nemen in het logboek om daarmee aan de wensen van sommigen te voldoen, maar niet allen te verplichten deze ook te gebruiken.

Ook zijn er verbeteringen voorgesteld die vooral praktisch zijn (zoals het samen invullen van het logboek). Over deze verbeteringen bestaat soms wel consensus, soms niet. Hier kan het aan locaties worden overgelaten of men de werkwijze aanpast. Bijvoorbeeld hoe het gezamenlijk invullen van het TOS-boek wordt gerealiseerd: met of zonder begeleiding, met zijn tweeën of in teamverband. Het belangrijkste is dat mensen het niet alleen invullen.

Colofon

opdrachtgever
auteur

met medewerking van
eindredactie
omslag
basisontwerp binnenwerk
opmaak
foto's binnenwerk
uitgave

Thuis op Straat (TOS)
G.M.R. (Rachel) van Woudenberg
(stagiaire Universiteit Utrecht)
Majone Steketee en Nanne Boonstra (stagebegeleiders)
Tekstbureau Schakenraad
Korteweg Communicatie, Eindhoven
Gerda Mulder BNO, Oosterbeek
Marian de Bondt
Rachel van Woudenberg
Verwey-Jonker Instituut
Kromme Nieuwegracht 6
3512 HG Utrecht
telefoon 030-2300799
telefax 030-2300683
www.verwey-jonker.nl

De publicatie

De publicatie kan gedownload en/of besteld worden via onze website: <http://www.verwey-jonker.nl>.

Behalve via deze site kunt u producten bestellen door te mailen naar verwey-jonker@adrepak.nl of faxen naar 070-359 07 01, onder vermelding van de titel van de publicatie, uw naam, factuuradres en afleveradres.

ISBN 90-5830-1850

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht 2005

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het Verwey-Jonker Instituut.

Gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld.

The copyright of this publication rests with the Verwey-Jonker Institute.

Partial reproduction is allowed, on condition that the source is mentioned.