

**Klanttevredenheidsmeting**

**Jongerenwerk**

**Tandem Welzijn 2016**

Maart 2016

Jan Ottink  
Joël Rijnaard  
Pierre Puts

15-5705j



## Inhoud

1.	Aanleiding .....	1
2.	De opdracht en werkwijze .....	3
	2.1 Opdracht en resultaten .....	3
	2.2 De onderzoeksmethode.....	3
3.	Resultaten.....	5
	3.1 Responsgegevens .....	5
	3.2 Toeleiding, klantrelatie en algemene aspecten dienstverlening.....	10
	3.3 Betekenis .....	12
	3.4 Opbrengst jongerenwerk .....	15
	3.5 Rapportcijfer.....	15
4.	Bijlage	
	Vragenlijst Jongeren.....	17



## 1. Aanleiding

Het jongerenwerk van Tandem is volop in ontwikkeling. Uit vorige onderzoeken bleek, dat het jongerenwerk goed inspeelde op belangrijke ontwikkelingen, zoals welzijn nieuwe stijl, participatie en de groeiende behoefte aan individuele begeleiding van jongeren.

In dit rapport leest u hoe de doelgroep van het jongerenwerk er anno 2015 uitziet, welke dingen zij van het jongerenwerk verwachten, wat ze belangrijk vinden en hoe zij het jongerenwerk waarderen. Onder de 'doelgroep' verstaan we hier de jongeren, die deelnemen aan activiteiten, jongeren die als vrijwilliger meedoen en ook jongeren, die ondersteund worden door het jongerenwerk.



## 2. De opdracht en werkwijze

### 2.1 Opdracht en resultaten

De Nijmeegse welzijnsorganisatie Tandem heeft Spectrum, partner met elan, gevraagd de tevredenheid van de klanten binnen het jongerenwerk in Nijmegen in kaart te brengen. Eerder heeft Spectrum dit al in 2007 en in 2010 gedaan.

In het project zijn twee belangrijke fasen onderscheiden: een onderzoeksdeel en een implementatiedeel. Dit is het verslag van het onderzoeksdeel.

Het rapport biedt:

- informatie over de tevredenheid over het jongerenwerk bij de klanten (bezoekers en vrijwilligers) van Tandem;
- concluderende gegevens over de totale tevredenheid over het jongerenwerk van Tandem;
- informatie over aspecten van het jongerenwerk, die voor verbetering in aanmerking komen;
- inzicht in de meest effectieve verbeteracties door factoranalyse.

### 2.2 De onderzoeksmethode

Spectrum heeft het onderzoek uitgevoerd onder bezoekers en vrijwilligers aan de hand van de volgende onderzoeksmethode:

#### *Vragenlijsten*

Bezoekers en vrijwilligers zijn benaderd met het verzoek om een vragenlijst in te vullen. Er is voor gekozen om zoveel mogelijk aan te sluiten bij de gebruikte vragenlijsten in 2007 en 2010. Wel is nog eens kritisch naar de vraagstelling gekeken. Daarom is een vergelijking met eerder onderzoek niet op alle punten mogelijk.

Tandem heeft de lijst in de maanden november-december 2015 breed uitgezet onder jongeren die het jongerenwerk bezoeken en/of er vrijwilliger zijn. Dat heeft geresulteerd in de deelname van 313 jongeren aan het onderzoek. Dit aantal is voldoende om een betrouwbaar beeld te geven van het jongerenwerk van Tandem in Nijmegen.

#### *Beschrijving van de resultaten: gebruik schalen*

In de vragenlijst hebben de jongeren kunnen aangeven wat ze vinden van het jongerenwerk, van de jongerenwerkers en welke opbrengsten ze ervaren. Er zijn zowel open als gesloten vragen gebruikt. Bij meningsvragen is gebruik gemaakt van een vijfpunts Likert-schaal, oplopend van 1 (helemaal mee oneens) tot en met 5 (helemaal mee eens). Door de formulering van de stellingen zijn de hogere scores steeds positief. Het gebruik van Likertschalen is in dit type onderzoek gebruikelijk. In een geval is gevraagd het jongerenwerk 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.

#### **Feedback**

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

### **Vervolg**

De belangrijkste conclusies uit het onderzoek zullen na de afronding van het onderzoek met jongeren zelf worden besproken. Dit zal gebeuren in de vorm van een “Jongerenlab”, dat door Spectrum en Tandem samen wordt georganiseerd.

Daarbij gaan jongeren de conclusies te lijf aan de hand van uitdagende vragen en stellingen. Tandem wil daarmee de conclusies aan een extra check onderwerpen en aanknopingspunten en tips voor verbeterpunten ophalen.

Naast jongeren, die de vragenlijst hebben ingevuld zullen ook jongeren van Jimmy's aan het lab deelnemen.



### 3. Resultaten

In dit hoofdstuk komen de resultaten aan bod. In paragraaf 3.1 allereerst de klanten, de jongeren. Het jaar 2015 met de meest recente uitkomsten staat in de beschrijving steeds centraal. Er wordt echter uiteraard ook teruggegrepen op de uitkomsten van 2007 en 2010, met name op die van het laatstgenoemde jaar.

Achtereenvolgens presenteren we de responsgegevens, aspecten van de algemene dienstverlening, de waardering van de kwaliteiten van de jongerenwerkers, de ervaren bijdrage van het aanbod aan de maatschappelijke opdrachten van Tandem en het belang van het jongerenwerk mede in verhouding tot eventuele alternatieven.

#### 3.1 Responsgegevens

In 2007 is de lijst door 149 jongeren ingevuld, in 2010 door 428 jongeren. In 2015 hebben 313 jongeren aan de klanttevredenheidsmeting deelgenomen. Dat is voldoende voor een betrouwbaar beeld. De meeste deelnemers hebben een schriftelijke vragenlijst ingevuld, slechts 12 jongeren hebben de lijst via internet ingevuld.

De respons van 2015 maakt de resultaten van dit onderzoek betrouwbaar voor alle jongeren die Tandem bedient. Per antwoord kunnen de totalen afwijken van het maximum van 313, omdat niet iedere respondent consequent alle vragen heeft ingevuld.

#### **Geslacht en leeftijd**

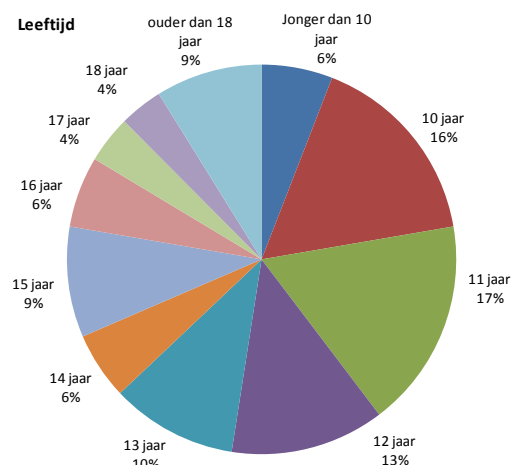
Twee van de drie jongeren (67%) zijn jongens, elke derde bezoeker van het jongerenwerk is dus een meisje (33%).

Eveneens twee van de drie jongeren (69%) zijn jonger dan 15 jaar. Afgaande op de leeftijd zit de helft van de jongeren (52%) in de laatste klassen van het basisonderwijs of hooguit in de brugklas.

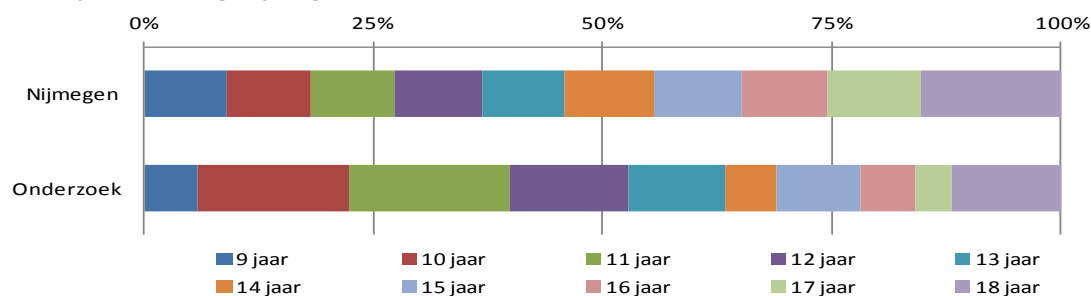
In werkelijkheid maakt elk leeftijdsjaar van 9 tot en met 18 jaar steeds 9 à 10 procent van het totaal van die leeftijden uit, maar dan met uitzondering van de 18-jarigen (15%) omdat de jeugd op die leeftijd ook als student naar Nijmegen komt. Dat maakt het aantal 18-jarigen in de stad anderhalf keer zo groot als het aantal 17-jarigen (Bron: Gemeentelijke Basisadministratie Nijmegen). Studenten vormen niet de primaire doelgroep van het jongerenwerk.

Met name de jongere leeftijdsgroepen zijn in het onderzoek dus méér vertegenwoordigd dan op grond van de werkelijke verdeling van de jongeren in Nijmegen verwacht mag worden. De vraag naar jongerenwerk is in deze leeftijden kennelijk groter. Daarnaast speelt mee, dat veel vragenlijsten groepsgewijs zijn ingevuld op scholen, waar jongerenwerkers ingezet worden. En het jaargetijde kan een rol spelen: in de winter zijn er minder jongeren op straat te vinden.

Overigens zijn in de berekening van de percentages de 9-jarigen meegenomen waar in het onderzoek gesproken wordt over jonger dan 10 jaar en zijn aan de bovengrens alleen de 18-jarigen meegenomen.



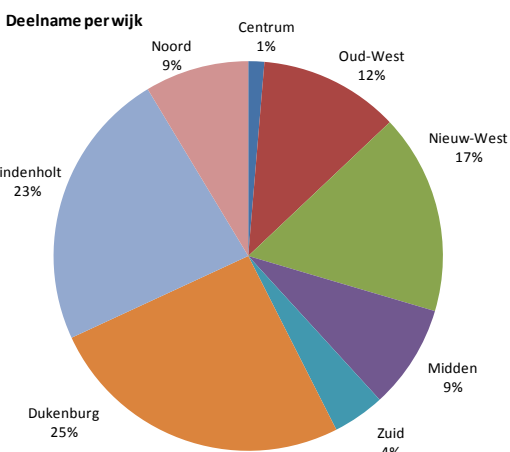
### Leeftijdverdeling Nijmegen en onderzoek



### Wijk

Veel jongeren komen uit Dukenburg (25%), Lindenholt (23%) of Nieuw-West (17%). Uit deze wijken hebben relatief meer jongeren deelgenomen dan op grond van de verdeling van de jongeren over de wijken verwacht mag worden. Dit blijkt uit de staafgrafieken van de relatieve aantallen per wijk.

Oud-West (12%) en Midden (9%) hebben ook een behoorlijk aandeel in het onderzoek, net als de relatief nieuwe wijk Noord (9%). In de laatste twee wijken hebben relatief iets minder jongeren deelgenomen. Dat geldt ook voor Nijmegen-Zuid.



Nijmegen-Oost ontbreekt in het onderzoek. Door ziekte in de periode van het onderzoek was er sprake van minder bereik onder de jongeren hier.

De wijk grenst aan het asielzoekerscentrum op Heumensoord. Het jongerenwerk heeft contact met een groep jongeren uit het azc. Deze spreken echter geen Nederlands of Engels en dat maakt communicatie met deze jongeren moeilijk. Ook stromen ze nu versneld uit en zijn ze vaak snel weer naar een andere wijk.

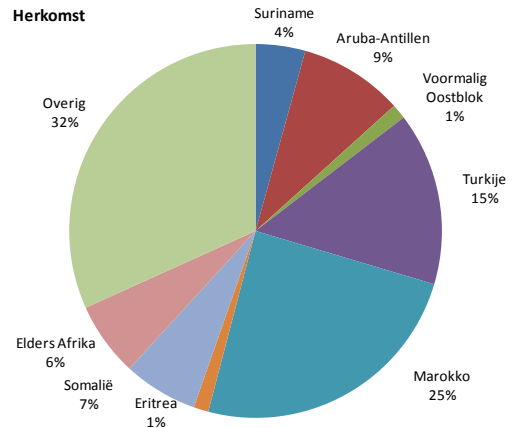
### Herkomst

De herkomst van de jongeren is bepaald door de vraag te stellen, of één van de ouders uit het buitenland komt en zo ja, uit welk land dat dan is.

Een groot deel van de jongeren geeft aan dat tenminste één van de ouders uit een niet nader genoemd land afkomstig zijn (32% 'overig'). De genoemde landen zijn de vier traditionele TMSA-landen Turkije (15%), Marokko (25%), Suriname (4%) en de Nederlandse Antillen-Aruba (9%).

Nieuwe landen van herkomst zijn Somalië (7%), Eritrea (1%) en andere Afrikaanse landen (6%).

Het (voormalige) Oostblok levert het laatste procent. Met andere woorden, terugkomend op de 32% overig: de niet nader genoemde landen zijn vooral de westerse en oosterse landen. De cijfers betreffen driekwart van de ondervraagden: voor jongeren met autochtone ouders is de vraag niet van toepassing. Niet uit te sluiten is echter, dat er jongeren zijn die voor 'overig' hebben gekozen omdat ze Nederland niet tussen de lijst met landen zagen staan.



### Beperkingen

In 2015 is voor het eerst gevraagd naar beperkingen, door de vraag te stellen "Ondervind je beperkingen waarmee je in het dagelijkse leven rekening moet houden?"

Buiten de 20 jongeren die het antwoord op deze vraag geheel schuldig blijven geeft 69% aan géén beperkingen in het dagelijks leven te ervaren. Bijna 1:3 jongeren (31%) ervaart dus wel beperkingen. Dat is veel tegen het landelijke percentage dat volgens sommige bronnen rond de 10% ligt. Het kan ook zijn, dat de jongeren de vraag niet goed begrepen hebben.

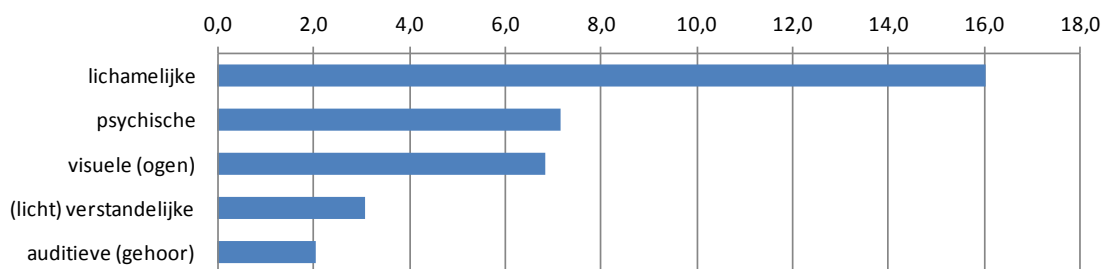
Het gaat met name om lichamelijke beperkingen (16%). Het is niet duidelijk waarom dit percentage zo hoog uitpakt. Dit lijkt een boeiend onderwerp voor het te organiseren Jongerenlab. Nagezocht wordt nog of er sprake is van instellingen die hierin een rol gespeeld kunnen hebben.

Psychische en visuele beperkingen (beide 7%) komen ook veel voor. Brildragers hebben overigens vaak aangegeven dat er sprake is van een visuele beperking Bij de psychische beperkingen horen o.a. ADHD en autisme.

Bij 3% is sprake van een (licht) verstandelijke beperking (landelijk wordt dit aantal geschat op 1%, maar de cijfers lopen sterk uiteen) en 2% heeft een auditieve beperking.

De som van de percentages is groter dan 31%, wat erop duidt dat er in een aantal gevallen sprake is van meervoudige beperkingen.

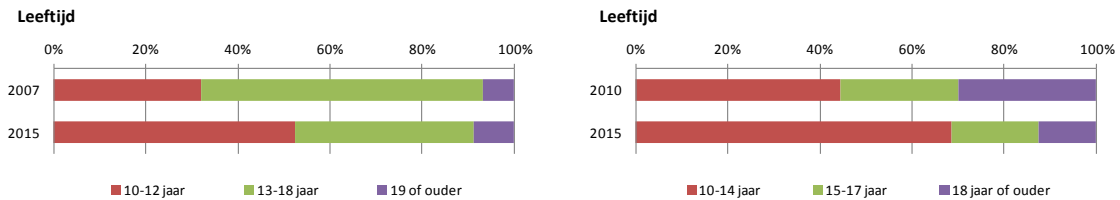
Beperkingen bezoekers jongerenwerk



## Historie

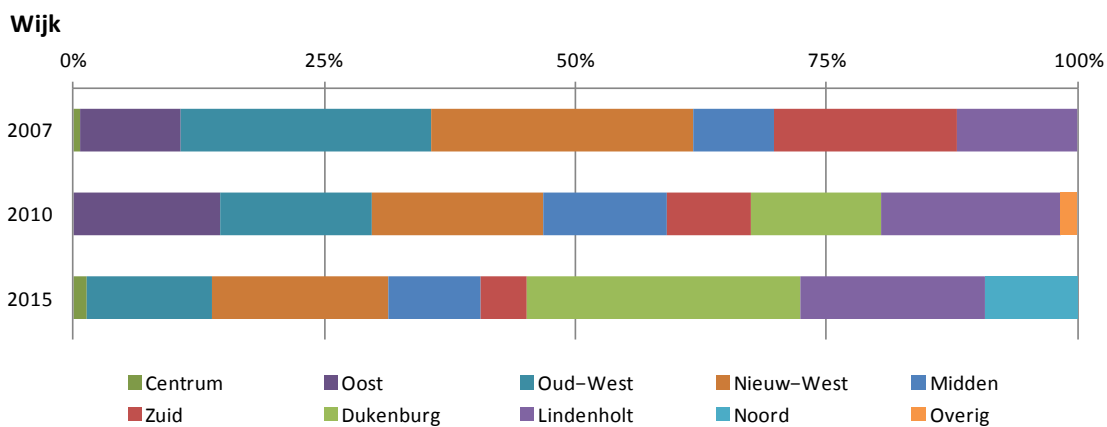
In vergelijking met de eerdere onderzoeken blijken er in 2015 iets meer meisjes aan het onderzoek te hebben deelgenomen. Het aandeel meiden was in de eerdere versies 27% en 26%, in 2015 is dit 33%. Dit strookt met het streven om meer meisjes te bereiken.

Een vergelijking op leeftijden is over de jaren heen niet mogelijk, maar in 2015 zijn de leeftijdscategorieën zo gekozen dat een vergelijking met de afzonderlijke jaren wel mogelijk is. De doelgroep blijkt een verjonging te zijn ondergaan in die zin, dat de jongste leeftijden relatief meer gebruik zijn gaan maken van het jongerenwerk.



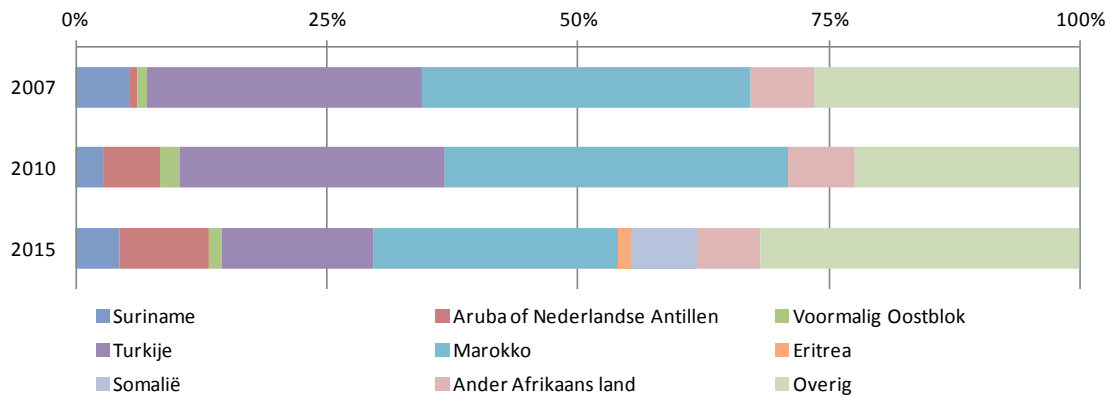
## Wijk

Wat de deelname per wijk betreft is Noord nieuw en dat klopt, want deze wijk is pas na de vorige onderzoeken echt gegroeid. In 2010 is er wel sprake geweest van een categorie 'overig' die mogelijk uit deze wijk afkomstig is. Het aandeel jongeren uit Dukenburg is groter dan bij de voorgaande edities. Dit komt doordat Tandem hier samenwerkt met Interlokaal en Staddijk. Het aandeel Zuid maakt een afname mee, wat in iets mindere mate ook voor Midden geldt.



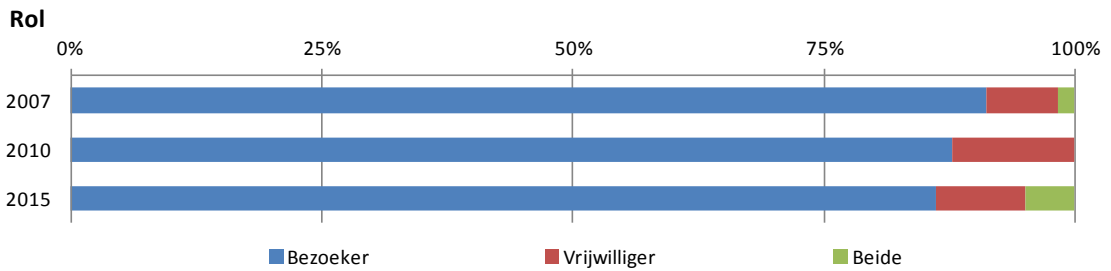
Wat herkomst betreft zijn er geen opvallende verschuivingen te zien ten opzichte van de vorige edities, of het moet de relatieve afname van Turkse jongeren zijn en de relatieve toename van Arubanen en Antillianen. Eritrea en Somalië zijn relatief nieuwe herkomstlanden, vandaar dat deze specifiek zijn opgenomen in 2015. Syrië is ook een nieuw herkomstland maar dat neemt nog geen plaats in het jongerenwerk in. Ook in de vorige edities van het onderzoek waren relatief veel jongeren afkomstig van niet-specifiek genoemde herkomstlanden.

## Herkomst



## Rol

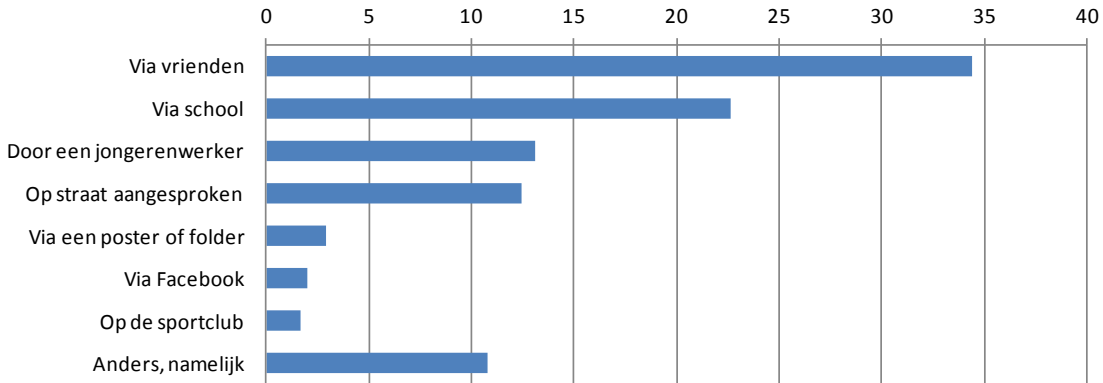
Het merendeel van de jongeren bezoekt het jongerenwerk als bezoeker. Een klein maar groeiend deel bezoekt het jongerenwerk als vrijwilliger of in beide hoedanigheden.



### 3.2 Toeleiding, klantrelatie en algemene aspecten dienstverlening

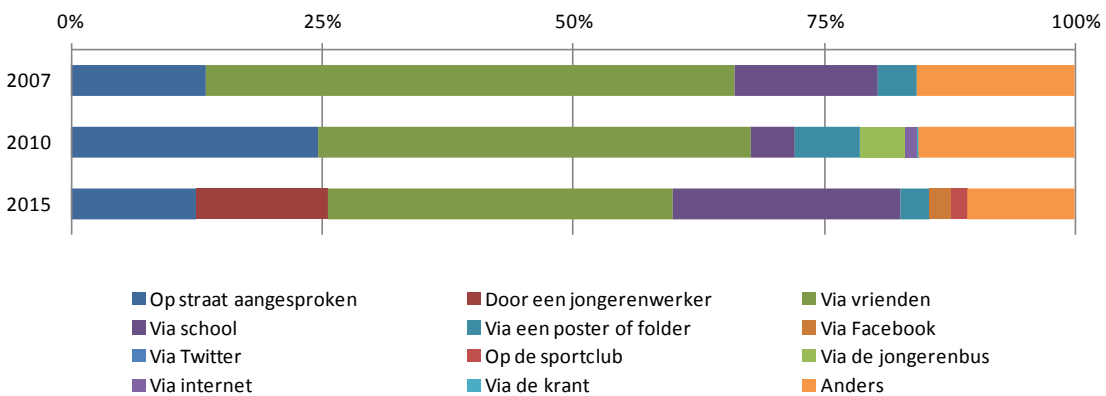
Vrienden zijn de belangrijkste bron om kennis te maken met het jongerenwerk. Een op de drie jongeren komt via vrienden met het jongerenwerk in contact. De school neemt de tweede plek in. Een niet te verwaarlozen deel wordt door een jongerenwerker op het jongerenwerk geattendeerd of wordt op straat aangesproken. Het kan zijn, dat deze twee mogelijkheden bij elkaar horen. (Op straat aangesproken door de jongerenwerker) Facebook speelt ook een rol, in tegenstelling tot Twitter waar wel naar gevraagd is maar wat niet is voorgekomen.

Eerste kennismaking jongerenwerk



Vrienden hebben altijd al een belangrijke rol gespeeld in dat eerste contact met het jongerenwerk. De rol van de school is bij de vorige editie iets minder geweest, maar is nu weer helemaal terug. Dat kan uiteraard ook te maken hebben met de verjonging van het publiek van het jongerenwerk. De jongerenbus heeft alleen in 2010 door Nijmegen getoerd en de rol van internet en de krant zijn tot een minimum teruggevallen, maar deze opties zijn in 2015 ook niet aangeboden.

Eerste kennismaking

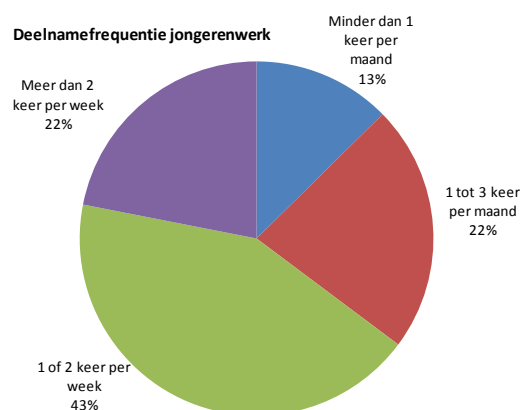


Van de 33 jongeren die 'overige' redenen opgeven weten 7 die exacte reden niet te noemen en 8 jongeren noemen een persoon uit huiselijke kring (broer, moeder). De overige antwoorden:

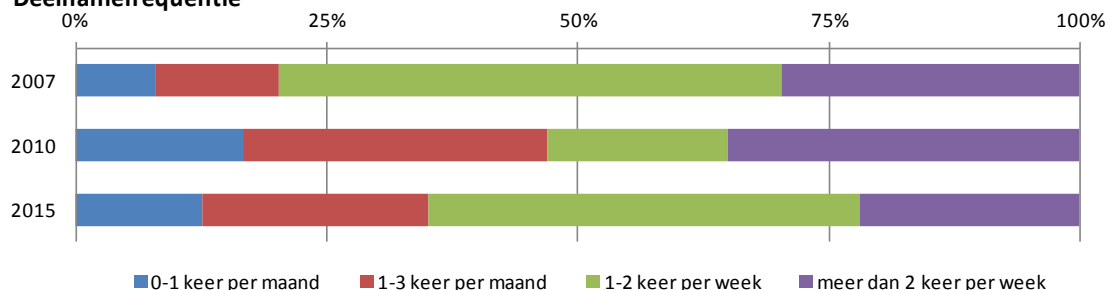
- bandje
- door Sprok
- drumband
- feestje op stadijk
- Horizon
- Ik ken de jongerenwerker al heel lang.
- Ik ben oprichter van de 'Barbrothers'
- Jongerencentrum
- Lindenberg (J.C.Dukenburg)
- mail
- Politie
- Sprok
- Via de Sprok
- Via jeugdfact
- Via Kolping ken ik Niels
- Via projectleider benaderd
- Zaalvoetbal

### Deelnamefrequentie

Bijna twee van de drie ondervraagde jongeren (65%) bezoeken het jongerenwerk minimaal eens per week. Dat is goed nieuws omdat er in 2010 sprake leek van een afname van de deelnamefrequentie. Toch is het aandeel frequente bezoekers nog niet terug op het niveau van 2007, toen nog meer dan drie kwart van de jongeren vaker dan eens per week aan het jongerenwerk deel kwam nemen. Het percentage jongeren dat meer dan twee keer per week deelneemt is echter afgenomen ten opzichte van de vorige edities.



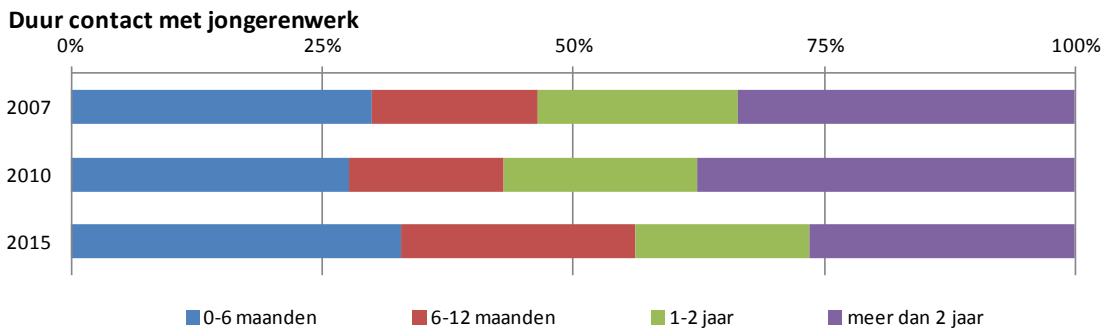
### Deelnamefrequentie



### Duur contact

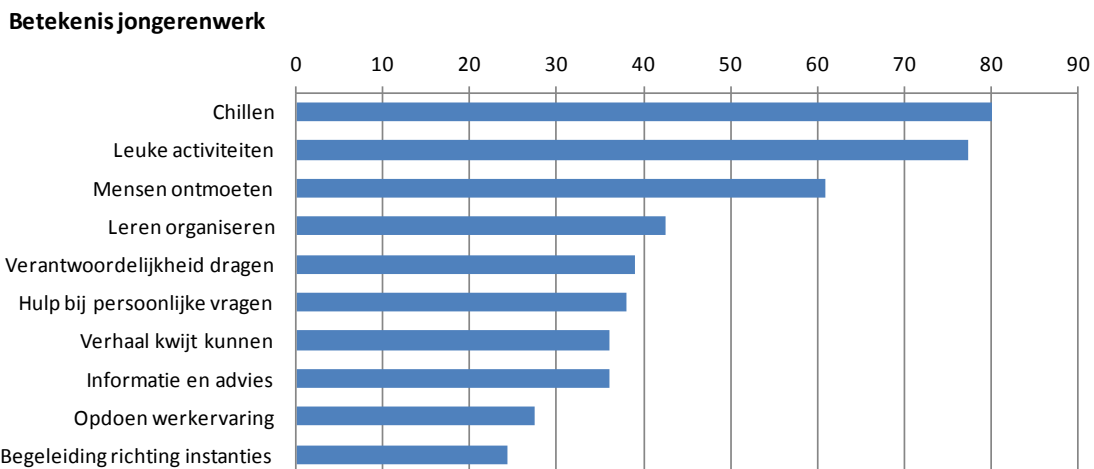
Een derde van de jongeren (33%) heeft minder dan 6 maanden contact met het jongerenwerk en een kwart (23%) 6 tot 12 maanden. Het aandeel jongeren met een korter contact met het jongerenwerk is toegenomen ten opzichte van de beide voorgaande

onderzoeken. De verjonging van de doelgroep zal hierin een rol spelen. Met name het aandeel jongeren met contacten die meer dan twee jaar duren is afgenomen ten opzichte van de twee voorgaande edities van de klanttevredenheidsmeting.



### 3.3 Betekenis

Wat heb je aan het jongerenwerk? Op deze vraag konden jongeren meer antwoorden aankruisen, waarbij ze konden kiezen uit tien opties. De belangrijkste kenmerken zijn dat je er kunt chillen (80%) en dat er leuke activiteiten (77%) gedaan worden. Bijna vier van de vijf jongeren geven deze voordelen aan. Het jongerenwerk is tevens een belangrijke ontmoetingplek (61%) voor andere mensen. De vierde belangrijke functie is, dat je er leert organiseren (42%). Verder worden genoemd: verantwoordelijkheid dragen (39%), hulp bij persoonlijke vragen (38%), het verhaal kwijt kunnen, informatie en advies (beide 36%), het opdoen van werkervaring (27%) en de begeleiding door het jongerenwerk richting andere instanties (24%).

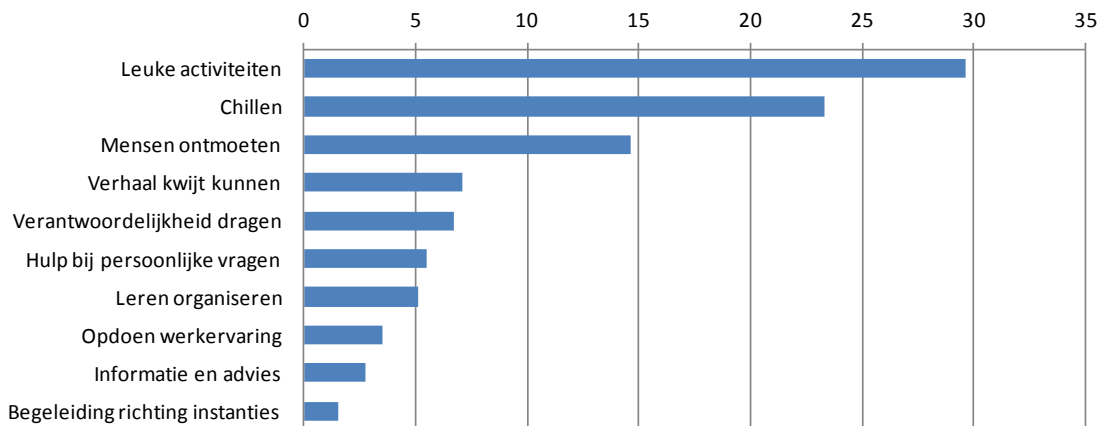


### Prioriteit in betekenis

Bovenstaande vraag is gebaseerd op meerdere antwoordmogelijkheden, maar aan welke optie wordt dan de hoogste prioriteit gegeven? Dan blijkt het doen van leuke activiteiten belangrijker gevonden te worden dan het chillen als doel op zich. Dertig procent van de jongeren kiest voor de activiteiten tegenover 23% voor het chillen. Mensen ontmoeten blijkt de derde functie in orde van belang (15%). Verdere prioriteiten in afnemende volgorde: het verhaal kwijt kunnen, verantwoordelijkheid dragen, leren organiseren, hulp bij persoonlijke vragen, leren organiseren, opdoen van werkervaring, informatie en advies en als laatste begeleiding richting instanties.



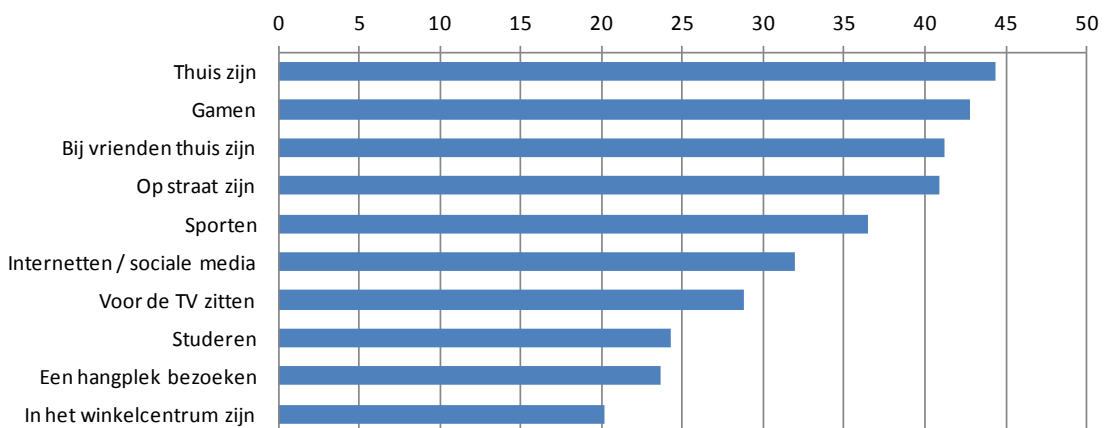
### Prioriteit in betekenis jongerenwerk



### Alternatieven

Wat zou je doen als je niet mee zou doen aan de activiteiten van het jongerenwerk? Vooral thuis zijn, melden de jongeren (44%). Gamen (42%), bij vrienden thuis zijn en op straat zijn (beide 41%) worden ook door veel jongeren als alternatief gezien. Sporten (36%) wint het van internetten en sociale media (32%). Verdere alternatieven zijn voor de TV zitten, studeren, een hangplek bezoeken en in het winkelcentrum zijn.

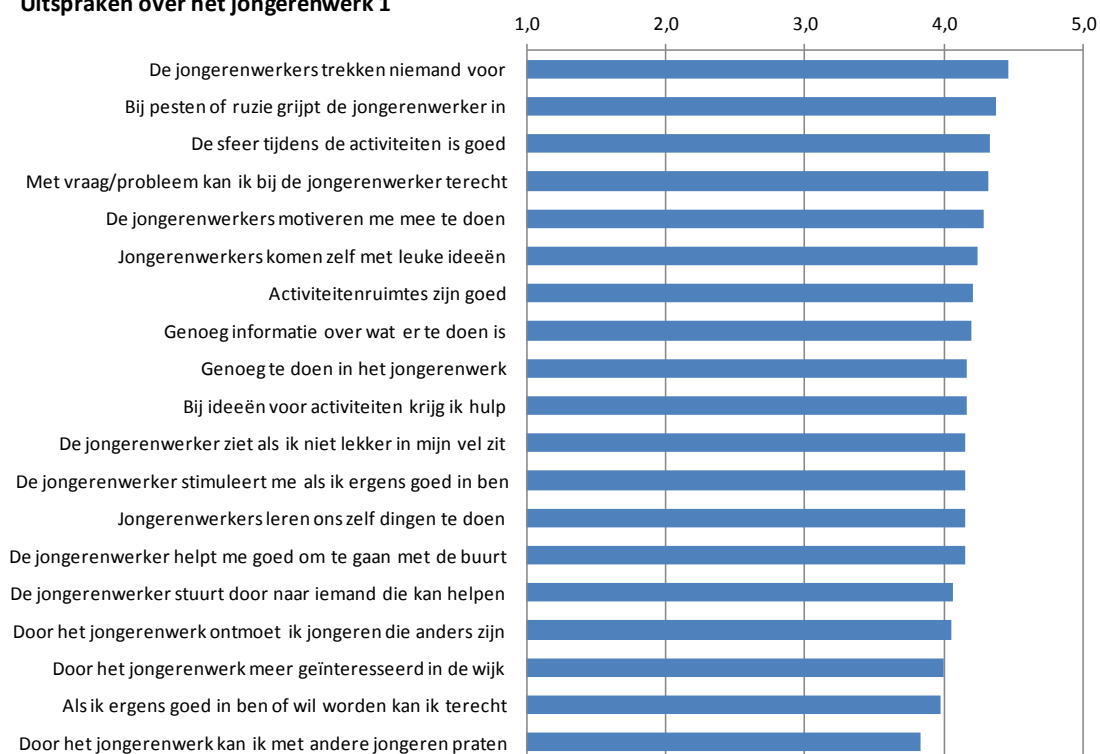
### Alternatieven voor het jongerenwerk



### Waardering aspecten

Bij de vragen om aspecten van het jongerenwerk te waarderen valt in eerste instantie op dat de jongeren positief gestemd zijn over het jongerenwerk. Slechts drie onderdelen waarover het oordeel van de jongeren is gevraagd halen de score 'mee eens' gemiddeld genomen niet. De hoogste scores betreffen de jongerenwerkers: ze trekken niemand voor en grijpen in bij ruzies of pesterijen. De sfeer tijdens de activiteiten is dan ook goed. Je kunt als jongere met je vragen of problemen bij de jongerenwerkers terecht, ze motiveren je om mee te doen en ze komen zelf met leuke ideeën. Deze top-reeks wordt gevolgd door een reeks van gemiddelde scores die elkaar nauwelijks ontlopen. Het item dat net iets minder scoort dan de rest is 'Door het jongerenwerk kan ik met andere jongeren praten over zaken die me bezig houden'. Helaas kunnen we onderstaande uitspraken niet vergelijken met de voorgaande onderzoeken.

### Uitspraken over het jongerenwerk 1



### Verschillen naar achtergrond

Wat leeftijd betreft treden er geen opvallende verschillen naar voren als we de leeftijden opdelen in drie groepen tot 12 jaar, 12 tot 16 jaar en 16+. Misschien is de laatste groep over de hele lijn iets minder positief dan de groepen onder de 16 jaar, maar de verschillen zijn klein en bij sommige stellingen laten de oudsten zich ook positiever uit.

Negatiever is de oudste leeftijdsgroep over de activiteitenruimtes, dat er genoeg te doen is, dat de jongerenwerkers niemand voortrekken, ingrijpen bij pesten of ruzie en zelf met leuke ideeën komen.

De jongerenwerkers scoren positiever bij de oudsten omdat ze zien dat een jongere niet lekker in zijn vel zit. Ook scoren de oudsten iets beter op de stellingen 'door het jongerenwerk kan ik met andere jongeren praten' en 'door het jongerenwerk ontmoet ik jongeren die anders zijn'.

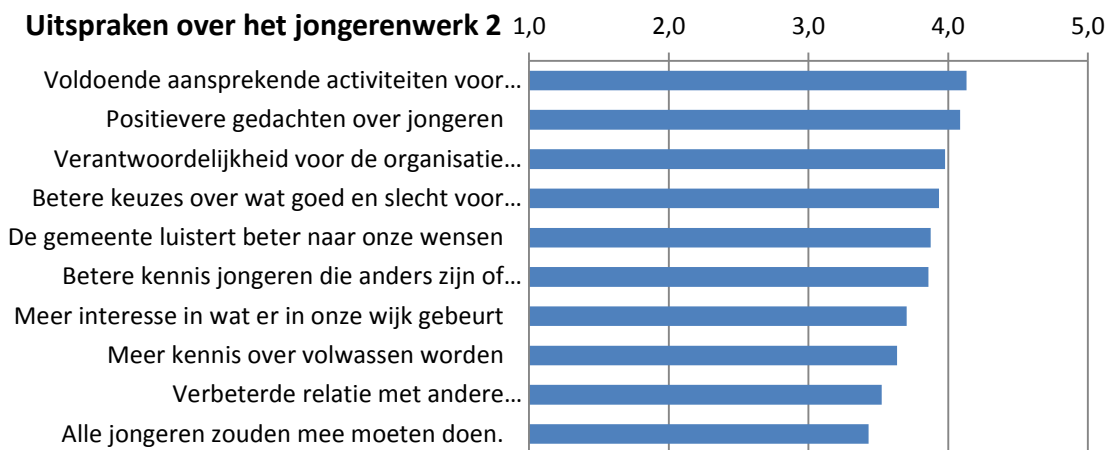
Meiden zijn over de hele lijn positiever dan jongens. En met 'over de hele lijn' wordt echt bedoeld dat elke afzonderlijke stelling door de meiden hoger wordt gewaardeerd dan door de mannen.

West en Noord zijn de wijken die gemiddeld genomen hoger scoren dan Dukenburg, Lindenholt en Midden. Centrum en Zuid zijn in deze vergelijking buiten beschouwing gelaten wegens een te klein aantal scores. Met name Dukenburg scoort op een aantal stellingen het laagst. Nieuw West geeft op de meeste stellingen een positiever oordeel af dan de overige wijken.

Wat duur van het contact en bezoekfrequentie betreft zijn er weinig verschillen, met die kanttekening dat jongeren die weinig komen iets lager lijken te scoren.

### 3.4 Opbrengst jongerenwerk

Door het jongerenwerk zijn er voldoende aansprekende activiteiten voor jongeren. Dit kiezen jongeren als de meest belangrijke opbrengst van het jongerenwerk. Het jongerenwerk draagt ook bij aan een positieve beeldvorming van jongeren. Gemiddeld genomen zijn de jongeren het hiermee eens, net als met de stellingen over het leren om verantwoordelijkheid te dragen voor de organisatie van activiteiten en betere keuzes te kunnen maken over wat goed en slecht voor de jongere is. Met die stelling bereiken we de scores tussen 'neutraal' en 'goed' in. De meeste scepsis is er ten aanzien van de uitspraken dat je door het jongerenwerk meer leert over dingen die met volwassen worden te maken hebben, dat de relatie met buurtbewoners er anders van wordt en dat alle jongeren met de activiteiten van het jongerenwerk mee zouden moeten doen.

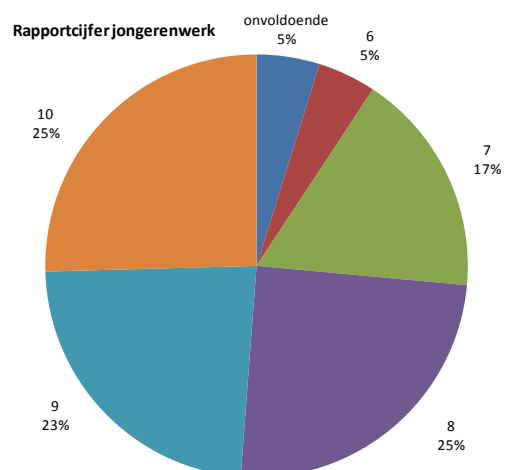


#### Verschillen naar achtergrond

Leeftijd en geslacht leveren weinig scoreverschillen op over de hele lijn, hoewel de meningen per stelling nogal eens verschillen. Datzelfde geldt voor duur van het contact en bezoekfrequentie, hoewel jongeren die weinig komen iets lager scoren. De wijken denken over sommige stellingen echter anders. Dukenburg en Lindenholt scoren minder dan de overige wijken, Noord en Oud West positiever.

### 3.5 Rapportcijfer

Het gemiddelde rapportcijfer voor het jongerenwerk is 8,3. Dat is een goed cijfer, afgezet tegen wat landelijk dergelijke onderzoeken doorgaans laten zien. Er wordt 14 keer een onvoldoende gegeven: 3 keer een 1, drie keer een 3, 2 vieren en 6 vijven. Maar daar tegenover staan aan de andere kant van de schaal liefst 74 tienen en 68 negens.



#### Verschillen naar achtergrond

Jongeren scoren hoger: de groep tot 12 jaar scoort het jongerenwerk gemiddeld 8,7. De middenleeftijden geven een gemiddelde af van 8,1 en de 16-plussers een 7,8. Ook bij het rapportcijfer scoren meiden hoger dan jongens, het scheelt zelfs een half punt: 8,6 tegenover 8,1.

De 8,6 is ook het hoogste rapportcijfer van de wijken, gegeven door Oud-West en Noord. Nieuw West geeft een 8,5. Lindenholt geeft een 8,4, Midden een 8,1 en Dukenburg een 7,7. Centrum en Zuid zijn niet bekeken door een te laag aantal deelnemers aan het onderzoek. De cijfers naar contactduur zijn in alle gevallen een ruime 8 (8,4 / 8,1 / 8,3 en 8,2) en naar bezoekfrequentie scoren alleen de jongeren die minder dan wekelijks komen lager (7,6 / 8,5 / 8,2 / 8,4).

### **Opmerkingen**

Wat willen de jongeren nog kwijt over het jongerenwerk. Ruim 1 op 3 jongeren reageren op de uitnodiging. Waarvan echter ruim een kwart (28%) met de opmerking dat ze niks toe te voegen hebben.

De meesten (40%) maken een opmerking over de sfeer: het is chill, cool, leuk, goed, top of super met aan het eind meerdere rrr's. Tien procent van de opmerkingen zijn persoonlijk getint tegen de jongerenwerkers in het algemeen of een jongerenwerken in het bijzonder. "Ik vind het goed, want jullie respecteren ons."

De activiteiten oogsten het dubbele aantal opmerkingen (22%). Gezien het belang volgen deze nu voluit:

- ..Ja ze doen wel leuke activiteiten
- ..Meer activiteiten voor oudere jongeren
- ..Ja, ze zijn wel goed bezig
- ..Zijn actief bezig en houd iedereen op de hoogte
- ..Zijn goed bezig
- ..Dat er plek is voor gamen
- ..Eerder nieuwe games kopen
- ..Er mag wel wat meer gedaan worden voor de jeugd
- ..Dat ze alles goed organiseren
- ..Dat ze goed zijn in organiseren
- ..Meer computers. Meer pc's!
- ..Mooie projecten, en onmisbaar voor jongeren
- ..Sprok in het weekend open
- ..Het tafeltennis is heel leuk
- ..De hele week open zijn!
- ..Jullie moeten vaker open
- ..Niks alleen da de tijden van zaal beetje irritant zijn
- ..Tot 23:00 door gaan (sprok jongerencentrum)
- ..Ik wil wifi
- ..Ik zou graag wifi willen
- ..Dat het blijft
- ..Het moet blijven bestaan
- ..Keep it on like this!
- ..Ik vind dat de kinderen zelf mogen kiezen en dat we gaan stemmen wat we de week daarna gaan doen
- ..Ik wil zelf bepalen wat we doen.

## 4. Bijlage Vragenlijst

# Klanttevredenheidsmeting jongerenwerk 2015

Hoi! Je bent bezoeker en/of vrijwilliger bij het jongerenwerk. We willen graag weten wat je daarvan vindt. Wil je daarom deze vragenlijst invullen? Het kost je hooguit 10 minuten.

We starten met stellingen die te maken hebben met het jongerenwerk. Kun je per stelling aangeven in hoeverre je het ermee eens bent?

	☹️☹️ helemaal oneens	☹️ oneens	😊 neutraal	😊 eens	😊😊 helemaal eens	? weet ik niet
<b>Stellingen</b>	☹️☹️	☹️	😊	😊	😊😊	?
Ik krijg genoeg informatie over wat er te doen is	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De ruimtes waar de activiteiten worden gehouden zijn goed	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik vind dat er genoeg te doen is in het jongerenwerk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De sfeer tijdens de activiteiten is goed	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De jongerenwerkers trekken niemand voor: de regels zijn duidelijk en gelden voor iedereen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Als er gepest wordt of als er ruzie in de groep is doet de jongerenwerker er wat aan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De jongerenwerkers motiveren me om mee te doen aan activiteiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Als ik ideeën heb voor activiteiten helpen de jongerenwerkers me om ze te doen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De jongerenwerkers komen zelf met leuke ideeën voor nieuwe activiteiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De jongerenwerkers leren ons om zelf activiteiten uit te voeren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De jongerenwerker komt naar me toe als ik niet lekker in mijn vel zit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Als ik met een vraag/probleem zit, kan ik bij de jongerenwerker terecht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Als de jongerenwerker geen antwoord op mijn vraag heeft, stuurt hij me door naar iemand die me wel verder kan helpen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Als ik ergens goed in ben of wil worden, kan ik terecht bij de jongerenwerker	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De jongerenwerker ziet als ik ergens goed in ben of wil worden en hij stimuleert mij daarin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De jongerenwerker helpt me om goed om te gaan met andere mensen in de buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Door het jongerenwerk ben ik meer geïnteresseerd in wat er in de wijk gebeurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Door het jongerenwerk kan ik met andere jongeren praten over zaken die me bezig houden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Door het jongerenwerk ontmoet ik ook jongeren die anders zijn of denken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Hoe lang heb je al contact met het jongerenwerk?	<input type="checkbox"/>	Korter dan 6 maanden	<input type="checkbox"/>	1 tot 2 jaar
	<input type="checkbox"/>	6 maanden tot 1 jaar	<input type="checkbox"/>	2 jaar of langer

Hoe heb je voor het eerst het jongerenwerk leren kennen? <i>Eén antwoord aankruisen</i>	<input type="checkbox"/>	Op straat aangesproken	<input type="checkbox"/>	Via Facebook
	<input type="checkbox"/>	Door een jongerenwerker	<input type="checkbox"/>	Via Twitter
	<input type="checkbox"/>	Via vrienden	<input type="checkbox"/>	Op de sportclub
	<input type="checkbox"/>	Via school	<input type="checkbox"/>	Anders, namelijk
	<input type="checkbox"/>	Via een poster of folder		

Hoe vaak bezoek je (een activiteit van) het jongerenwerk?	<input type="checkbox"/>	Minder dan 1 keer per maand	<input type="checkbox"/>	1 of 2 keer per week
	<input type="checkbox"/>	1 tot 3 keer per maand	<input type="checkbox"/>	Meer dan 2 keer per week

Wat heb je aan het jongerenwerk? <i>Je mag meer antwoorden aankruisen</i>	1	<input type="checkbox"/>	Ik kan er mensen ontmoeten
	2	<input type="checkbox"/>	Ik kan er chillen
	3	<input type="checkbox"/>	Ik krijg er hulp als ik met persoonlijke vragen rondloop
	4	<input type="checkbox"/>	Het is een plek waar ik terecht kan voor informatie en advies
	5	<input type="checkbox"/>	Het is een plek waar ik mijn verhaal kwijt kan
	6	<input type="checkbox"/>	Ik leer ervan doordat ik dingen kan organiseren
	7	<input type="checkbox"/>	Ik leer er zelf verantwoordelijkheid te dragen
	8	<input type="checkbox"/>	Ik doe er werkervaring op door vrijwilligerswerk
	9	<input type="checkbox"/>	Ik word door het jongerenwerk begeleid richting instanties
	10	<input type="checkbox"/>	Ik kan er meedoen aan leuke activiteiten

Welke van de bovenstaande punten vind je het allerbelangrijkste?	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>	9 <input type="checkbox"/>	10 <input type="checkbox"/>
--	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	-----------------------------

	☹️☹️ helemaal oneens	☹️ oneens	😊 neutraal	😊 eens	😊😊 helemaal eens	? weet ik niet
<b>In dit blok stellingen over de opbrengst van het jongerenwerk. Kruis het vakje van je mening aan. Door het jongerenwerk...</b>	☹️☹️	☹️	😊	😊	😊😊	?
Ben ik meer geïnteresseerd in wat er in onze wijk gebeurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Is de relatie met andere buurtbewoners beter geworden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Leer ik jongeren die anders zijn of denken beter kennen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Weet ik meer over dingen die met volwassenen worden te maken hebben	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kan ik beter keuzes maken over wat goed en slecht voor me is	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Leer ik verantwoordelijkheid dragen voor de organisatie van activiteiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zijn er voldoende aansprekende activiteiten voor jongeren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wordt er positiever gedacht over jongeren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Heb ik het idee dat de gemeente beter naar onze wensen luistert	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Stelling: Alle jongeren zouden met de activiteiten van het jongerenwerk mee moeten doen.	<input type="checkbox"/>	Helemaal oneens	<input type="checkbox"/>	Eens
	<input type="checkbox"/>	Oneens	<input type="checkbox"/>	Helemaal eens
	<input type="checkbox"/>	Neutraal	<input type="checkbox"/>	Weet ik niet

Kun je het jongerenwerk een rapportcijfer geven?	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>	9 <input type="checkbox"/>	10 <input type="checkbox"/>
--	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	-----------------------------

Wat zou je doen als je niet mee zou doen aan activiteiten van het jongerenwerk? <i>Je mag meer antwoorden aankruisen</i>	<input type="checkbox"/>	Thuis zijn	<input type="checkbox"/>	Op straat zijn
	<input type="checkbox"/>	Voor de TV zitten	<input type="checkbox"/>	In het winkelcentrum zijn
	<input type="checkbox"/>	Internetten / sociale media	<input type="checkbox"/>	Sporten
	<input type="checkbox"/>	Gamen	<input type="checkbox"/>	Een hangplek bezoeken
	<input type="checkbox"/>	Bij vrienden thuis zijn	<input type="checkbox"/>	Studeren

Wat wil je nog kwijt over het jongerenwerk?	
---	--

Ben je een jongen of meisje?	<input type="checkbox"/>	Jongen	<input type="checkbox"/>	Meisje
------------------------------	--------------------------	--------	--------------------------	--------

Hoe oud ben je?	<input type="checkbox"/>	Jonger dan 10 jaar	<input type="checkbox"/>	15 jaar
	<input type="checkbox"/>	10 jaar	<input type="checkbox"/>	16 jaar
	<input type="checkbox"/>	11 jaar	<input type="checkbox"/>	17 jaar
	<input type="checkbox"/>	12 jaar	<input type="checkbox"/>	18 jaar
	<input type="checkbox"/>	13 jaar	<input type="checkbox"/>	ouder dan 18 jaar
	<input type="checkbox"/>	14 jaar		

In welke wijk woon je?	<input type="checkbox"/>	Centrum (Benedenstad Stadscentrum)
	<input type="checkbox"/>	Oost (Bottendaal Galgenveld Altrade Hunnerberg Hengstdal Kwakkenberg Groenewoud Ooyse Schependom)
	<input type="checkbox"/>	Oud-West (Biezen Waterkwartier Wolfskuil)
	<input type="checkbox"/>	Nieuw-West (Hees Heseveld Neerbosch-Oost Haven- en industrieterrein)
	<input type="checkbox"/>	Midden (Nije Veld Willemskwartier Hazenkamp Goffert St. Anna Heijendaal)
	<input type="checkbox"/>	Zuid (Hatertse Hei Grootstal Hatert Brakkenstein)
	<input type="checkbox"/>	Dukenburg (Tolhuis Zwanenveld Meijhorst Lankforst Aldenhof Malvert Weezenhof Vogelzang Staddijk)
	<input type="checkbox"/>	Lindholt ('t Acker De Kamp 't Broek Kerkenbos Westkanaaldijk Neerbosch-West Bijsterhuizen)
<input type="checkbox"/>	Noord (Oosterhout Ressen Lent)	

Ondervind je beperkingen waarmee je in het dagelijkse leven rekening moet houden?	<input type="checkbox"/>	Ja, lichamelijke	<input type="checkbox"/>	Ja, (licht) verstandelijke
	<input type="checkbox"/>	Ja, visuele (ogen)	<input type="checkbox"/>	Ja, psychische
	<input type="checkbox"/>	Ja, auditieve (gehoor)	<input type="checkbox"/>	Nee

Komt één van je ouders uit het buitenland en zo ja, uit welk land?	<input type="checkbox"/>	Suriname	<input type="checkbox"/>	Marokko
	<input type="checkbox"/>	Aruba of Nederlandse Antillen	<input type="checkbox"/>	Eritrea
	<input type="checkbox"/>	Voormalig Oostblok	<input type="checkbox"/>	Somalië
	<input type="checkbox"/>	Turkije	<input type="checkbox"/>	Ander Afrikaans land
	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Overig

Ben je een bezoeker of vrijwilliger bij het jongerenwerk?	<input type="checkbox"/>	Bezoeker	<input type="checkbox"/>	Vrijwilliger
---	--------------------------	----------	--------------------------	--------------

**Bedankt voor het invullen van deze vragenlijst!**

**Benieuwd naar de uitkomsten? Zou je hier met ons over door willen praten en mee willen denken? We organiseren begin volgend jaar een interessante bijeenkomst over de resultaten en hoe verder! Wil je daar bij zijn en loot je mee om een bioscoopbon? Vul dan je naam, emailadres en/of telefoonnummer in zodat we contact met je op kunnen nemen. Je zit nog nergens aan vast en kunt nog altijd nee zeggen.**

Naam	
Email	
Telefoon	