

Klanttevredenheidsmeting

Activiteitenpleinen

Tandem Welzijn 2016

December 2016

Joël Rijnaard

Pierre Puts

Jan Ottink

Inhoudsopgave

1. Aanleiding	1
2. De opdracht en werkwijze	2
2.1 Opdracht en resultaten	2
2.2 De onderzoeksmethode	2
3. Resultaten	4
3.1 De bezoekers van de pleinen	4
3.2 De kids	5
3.3 De ouders	6
3.4 Waardering	8
3.5 Open vragen	10
4. Partners	13
4.1 De respondenten	13
4.2 Samenwerking met Tandem	13
4.3 Het Activiteitenplein	14
4.4 Tips en tops	16

1. Aanleiding

Het welzijnswerk moet zich de komende jaren meer laten zien. Met onderscheidende, professionele producten en diensten waar opdrachtgevers, samenwerkingspartners en klanten tevreden over zijn.

Het periodiek meten van de tevredenheid van klanten en medewerkers is een belangrijke stap in het verbeteren van de kwaliteit. Adviesorganisatie Spectrum heeft in samenwerking met een aantal Gelderse welzijnsinstellingen een klant- en een medewerkerstevredenheidsmeter ontworpen, die maximaal rekening houdt met de specifieke uitvoeringspraktijk van het welzijnswerk.

Tandem wil weten hoe tevreden de ouders en kinderen die het Activiteitenpleinen bezoeken zijn en hoe de professionele partners de samenwerking met de medewerkers van Tandem rond de Activiteitenpleinen ervaren. Dit is de afgelopen periode onderzocht en dit rapport geeft een overzicht van de uitkomsten.

2. De opdracht en werkwijze

2.1 Opdracht en resultaten

De Nijmeegse welzijnsorganisatie Tandem heeft Spectrum (Ondernemende Adviesorganisatie in het Sociaal Domein), gevraagd de tevredenheid van zowel de ouders en kinderen als van de partners van de Activiteitenpleinen in Nijmegen in kaart te brengen. Eerder heeft Spectrum dit al in 2012 en in 2009 gedaan. De Activiteitenpleinen heetten toen nog Kinderhuiskamers.

Dit is het verslag van het onderzoek onder kinderen en hun ouders. Als vervolg op de uitkomsten kan eventueel nog een implementatiefase volgen.

Het rapport biedt:

- informatie over de tevredenheid over de Activiteitenpleinen (ouders en kinderen) en de samenwerking met Tandem rond de pleinen (partners).
- concluderende gegevens over de totale tevredenheid over de Activiteitenpleinen en de samenwerking met Tandem.
- ideeën voor veranderingen of verbeteringen.

2.2 De onderzoeksmethode

Spectrum heeft het onderzoek uitgevoerd aan de hand van de volgende onderzoeksmethode:

Kinderen en hun ouders

Vragenlijsten

De kinderen en hun ouders zijn benaderd met het verzoek om een vragenlijst in te vullen. Er is gekozen om zoveel mogelijk aan te sluiten bij de gebruikte ouder-vragenlijsten in 2012 en 2009. Wel is nog eens kritisch naar de vraagstelling gekeken en zijn de antwoordcategorieën aangepast. Daarom is een vergelijking met eerder onderzoek niet 1:1 mogelijk. Tandem heeft de lijst in de maanden oktober-december 2016 breed uitgezet onder de kinderen en hun ouders die het Activiteitenplein bezoeken. Dat heeft geresulteerd in de deelname van 384 kinderen en 161 ouders aan het onderzoek. In 2012 hebben 178 ouders de lijst ingevuld, in 2009 134. Kinderen zijn in die jaren nog niet uitgenodigd voor deelname aan het onderzoek. Het aantal deelnemers in 2016 (161 ouders) is voldoende om een betrouwbaar beeld te geven van de Activiteitenpleinen van Tandem in Nijmegen.

Beschrijving van de resultaten: gebruik schalen

In de vragenlijst hebben de kinderen en hun ouders kunnen aangeven wat ze vinden van de Activiteitenpleinen, van de meesters en juffen en van de activiteiten. Er zijn zowel open als gesloten vragen gebruikt. Bij meningsvragen is gebruik gemaakt van een driepunts Likert-schaal, met de scores van 1 (oneens) via neutraal (3) naar eens (5). In eerder onderzoek was dat een vijfpuntsschaal, met ook de optie om de tussenscores 2 en 4 te kiezen. Door de scores 1, 3 en 5 toe te kennen wordt weliswaar wat de centrale waarden betreft aangesloten bij eerder onderzoek, maar door het ontbreken van de tussenwaarden pakken de scores toch anders uit waardoor alleen een globale vergelijking mogelijk is.

In één vraag is nog een volledige vijfpuntsschaal gehanteerd.

In een geval is gevraagd om het Activiteitenplein met een rapportcijfer te waarderen. Daarvoor is de met name in het onderwijs gebruikelijke tienpuntsschaal gehanteerd, waarbij 1 de laagst en 10 de hoogst mogelijke waardering is.

Partners

Voorgestructureerde diepte-interviews

De partners zijn benaderd om een diepte-interview af te nemen. Spectrum heeft in totaal tien diepte-interviews gehouden met elf personen van organisaties met wie Tandem rond de Activiteitenpleinen een relatie onderhoudt: brede school, gemeente Nijmegen (Wijkmanagement, Sociaal Wijkteam en Programma management onderwijs), Sportservice Nijmegen, KION, de Lindenberg, NIM en GGD. De interviews zijn afgenomen aan de hand van een topiclijst. Doordat de interviews ruim een uur duurden, is er ook ruimschoots mogelijkheid geweest antwoorden uit te diepen en in te gaan op punten die de respondenten van extra belang vonden.

Feedback

De resultaten van het onderzoek zijn met Tandem besproken. Spectrum is als onafhankelijke onderzoeksorganisatie verantwoordelijk voor de inhoud van de rapportage.

3. Resultaten

In dit hoofdstuk komen de resultaten van het kwantitatieve deel van het onderzoek aan bod. In paragraaf 3.1 allereerst de klanten: de kinderen en hun ouders. Het jaar 2016 met de meest recente uitkomsten staat in de beschrijving steeds centraal. Hier en daar wordt teruggerepen op de uitkomsten van 2012 en 2009, met name op die van de vorige editie van het onderzoek.

We starten met de pleinen en de responsgegevens.

3.1 De bezoekers van de pleinen

Er zijn in Nijmegen 12 Activiteitenpleinen, verspreid over een aantal wijken:

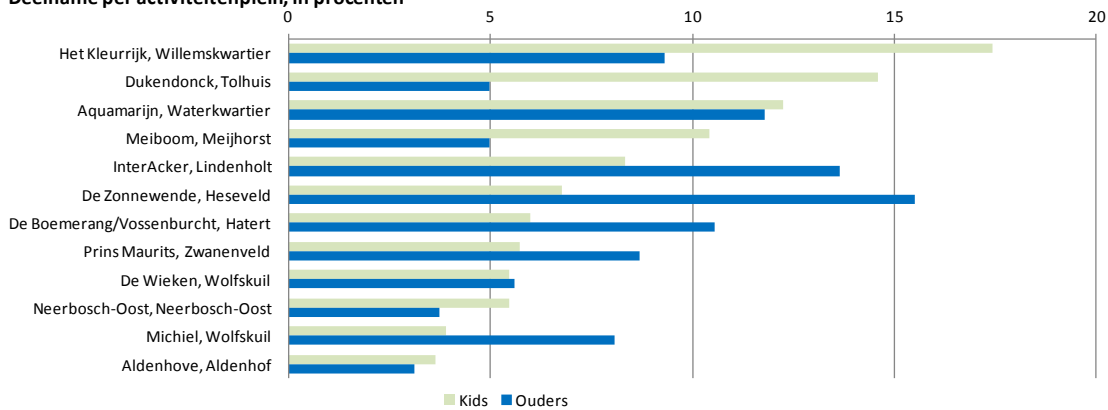
- Aldenhove, Aldenhof
- Aquamarijn, Waterkwartier
- De Boemerang, Vossenburcht, Hatert
- De Wieken, Wolfskuil
- De Zonnewende, Heseveld
- Dukendonck, Tolhuis
- Het Kleurrijk, Willemskwartier
- InterAcker, Lindenholt
- Meiboom, Meijhorst
- Michiel, Wolfskuil
- Het Octaaf, Neerbosch-Oost
- Prins Maurits, Zwanenveld

Alle Activiteitenpleinen hebben medewerking verleend aan het onderzoek. In totaal zijn er 384 vragenlijsten door kinderen ingevuld en 161 door ouders.

	Kids		Ouders	
	Aantal	Procent	Aantal	Procent
Aldenhove, Aldenhof	14	3,6	5	3,1
Aquamarijn, Waterkwartier	47	12,2	19	11,8
De Boemerang/Vossenburcht, Hatert	23	6,0	17	10,6
De Wieken, Wolfskuil	21	5,5	9	5,6
De Zonnewende, Heseveld	26	6,8	25	15,5
Dukendonck, Tolhuis	56	14,6	8	5,0
Het Kleurrijk, Willemskwartier	67	17,4	15	9,3
InterAcker, Lindenholt	32	8,3	22	13,7
Meiboom, Meijhorst	40	10,4	8	5,0
Michiel, Wolfskuil	15	3,9	13	8,1
Neerbosch-Oost, Neerbosch-Oost	21	5,5	6	3,7
Prins Maurits, Zwanenveld	22	5,7	14	8,7
Totaal	384	100,0	161	100,0

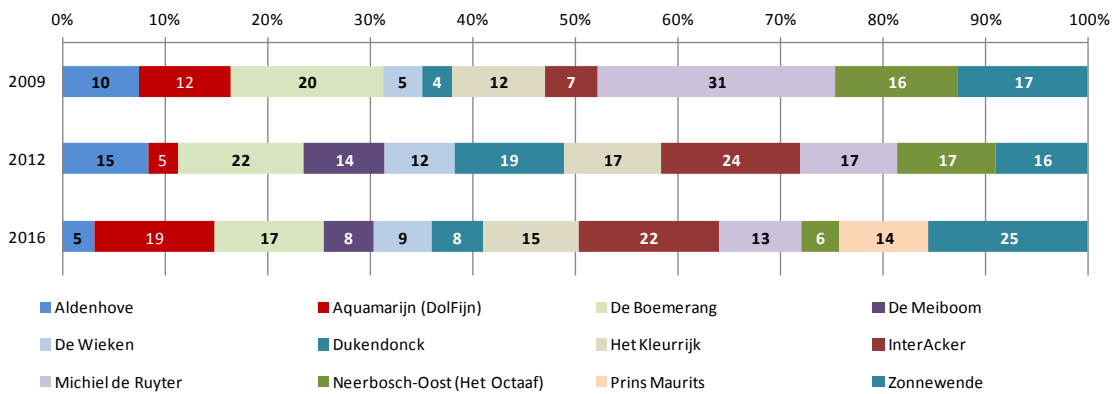
Bij de kids komen relatief veel vragenlijsten van het Kleurrijk, Dukendonck, Aquamarijn, Meiboom en InterAcker. Bij de ouders zijn de Zonnewende, InterAcker, Aquamarijn, de Boemerang / Vossenburcht, het Kleurrijk en Prins Maurits belangrijke leveranciers van lijsten.

Deelname per activiteitenplein, in procenten



Onderstaand figuur toont de historische deelname van de ouders aan het onderzoek. Prins Maurits doet in 2016 voor het eerst mee. De Meiboom ontbreekt in 2009.

Deelname ouders per activiteitenplein

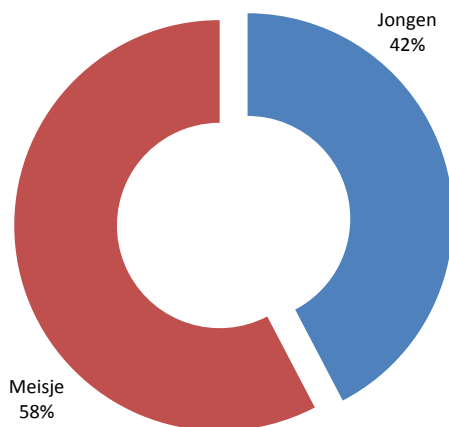


3.2 De kids

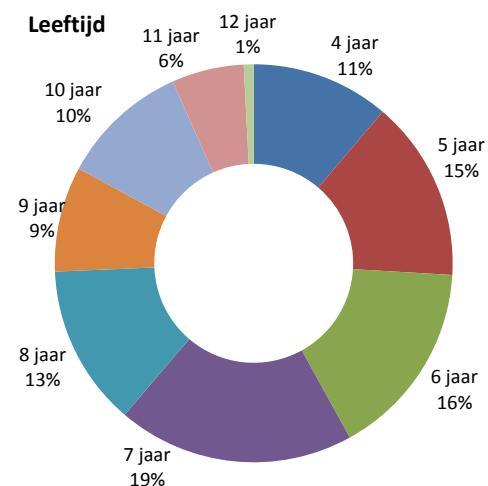
Zes kids hebben niet aangegeven of ze een jongen of meisje zijn, voor het overige zijn er 160 jongens en 218 meiden die de lijst hebben ingevuld.

Relatief de meest voorkomende leeftijd is 7 jaar, gevolgd door zes en vijf jaar. Kinderen komen vanaf 11, 12 jaar al meer in contact met het jongerenwerk, vandaar dat de percentages op die leeftijden al kleiner zijn.

Jongen/meisje



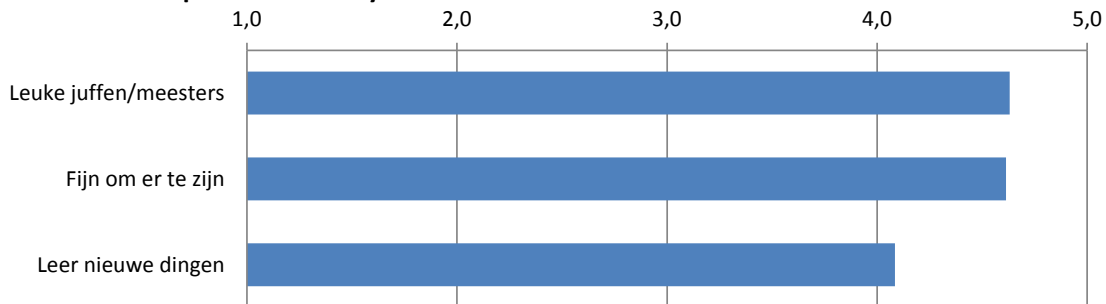
Leeftijd



Zes kids hebben

de emoticon aangekruist, waarmee ze aangeven dat ze hun juffen en meesters niet leuk vinden. Zeven kids geven aan dat ze het niet leuk vinden om op het Activiteitenplein te zijn. En 38 kinderen geven aan dat ze op hun Activiteitenplein geen of te weinig nieuwe dingen leren. Van al deze minder positieve resultaten komt de helft van drie pleinen: Aquamarijn, Dukendonck en de Zonnewende. Maar de gemiddelde scores (zie onderstaand figuur) zijn positief.

De activiteitenpleinen in smiley's



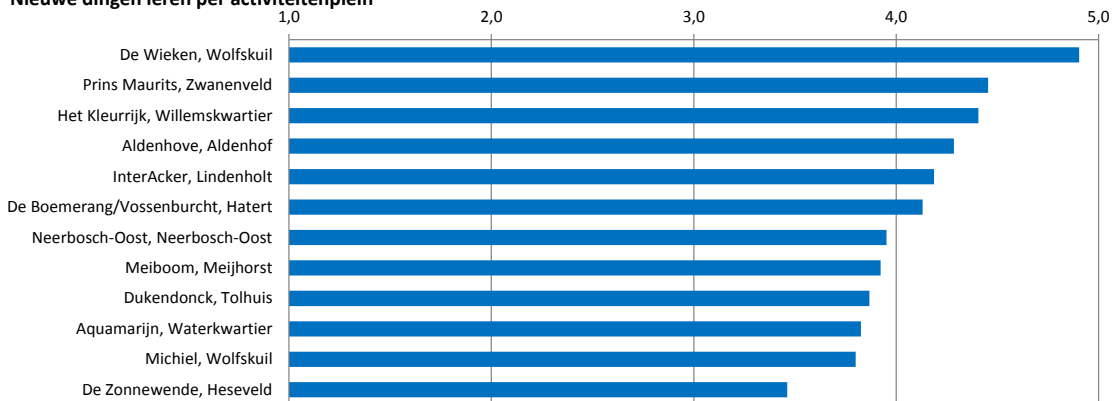
Verhoudingsgewijs scoort de Zonnewende het hoogste percentage minst positief: 23% van de kinderen.

Michiel heeft in dit geval de tweede hoogste score: 20% negatief.

De Wieken scoort het hoogste percentage positief: 95%. Tweede is Prins Maurits met 77%. Onderstaand figuur toont de gemiddelde score per Activiteitenplein van het item "ik leer nieuwe dingen op het Activiteitenplein".

De Wieken scoort duidelijk positief, de Zonnewende scoort duidelijk minder positief.

Nieuwe dingen leren per activiteitenplein



3.3 De ouders

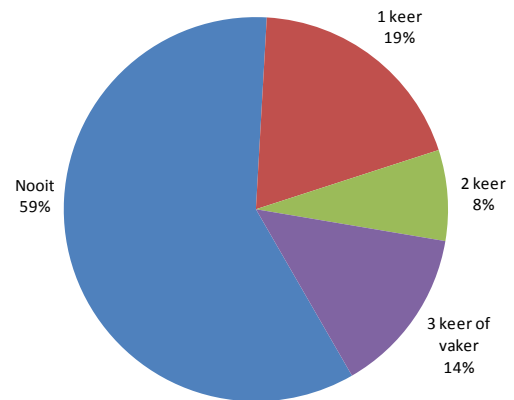
Aan het begin van deze paragraaf is al aangegeven, hoeveel ouders per Activiteitenplein de vragenlijst hebben ingevuld. De relatie van de ouders met de pleinen is in kaart gebracht aan de hand van vier vragen:

- hoe vaak heeft u geholpen bij de activiteiten op het Activiteitenplein sinds uw kind hieraan meedoet?
- hoe lang doet uw kind al mee aan het Activiteitenplein?
- hoe kent u het Activiteitenplein?
- hoe tevreden bent u over de informatie die u krijgt over het aActiviteitenplein?

Helpen

Meer dan de helft van de ouders (59%) helpt niet bij het Activiteitenplein dat hun zoon of dochter bezoekt. Voor zover ze wél helpen, is dat vaak eenmalig (19%). Ouders die eenmaal de smaak te pakken hebben, helpen vaker, voor 8% is het de tweede keer en 14% heeft al drie keer of vaker geholpen.

Hoe vaak geholpen?



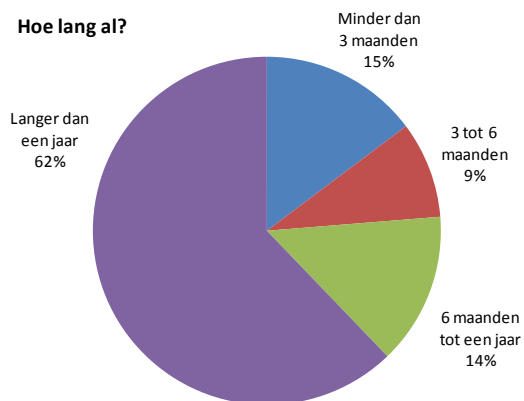
Deelnameduur

Zes van de tien ouders (62%) melden, dat hun kind al langer dan een jaar meedoet aan het activiteitenplan. Dat percentage is vergelijkbaar met de vorige edities van het onderzoek. Bijna een kwart doet al langer dan drie maanden mee, 15% van de ouders heeft een kind dat minder dan drie maanden meedoet. Dat percentage lag in 2012 iets hoger.

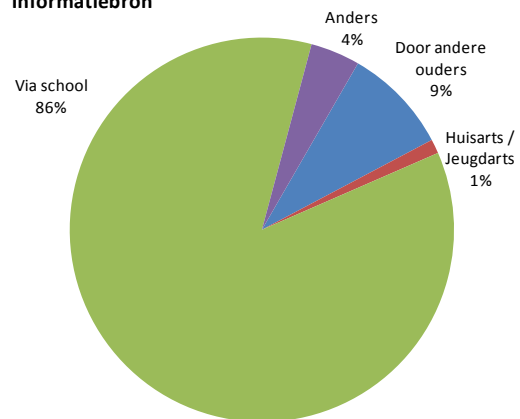
Informatiebron

De school is de belangrijkste bron van informatie: 86% van de ouders haalt hier de informatie vandaan. Dat percentage lag net een procentje hoger in 2012, 87%. Andere ouders zijn de tweede bron, 9%. Overige bronnen spelen slechts een marginale rol.

Hoe lang al?



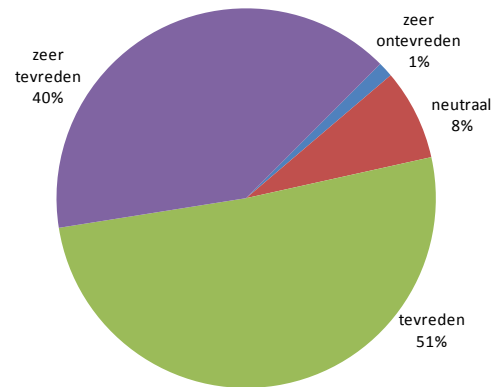
Informatiebron



Tevredenheid over informatie

Negen van de 10 ouders (91%) zijn tevreden tot zeer tevreden over de informatie over de Activiteitenpleinen. Een aantal ouders (8%) is neutraal over de informatie, 1% is zeer ontevreden over de informatie over de pleinen.

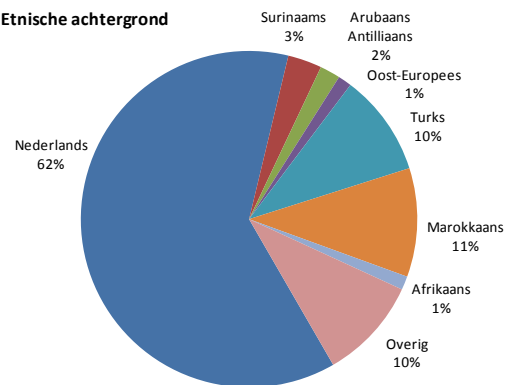
Tevredenheid over informatie



Etnische achtergrond

De etnische achtergrond van de ouders is in bijna twee van de drie gevallen Nederlands (62%). Marokkaans is 11%, Turks 10% en 18% heeft een andere etnische achtergrond.

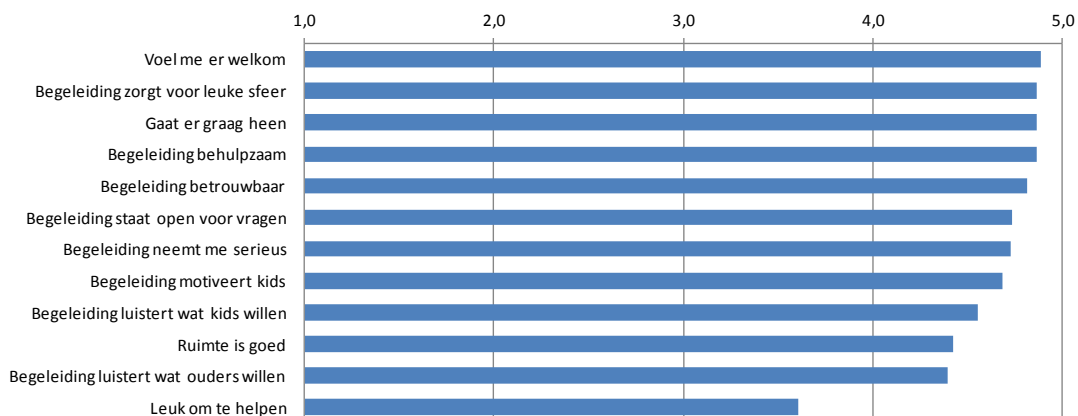
Etnische achtergrond



3.4 Waardering

Aan de ouders is een aantal stellingen voorgelegd met de vraag om aan te geven, of ze het met de stelling oneens of eens zijn, dan wel dat ze er neutraal tegenover staan. De mogelijke scores zijn 1 (oneens), 3 (neutraal) of 5 (eens). Van alle scores is het gemiddelde berekend.

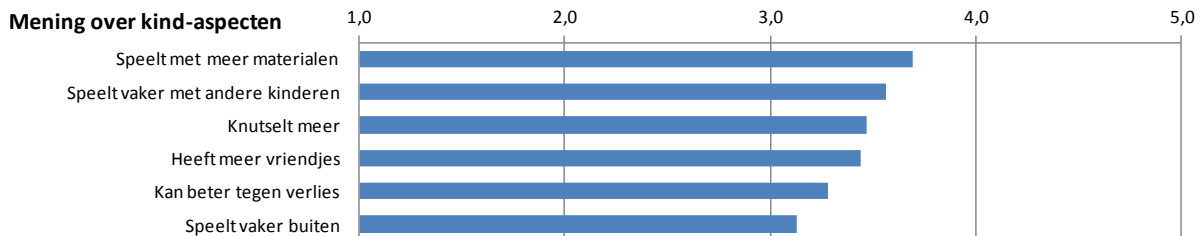
Mening over plein-aspecten



De gemiddelde scores pakken over de hele linie positief uit. De ouders voelen er zich welkom, de begeleiding zorgt voor een leuke sfeer en is behulpzaam, de kinderen gaan er graag heen en de begeleiding is betrouwbaar. Dit zijn de best scorende items.

De stellingen over het luisteren van de begeleiding naar wat de kids willen en wat de ouders willen scoren weliswaar een fractie minder, maar nog altijd zeer positief. Dat geldt ook voor de stelling: de ruimte van het Activiteitenplein is goed.

Het minst scoort de stelling: ik vind het leuk om te helpen bij het Activiteitenplein. Maar ook hier ligt de gemiddelde score nog altijd boven neutraal. Eerder meldden we al, hoe deze stelling zich verhoudt tot het daadwerkelijk verlenen van hulp.

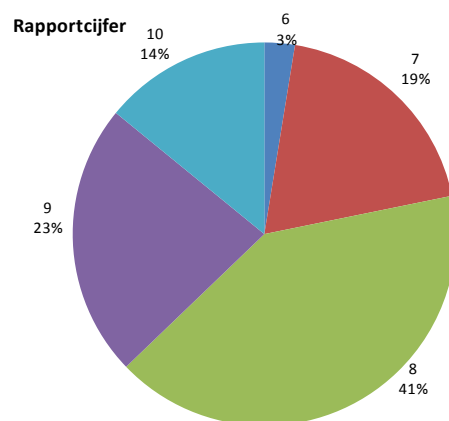


Kindaspecten

De twee hoogst scorende stellingen over de kinderen luiden: “sinds mijn kind meedoet aan het Activiteitenplein speelt het meer met verschillende materialen” en “sinds mijn kind meedoet aan het Activiteitenplein speelt het vaker met andere kinderen”. De gemiddelde score van deze twee items ligt net boven de laagste score van de vorige stellingenreeks. De ouders zijn kennelijk minder positief over de uitwerking van deelname aan het Activiteitenplein op hun kind. Het oordeel over de stelling dat het kind beter tegen het verlies kan (3,3) en dat het vaker buiten speelt (3,1) neigt naar een neutrale houding.

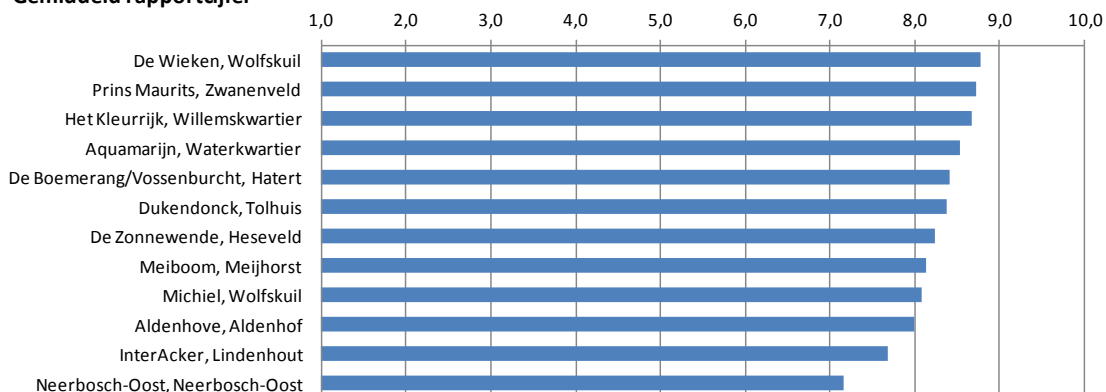
Rapportcijfer

Het Activiteitenplein waar het kind naartoe gaat, krijgt van de ouders een 8+ als gemiddeld rapportcijfer! Meer dan drie kwart van de ouders geeft het Activiteitenplein een 8, 9 of 10. Het laagst gegeven cijfer is een 6, er valt dus geen enkele onvoldoende.



Het rapportcijfer van 8+ is iets lager dan bij de voorgaande edities van het onderzoek. In 2009 is een 8,4 gescoord en in 2012 een 8,5.

Gemiddeld rapportcijfer



3.5 Open vragen

Leukste activiteiten volgens de kinderen

“Wat is het allerleukste dat je op het Activiteitenplein hebt gedaan?”

Van de 384 kinderen zijn er eigenlijk maar 13 die niks invullen bij deze vraag. Vier vullen in dat ze het niet weten en 38 kinderen vinden alles wel leuk wat er gedaan wordt op het Activiteitenplein.

Als van alle kinderen met een leesbaar handschrift de drie eerstgenoemde activiteiten worden bekeken, dan blijkt koken de favoriete bezigheid. Dit wordt 59 keer genoemd. Bakken komt met 18 vermeldingen ook in de top tien voor. Buiten spelen wordt 46 keer genoemd en is daarmee de best scorende op het koken na, knutselen wordt één keer minder vaak genoemd. Op de vierde plek volgen de ‘spelletjes’ waarbij soms niet duidelijk is of het om spelen van kinderen of om gezelschapsspelen gaat. Na het bakken op de vijfde plaats volgen nog gym (15 keer), tekenen (13), voetballen (12), bouncen (11) en de wijk ingaan (10). Bij dit laatste is ook niet alles meegenomen, want er zijn ook wel eens bezoekjes gebracht aan de Albert Heijn of de bakker in de wijk en die zijn apart geteld. Kinderen willen ook graag ontdekken.

Leukste activiteiten volgens de ouders

Zijn de 161 ouders het met hun kids eens?

Hierover doen 17 ouders geen mededelingen, 144 ouders vullen de vraag wel in.

De favoriete bezigheid in de ogen van de ouders is koken (47). Koken staat bij de kinderen ook op de eerste plaats, wat dat betreft zijn de kinderen en hun ouders het dus “roerend” met elkaar eens.

Op de tweede plaats komt knutselen (38). Dat staat bij de kids op de derde plek, na het buiten spelen.

Dan volgen volgens de ouders sporten (16) en gym (10). Muziek en spelen (beide 8) wordt gevolgd door buitenspelen en circus (beide 7), spelletjes, de wijk ingaan en bezoekjes aan supermarkten of detailhandels in de wijk (drie keer 6). Creatieve activiteiten en dansen scoren ook gelijk (beide 5).

Welke ideeën hebben de kids voor het Activiteitenplein?

Van de 384 kinderen geven er 306 tenminste één tip en samen dragen deze meiden en jongens 447 tips aan. Zeven ideeën worden vaker dan 10 keer genoemd. Dat zijn knutselen (31), buiten spelen (27), koken (26), tekenen (14), bakken, bouncen (beide 13) en verven (12). Deze ideeën sluiten dus erg aan op hetgeen al gedaan wordt.

Welke ideeën hebben de ouders voor het Activiteitenplein?

De ouders zijn minder creatief geweest in het aandragen van ideeën of tips voor het Activiteitenplein van hun kind: waar de kids gemiddeld 1,2 ideeën of tips hebben gesuggereerd blijven de ouders steken op een halve tip of idee per persoon. Koken en buiten spelen worden vaker genoemd, muziek ook.

Verbeterpunten:

- Betere communicatie (3x)
- Aanmelden via digi duif zou fijn zijn :)
- Ik wil graag niet elke nieuwe maand inschrijven maar 1 keer voor een half jaar of zo. Mijn zoon gaat elke maandag en elke maand moet ik hetzelfde formulier invullen OP TIJD.
- Meer activiteiten!
- Ruimte meer aankleden!
- Ruimte mag wel wat groter.

Een opvallende uitkomst is, dat sommige ouders voor hun gevoel niet goed genoeg geïnformeerd zijn over de verrichtingen van hun kind op het Activiteitenplein. Er wordt gevraagd om betere communicatie en informatie daarover, één ouder ziet zelfs graag dat er af en toe eens een fotootje wordt gemaakt.

Opmerkingen van de ouders

De ouders gebruiken de mogelijkheid van de afsluitende opmerking vooral om hun tevredenheid met de gang van zaken uit te drukken. “Leuk dat het Activiteitenplein bestaat en 't zijn supermeiden waar m'n dochter bij zit”, stelt een ouder. “Fijn dat de thema's van de kleutergroepen aansluiten bij het Activiteitenplein.”

Wat vertelt het kind thuis aan de ouders?

Wat vertelt het kind thuis over het Activiteitenplein? Op deze vraag geven 146 ouders antwoord.

Kinderen zijn heel verschillend: het ene kind vertelt thuis 'alles' (8x), het andere 'weinig' (8x) en het derde 'niks' (5x). Veel kinderen (56x) vertellen thuis wat ze allemaal gedaan hebben. Hoe gezellig (10x) of hoe leuk (60x) het was. Een kind vertelt niets, maar stelt een vraag: “Wanneer ga ik weer?”.

Enkele voorbeelden om het positieve karakter van de antwoorden te illustreren:

- Boodschappen bij de Albert Heijn. Brood bakken bij de bakker, zij vindt het heel leuk om te doen.
- Hij doet de grote gebouw, speelt met andere kinderen (met stoeltjes) ook hij vindt buiten spelen leuk!
- Hij vertelt hele enthousiast wat ze allemaal hebben gedaan die middag.
- Mijn kind wil altijd dolgraag naar het AP. En komt altijd vol enthousiasme thuis. De gerechtjes worden vaak thuis nagemaakt.
- Wat hij gedaan heeft en met wie en ook wat hij gemaakt of geknutseld heeft.
- Wat ze gedaan heeft (tot in detail ;-)) en soms doet ze dingen voor of vraagt ze thuis om hetzelfde te doen.
- Alles wat ze gedaan hebben. Hoe leuk ze het vindt. En steeds dag vooraf aan maandag of ze 'morgen' weer naar AP gaat.
- Dat het leuk was. Ze geniet van de activiteiten en de aandacht van de begeleiders.
- Dat ze het super leuk vindt en de juffrouwen vindt ze lief (ik ook).
- Komt enthousiast huis en vertelt over de leuke spellen en activiteiten
- Soms vertelt hij wat ze gedaan hebben, maar meestal niet. Of het komt pas veel later een keer ter sprake. Dit ligt niet zozeer aan 't Activiteitenplein. Hij vertelt over school ook niet zo veel.

Belangrijkste motieven

De eerste vraag in de vragenlijst is een mooie vraag ter afsluiting van het digitale deel van het onderzoek en vormt tevens een mooie brug naar het kwalitatieve deel. In totaal geven 35 ouders geen antwoord op de vraag 'Wat is voor u de belangrijkste reden dat uw kind naar het Activiteitenplein gaat?', 126 ouders doen dat wel.

Als de antwoorden enigszins gerubriceerd worden, dan refereren veel ouders (37x) vooral aan het feit dat het voor de kinderen 'leuk' is om een Activiteitenplein te bezoeken. “Mijn kinderen vinden het leuk om met andere kinderen dingen samen te doen (knutselen, samen spelen)”. Het 'contact' met andere kinderen wordt ook erg belangrijk gevonden (35x). “Voor de sociale contacten, spelen met kinderen van eigen leeftijd.” Andere motieven komen minder voor.

Sommige ouders leggen het accent op 'spelen' (17x). “Dat ze daar speelt en plezier heeft”.

Anderen op de 'activiteiten' (16x), zoals “Knutselen, kleuren en tekenen was niet interessant voor mijn zoon. Maar nu doet hij het met enthousiasme.”

Weer anderen op de 'ontwikkeling' (7x): “Creatieve en muzikale ontwikkeling”.

Het begrip 'gezellig' (6x) ligt erg dicht tegen leuk aan: “Gezelligheid en omdat ze hele leuke dingen doen”.

Voor drie ouders is het belangrijk, dat hun kind zelf graag naar het Activiteitenplein wil gaan.

Twee ouders motiveren het bezoek aan het Activiteitenplein met het begrip vrijetijdsbesteding: "Zinvolle vrijetijds besteding".

Een ouder vindt het sportief bezig zijn voor het kind van belang.

En de laatste heeft een geheel eigen motief om de zoon of dochter naar het Activiteitenplein te laten gaan, maar wel met een knipoog: "Voor de rust. LOLLLL"

4. Partners

In deze paragraaf zoomen we in op tien diepte-interviews met elf personen die we hebben afgenomen voor dit onderzoek. Een overzicht van de geïnterviewden staat in bijlage 2. De lijst met items die besproken zijn vindt u in bijlage 3.

4.1 De respondenten

De elf respondenten zijn partners van Tandem en werken bij:

- De Brede School (twee respondenten).
- Gemeente Nijmegen, Wijkmanagement (twee respondenten).
- Gemeente Nijmegen, Programma manager onderwijs (één respondent).
- Gemeente Nijmegen, Sociaal wijkteam (één respondent).
- Sportservice (één respondenten).
- KION (één respondent)
- De Lindenberg (één respondent)
- NIM School maatschappelijk werk (één respondent)
- GGD (één respondent).

In bijna alle gevallen wordt er met Tandem samengewerkt om in een school een aanbod van naschoolse activiteiten op een Activiteitenplein te doen. In drie gevallen is er op dit moment geen sprake van samenwerking. Acht respondenten zijn vrouw, drie zijn man. Als bepaalde signalen exclusief vanuit één respondentgroep afkomstig zijn, rapporteren we dit.

4.2 Samenwerking met Tandem

In dit onderdeel beschrijven we de samenwerking met Tandem en het Activiteitenplein. Deze samenwerking vindt op verschillende niveaus plaats. De meeste respondenten hebben zowel contact op het operationele- als op managementniveau. Afhankelijk van de eigen rol en functie van de partners is er meer contact met het management of op het uitvoerende niveau. De meeste respondenten (zes) geven aan contact te hebben met de Brede school coördinator. Vijf respondenten geven aan contact te hebben op uitvoerend niveau met medewerkers, vrijwilligers en stagiaires. Vier respondenten hebben frequent contact op directieniveau. Er zijn ook respondenten (drie) die aangeven contact te hebben met de coördinator van het Activiteitenplein.

Zes respondenten hebben geen direct contact met de medewerkers van het Activiteitenplein. Vijf respondenten hebben zeer frequent contact met Tandem. Opvallend is dat vier respondenten meer op afstand staan van het Activiteitenplein waardoor zij minder contact hebben. Drie van deze respondenten geven aan dat contact waardevol en zelfs essentieel zou zijn, maar het van beide kanten niet tot stand komt. Voor twee respondenten is het laatste contact langer dan een jaar geleden geweest. Eén respondent heeft contact wanneer dat nodig is en intensiveert dit ook als daar aanleiding toe is.

Het contact van de respondenten met het Activiteitenplein is divers. De manieren van samenwerking volgen hieronder:

- Organisatorisch en planning (drie respondenten).
- Overleggen (drie respondenten).
- Inhoudelijk vlak en planfase (twee respondenten).
- Programma ontwikkeling (twee respondenten).
- Het delen van dezelfde ruimte (één respondent).
- Opdrachtgever (één respondent).
- Gezamenlijke uitvoering (één respondent).

De vijf respondenten die frequent contact hebben met het Activiteitenplein geven aan dat de samenwerking goed is. Daarnaast hebben alle respondenten gereageerd op wat zij belangrijk vinden in een (mogelijke) samenwerking met het Activiteitenplein. Hieronder zijn de antwoorden onder vier noemers verdeeld:

- 1 Gezamenlijke partner in het stimuleren van de ontwikkeling van het kind - werk uit handen nemen, op één lijn/ één team, alle activiteiten in samenspraak, bouwen en vertrouwen, flexibiliteit, informatie (on)gevraagd delen - (zeven personen).
- 2 Communicatie - signalering, rolduidelijkheid en vindbaarheid - (zes personen).
- 3 Eén lijn tussen de activiteiten van school en het Activiteitenplein (vier personen).
- 4 Kind centraal (drie personen).

4.3 Het Activiteitenplein

Het Activiteitenplein is in dit onderzoek op verschillende onderdelen onderzocht. Allereerst is aan de partners gevraagd wat zij de meerwaarde van een Activiteitenplein vinden. De ontwikkeling van het kind wordt door negen respondenten benoemd als de meerwaarde van het Activiteitenplein. Onder deze ontwikkeling vallen: ouderbetrokkenheid, focus op andere talenten, ontwikkeling voor minder kansrijke kinderen en sociaal emotionele ontwikkeling door de omgang met andere kinderen. Twee van de respondenten ziet talentontwikkeling niet altijd terug en zij stellen de vraag: *‘Sluit het aanbod flexibel genoeg aan op de wensen van het kind?’* Ook twee personen geven aan dat de meerwaarde van het Activiteitenplein is dat de medewerkers de kinderen kennen en achter de voordeur komen. Zij geven aan dat signalering een belangrijk onderdeel van deze meerwaarde is. Tegelijkertijd stellen zij de vraag of er doorverwezen wordt op het moment dat zij iets signaleren.

Talentontwikkeling

Een onderdeel van het Activiteitenplein is talentontwikkeling. In dit onderdeel beschrijven we de uitkomsten van de vragen die gesteld zijn over de kwaliteit van talentontwikkeling in het Activiteitenplein. De meerwaarde van talentontwikkeling is voor vier respondenten dat het Activiteitenplein op een andere manier bezig is met het ontdekken van talent dan op school. Hiermee wordt bedoeld dat zij op een spelende wijze de kinderen andere talenten laten ontdekken die minder aan bod komen op school. De activiteiten richten zich meer op creativiteit, muziek en beweging. Drie personen vinden dat er een goede afstemming is met de ontwikkeling en focus van de school met betrekking tot talent. Daarentegen geeft één van de respondenten aan dat er meer afstemming met de school nodig is. Hieronder volgen twee voorbeelden van kinderen die op een andere manier met hun talenten aan de slag gaan:

‘Een voorbeeld is sport. Een meisje is erg lenig en dit is signaleerd door het Activiteitenplein. Ze is doorgestuurd naar een turnclub, maar de moeder kan het niet betalen. De mogelijkheden worden onderzocht en de moeder is doorverwezen naar Stichting Jeergeld en het Jeugd Sportfonds.’

'Op school leren de kinderen het cognitieve. Op het Activiteitenplein vergroten zij hun woordenschat. Een voorbeeld hiervan is Engels. Dit komt in het Activiteitenplein aanbod bij wereldoriëntatie. Alles wordt verbonden met vakken van school waardoor kinderen ook op een andere manier leren. Daarnaast is er ook ruimte voor andere talenten. Het kan zijn dat een kind minder goed is in de klas, maar wel goed in sport of koken is.'

In het eerste voorbeeld hierboven gaat het vooral om de externe verbindingen die gezocht worden indien een talent geconstateerd is. Het tweede voorbeeld geeft de koppeling tussen het ontwikkelproces op school en op het Activiteitenplein weer.

De partners geven aan dat er nog verbeterpunten zijn met betrekking tot talentontwikkeling. Er moet onder andere proactief naar samenwerking gezocht worden in de wijk. Acht respondenten geven dit aan. Deze samenwerking moet volgens deze respondenten gezocht en versterkt worden met partners, bewoners, school en interne collega's zoals het Opbouwwerk en het Jongerenwerk. Ook geven twee partners aan dat kinderen meer betrokken moeten worden in het bedenken van activiteiten. Het moet volgens deze partners meer vraaggericht in plaats van aanbodgericht. Hieronder volgen twee voorbeelden die dit verduidelijken:

'De boodschappen voor het koken zijn al gehaald en het menu is al besloten. Maar het is interessant om de kinderen mee te nemen in dit proces.'

In het eerste voorbeeld hierboven gaat het om meer dan alleen koken. Het gaat de respondent om de ontwikkeling van een stukje bewustwording en eigenaarschap van het proces. Het tweede voorbeeld gaat over de ontwikkeling van creativiteit en het prikkelen van kinderen.

Pedagogische visie

De pedagogische visie hebben we onderzocht door te vragen naar de sfeer en de professionaliteit in de Activiteitenpleinen. De sfeer is volgens vijf respondenten prima. Twee van deze respondenten geven aan dat de kinderen centraal staan en dat het een veilige omgeving is. De rest van de respondenten kan hier geen oordeel over geven omdat zij niet of nauwelijks op de locatie komen.

Professionaliteit

Over de professionaliteit verschillen de meningen. Niet iedereen kan hierover een mening hebben omdat hiervoor direct contact met het Activiteitenplein en haar medewerkers nodig is. Verschillende respondenten (drie personen) geven aan dat het niveau van de professionaliteit wisselend is. Zij wijten dit onder andere aan de continuïteit van de medewerkers. Er is volgens deze partners meer dan een verbinding met school vereist en hiermee bedoelen zij een verbinding met de wijk. Deze verbinding wijk kan volgens de respondenten alleen tot stand komen als er continuïteit onder de medewerkers is. Pas dan kan er gewerkt worden aan een duurzame relatie met partners in de wijk. Daarnaast geeft een respondent aan dat de stagiaires nog veel moeten leren en dat dit invloed heeft op de professionaliteit. Aan de andere kant geven verschillende respondenten (twee personen) aan dat de professionaliteit erg goed is. Ook zijn er drie respondenten die kritiek hebben op de visie van het Activiteitenplein. Ze vinden dat de visie meer uitgewerkt en afgestemd op de school moet worden.

Ouderbetrokkenheid

Ouders worden volgens zes respondenten betrokken op verschillende manieren. Voorbeelden hiervan zijn: als vrijwilliger, om te koken, koffieochtenden, sportdagen, bibliotheek momenten, spelletjes ochtenden, Kinderboekenweek en ateliers. Voor drie respondenten is ouderbetrokkenheid een aandachtspunt en moeilijk te realiseren. Als meerwaarde van ouderbetrokkenheid wordt de stimulans voor de ontwikkeling van het kind (vijf personen) gezien. Ook de verbinding tussen school, andere ouders, wijk, opvang en thuis worden door vijf personen gezien als een belangrijke meerwaarde. Hieruit komen hulpvragen naar boven en kan eerder gesignaleerd worden.

Wijkgerichtheid

De ideale rol voor het Activiteitenplein in de wijk is volgens de respondenten een centrale plek verbonden met de wijk waar uitwisseling plaatsvindt. De meeste respondenten (zeven personen) geven aan dat het Activiteitenplein een hele kleine of geen rol speelt in de wijk. Zij zien hier weinig tot niets van terug. Vijf respondenten geven aan dat er meer verbindingen met alle belanghebbenden in de wijk gemaakt moeten worden. Hiermee wordt bedoeld: ouders, school, kinderen en partners. Het gaat over naamsbekendheid, informatie voorziening van het aanbod van Tandem, de drempel verlagen voor kinderen die niet op de Brede school zitten en als Activiteitenplein meer te focussen op de buurt in plaats van op de school.

De wijken

Alle respondenten erkennen de (mogelijke) meerwaarde van het Activiteitenplein in de wijk. Zeven respondenten geven aan dat in elke wijk een Activiteitenplein gewenst is. Drie hiervan geven aan dat het in wijken waar geen sprake is van een achterstandssituatie goed is om de buitenschoolse activiteiten te laten bekostigen door de bewoners zelf. Nog concreter: door de ouders van de kinderen die meedoen met de activiteiten. Ook één respondent geeft aan dat indien elke wijk een Activiteitenplein krijgt, dit negatieve gevolgen heeft voor de wijken die het echt nodig hebben omdat er dan ook bezuinigd moet worden. Twee respondenten geven aan dat het goed is om na een bepaalde periode te bekijken in welke wijk een Activiteitenplein nodig is. Dit omdat er door in- en uitstroom van een wijk over de jaren heen de samenstelling verandert en vroeg ingespeeld kan worden op problematiek. Hieronder volgt een lijstje van wijken en de bijbehorende opmerkingen die genoemd zijn door de respondenten:

4.4 Tips en tops

In dit onderdeel worden de tips en tops beschreven. De tips zijn onderverdeeld in: verbindingen met de wijk, communicatie en professionaliteit. De tops zijn onderverdeeld in samenwerking en aanbod.

Tips Verbinding met de wijk:

- o Kritisch kijken naar de duidelijkheid van de rol van het Activiteitenplein in de wijk.
- o Casussen bespreekbaar maken met partners.
- o Meer verbindingen in de wijk en met partners.
- o Meer samenwerken met KION.
- o Focus op de buurt met de vraag: wat kan je mensen die willen participeren bieden?

Tips Communicatie:

- o Meer informatie verstrekken over het aanbod van Tandem bij hulpverleners in de wijk, scholen en vooral bij leerkrachten.
- o Actiever de PR opzoeken en benutten. De nieuwsbrief van Luuk Samson is hier een voorbeeld van. Dit was goed voor het Activiteitenplein. Door middel van goede koppen was ik snel op de hoogte.
- o Profileren in participatie.

Tips Professionaliteit:

- o Helicopterview.
- o Interne overlegmomenten.
- o In de afstemming elkaar weten te vinden.
- o Professionaliseringsslag maken met betrekking van het Kinderwerk. Het gaat hier over de manier van het aanbieden van een activiteit.

Tops Aanbod:

- o Groot en leuk divers aanbod.
- o Professionals van Tandem werken wijkgericht.
- o Laagdrempelig. Het zijn aanpakkers, doorpakkers, energiek en ze gaan voor hun doel.
- o Goede veilige plek voor kinderen in onveilige situaties.
- o De manier waarop de Kinderwerker met ouders en kinderen omgaat.

Ervaringen in de samenwerking

Gaat goed:

- Elkaar weten te vinden (drie personen).
- Flexibel en oplossingsgericht (twee personen).
- Vertrouwen.
- Ruimte voor verbetering.

Heeft verbetering nodig:

- Samenwerking pro-actiever opzoeken (vijf personen).
- Informatie delen (vier personen).
- Rol duidelijkheid (twee personen).
- Ontbreekt een echte lijn met een focus op ontwikkeling (volledig jaarprogramma).

Bijlage: de cijfers

	Kids		Ouders	
	Aantal	Procent	Aantal	Procent
Aldenhove, Aldenhof	14	3,6	5	3,1
Aquamarijn, Waterkwartier	47	12,2	19	11,8
De Boemerang/Vossenburcht, Hatert	23	6,0	17	10,6
De Wieken, Wolfskuil	21	5,5	9	5,6
De Zonnewende, Heseveld	26	6,8	25	15,5
Dukendonck, Tolhuis	56	14,6	8	5,0
Het Kleurrijk, Willemkwartier	67	17,4	15	9,3
InterAcker, Lindenholt	32	8,3	22	13,7
Meiboom, Meijhorst	40	10,4	8	5,0
Michiel, Wolfskuil	15	3,9	13	8,1
Neerbosch-Oost, Neerbosch-Oost	21	5,5	6	3,7
Prins Maurits, Zwanenveld	22	5,7	14	8,7
Totaal	384	100,0	161	100,0

Kinderen: Geslacht	Aantal	Procent
Jongen	160	42,3
Meisje	218	57,7
Total	378	100,0
Ontbrekend	6	

Kinderen: Leeftijd	Aantal	Procent
4 jaar	42	11,2
5 jaar	55	14,7
6 jaar	60	16,0
7 jaar	72	19,3
8 jaar	49	13,1
9 jaar	32	8,6
10 jaar	39	10,4
11 jaar	22	5,9
12 jaar	3	0,8
Totaal	374	
Ontbrekend	10	

Kinderen: Leuke juffen en meesters	Aantal	Procent
niet leuk	6	1,6
er tussenin	58	15,3
leuk	315	83,1
Totaal	379	100,0
ontbrekend	5	

Kinderen: Fijn om er te zijn	Aantal	Procent
niet leuk	7	1,9
er tussenin	59	15,6
leuk	312	82,5
Totaal	378	100,0
ontbrekend	6	

Kinderen: Leer er nieuwe dingen	Aantal	Procent
niet leuk	38	10,1
er tussenin	96	25,5
leuk	242	64,4
Totaal	376	100,0
ontbrekend	8	

De ouders

Stellingen over de Activiteitenpleinen	Gemiddelde
Voel me er welkom	4,9
Begeleiding zorgt voor leuke sfeer	4,9
Gaat er graag heen	4,9
Begeleiding behulpzaam	4,9
Begeleiding betrouwbaar	4,8
Begeleiding staat open voor vragen	4,7
Begeleiding neemt me serieus	4,7
Begeleiding motiveert kids	4,7
Begeleiding luistert wat kids willen	4,6
Ruimte is goed	4,4
Begeleiding luistert wat ouders willen	4,4
Leuk om te helpen	3,6

Stellingen over het kind	Gemiddelde
Speelt met meer materialen	3,7
Speelt vaker met andere kinderen	3,6
Knutselt meer	3,5
Heeft meer vriendjes	3,4
Kan beter tegen verlies	3,3
Speelt vaker buiten	3,1

Hoe vaak geholpen?	Aantal	Procent
Nooit	93	59,2
1 keer	30	19,1
2 keer	12	7,6
3 keer of vaker	22	14,0
Totaal	157	100,0
Ontbrekend	4	

Rapportcijfer	Aantal	Procent
6	4	2,6
7	30	19,2
8	64	41,0
9	36	23,1
10	22	14,1
Totaal	156	100,0
Ontbrekend	5	

Hoe lang al	Aantal	Procent
Minder dan 3 maanden	23	14,7
3 tot 6 maanden	14	9,0
6 maanden tot een jaar	22	14,1
Langer dan een jaar	97	62,2
Totaal	156	100,0
Ontbrekend	5	

Tevredenheid informatie	Aantal	Procent
zeer ontevreden	2	1,3
neutraal	12	7,7
tevreden	79	51,0
zeer tevreden	62	40,0
Totaal	155	100,0
weet ik niet nvt	6	

Kennis Activiteitenpleinen	Aantal	Procent
Door andere ouders	15	9,3
Huisarts / Jeugdarts	2	1,2
Via school	144	89,4
Anders	7	4,3
Totaal	168	104,3

Etnische achtergrond	Aantal	Procent
Nederlands	95	62,1
Surinaams	5	3,3
Arubaans Antilliaans	3	2,0
Oost-Europees	2	1,3
Turks	15	9,8
Marokkaans	16	10,5
Afrikaans	2	1,3
Overig	15	9,8
Totaal	153	100,0
Ontbrekend	8	