

# Benchmark TRILL

Eindrapport



# Benchmark TRILL

## Eindrapport

mevrouw drs. M. Blanken  
P. van Daal  
mevrouw dr. C. Mes

PON, kennis in uitvoering

januari 2009

ISBN: 978-90-5049-451-9

© 2009 PON, kennis in uitvoering

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het PON. Gehele of gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld.

Vermenigvuldiging en publicatie in een andere vorm dan dit rapport is slechts toegestaan na schriftelijke toestemming van het PON.

Deze publicatie is te bestellen onder vermelding van PON-publicatie 09-02

PON

Postbus 90123

5000 LA Tilburg

Telefoon: (013) 535 15 35

Fax: (013) 535 81 69

E-mail: [info@hetpon.nl](mailto:info@hetpon.nl)

Internet: [www.hetpon.nl](http://www.hetpon.nl)

# Samenvatting

## Inleiding

In 2005 is het samenwerkingsproject TRILL opgericht. TRILL staat voor: *Transformatie naar een Resultaatgerichte Informatievoorziening Lokaal en Landelijk*. In dit project werken de lokale combinaties, bestaande uit gemeenten en welzijnsinstellingen, uit Breda, Eindhoven, Helmond, Den Bosch, Tilburg en Maastricht samen om te laten zien wat de aantoonbare meerwaarde van het welzijnswerk is. In het licht van deze kerndoelstelling heeft het PON Instituut voor advies, onderzoek en ontwikkeling een pilot benchmark uitgevoerd op twee resultaten, te weten buurtbetrokkenheid en vrijwilligerswerk, om na te gaan met welke (combinatie van) diensten de beste resultaten worden bereikt. De kerngroep Trill was in eerste instantie de opdrachtgever voor de benchmark. In april 2007 is de verantwoordelijkheid voor beheer, onderhoud en doorontwikkeling van de TRILL systematiek belegd bij het Servicepunt Welzijnsinformatie.

De opdracht is in drie fasen uitgevoerd. In fase 1 zijn de mogelijkheden voor uitvoer van de pilot geïventariseerd bij de zes combinaties van gemeenten en welzijnsinstellingen. Deze inventarisatie leidde tot de conclusie dat benchmarken in principe mogelijk was, maar dat er grote verschillen waren in definiëring van diensten en resultaat. Daarom is besloten de benchmark later uit te voeren om eerst samen met de combinaties tot een eenduidiger definiëring van diensten en resultaat te komen. In fase 2 van de opdracht is draagvlak voor de pilot gerealiseerd bij de betrokken combinaties, is het theoretisch kader voor de benchmark verder ontwikkeld en is overeenstemming bereikt over de keuze van definities en variabelen. In fase 3 is de pilot benchmark uitgevoerd. De resultaten hiervan worden in het hiernavolgende beschreven en zijn op verzoek van de deelnemende gemeenten geanonimiseerd.

## Methode

Aan de benchmark buurtbetrokkenheid hebben drie gemeenten (A, B en C) meegewerkt, aan de benchmark vrijwilligerswerk twee gemeenten (A en D). De benodigde gegevens van de gemeenten zijn verkregen middels vragenlijstonderzoek, registratie door de welzijnsinstelling en via de gemeente zelf. Voor zowel buurtbetrokkenheid als vrijwilligerswerk hebben alle betrokken welzijnswerkers een aantal gegevens geregistreerd over ingezette diensten en modules en benaderde doelgroep.

## Resultaat

### *Buurtbetrokkenheid*

Verhoudingsgewijs voelen de respondenten uit gemeente B zich significant vaker betrokken bij de buurt dan respondenten uit gemeente A of C. Het lijkt erop dat dit verschil in betrokkenheid (mede) wordt veroorzaakt door een verschil in interventie van de opbouwwerker: per gemeente worden verschillende modules gehanteerd en verschilt de tijd die hieraan wordt besteed. Ook geven de respondenten aan dat de mate van contact per opbouwwerker verschilt. Ondanks dat het gevoel van buurtbetrokkenheid, alsook het aantal respondenten dat contact heeft met de opbouwwerker in gemeente B het

grootst is, is het verband tussen de inzet van de opbouwwerker en het gevoel van buurtbetrokkenheid in deze gemeente minder sterk dan in gemeente A. Dit duidt er op dat er naast de inzet van de opbouwwerker nog andere factoren van invloed zijn op het gevoel van betrokkenheid bij de buurt. Gebleken is dat met name leeftijd, inkomen en tevredenheid een modererende invloed hebben op het verband tussen inzet van de opbouwwerker en het gevoel van buurtbetrokkenheid.

#### *Vrijwilligerswerk*

In gemeente A wordt relatief vaker vrijwilligerswerk gedaan dan in gemeente D. Dit verschil wordt onder andere veroorzaakt door een verschil in interventie van de jongerenwerkers: per gemeente worden verschillende modules gehanteerd om jongeren te benaderen en verschilt de tijd die hieraan wordt besteed. Daarnaast blijkt dat de mate van contact met de jongerenwerker, zoals ervaren door de respondenten, in gemeente A veel hoger is dan in gemeente D.

De relatie tussen de inzet van de jongerenwerker en het doen van vrijwilligerswerk is in gemeente A veel sterker dan in gemeente D, wat een verklaring kan zijn voor de grotere mate van vrijwilligerswerk in gemeente A. De persoonlijke achtergrondkenmerken van de respondenten kunnen daarbij ondersteunend zijn geweest.

#### **Discussie en conclusies**

Voor zowel buurtbetrokkenheid als vrijwilligerswerk kan geconcludeerd worden dat het gewenste resultaat, zoals geformuleerd door de gemeenten, voor een groot deel is behaald: de door de instelling benaderde bewoners zijn grotendeels betrokken bij hun buurt en het aantal door de instelling benaderde jeugdigen dat vrijwilliger is geworden is toegenomen.

De benchmark heeft een aantal beperkingen. Ten eerste hebben slechts drie lokale combinaties meegedaan met de benchmark buurtbetrokkenheid en twee met de benchmark vrijwilligerswerk. De analyses die voor de benchmark noodzakelijk waren zijn hierdoor gebaseerd op kleine aantallen. De conclusies en interpretatie van onderzoeksresultaten moeten daarom met de nodige terughoudendheid worden bekeken.

Ten tweede was onvoldoende tijd beschikbaar om de registratiegegevens over langere tijd te verzamelen en is besloten om een deel van de registratie met terugwerkende kracht te laten plaatsvinden. Dit kan ten koste zijn gegaan van de betrouwbaarheid van de registratiegegevens.

Ten derde is voor de benchmark vrijwilligerswerk gebruik gemaakt van twee methoden van dataverzameling, wat mogelijk een verklaring biedt voor het verschil in respons tussen gemeente A en D. Ook kan dit tot vertekening van het resultaat hebben geleid.

Ondanks genoemde beperkingen heeft de benchmark een aantal waardevolle gegevens opgeleverd over factoren die mogelijk een verklaring bieden voor verschillen in buurtbetrokkenheid en vrijwilligerswerk tussen gemeenten. Daarnaast zijn een aantal leerpunten geformuleerd die van belang zijn voor een verdere implementatie van de Trill systematiek en de benchmark. Zo is het voor het welslagen van een toekomstige benchmark ten eerste van belang dat niet alleen duidelijke resultaten en diensten worden afgesproken, maar dat de operationalisering daarvan in het primaire proces van de welzijnsonderneming

ook onderling vergelijkbaar is. Met name op het niveau van modules zou het welzijnswerk meer evidence-based moeten worden vormgegeven. Diensten, modules en resultaten moeten eenduidig, objectief en meetbaar omschreven worden (standaardisatie), zodat het verband tussen inzet en resultaat daadwerkelijk kan worden onderzocht. Op lokaal niveau kan dan achterhaald worden welke modules al dan niet het gewenste resultaat opleveren.

Ten tweede is het noodzakelijk dat op het uitvoerende niveau van de welzijnsorganisaties voldoende draagvlak voor de benchmark aanwezig is en dat voldoende tijd wordt ingeruimd om hieraan aandacht te geven.

De toegepaste manier van benchmarken is een tijd- en energierovende exercitie gebleken, waarbij men zich op dit moment af kan vragen in hoeverre de kosten tegen de baten opwegen. Wellicht zou het beter zijn om het algehele resultaat van het welzijnsbeleid over een aantal instellingen heen te meten aan de hand van een aantal vooraf vastgestelde indicatoren, waarbij de koppeling tussen inzet en resultaat op moduleniveau meer wordt losgelaten. Het model Rekenschap en Resultaat, ontwikkeld binnen het Servicepunt Welzijnsinformatie, zou hierbij voor gemeenten en instellingen als hulpmiddel kunnen dienen om afspraken over prestaties en resultaten te definiëren, vast te leggen en te verantwoorden. Daarnaast zou, in plaats van een benchmark, ook gekozen kunnen worden voor een alternatieve methode om het resultaat van het welzijnsbeleid te meten, zoals bijvoorbeeld 'visitatie', dat wil zeggen een structuurgerichte beoordeling van kwaliteit door vakgenoten uit een soortgelijke instelling. Een visitatiebezoek kan ingezet worden zowel bij gemeenten als bij welzijnsinstellingen met als doel om een verbeterproces op gang te brengen en de kwaliteit van praktijkvoering te verhogen.



# Inhoud

## Samenvatting

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>11</b>
1.1	Inleiding	11
1.2	Werkwijze	12
<b>2</b>	<b>Het onderzoeksschema</b>	<b>14</b>
2.1	Theoretische onderzoeksschema's	14
2.1	Methode van analyse	16
2.3	Respons	17
<b>3</b>	<b>Resultaatmeting buurtbetrokkenheid</b>	<b>19</b>
3.1	Drie gemeenten vergeleken	19
3.2	Algemene kenmerken van de bewoners	20
3.3	Inzet opbouwwerk	22
3.3.1	Modulen en ureninzet	23
3.3.2	Contact met opbouwwerk	23
3.4	Betrokkenheid bij de buurt	24
3.5	Benchmark resultaat buurtbetrokkenheid	26
<b>4</b>	<b>Resultaatmeting vrijwilligerswerk</b>	<b>28</b>
4.1	Twee gemeenten vergeleken	28
4.2	Algemene kenmerken	28
4.3	Inzet jongerenwerk	30
4.3.1	Modulen en ureninzet	30
4.3.2	Contact met jongerenwerker	31
4.4	Mate van vrijwilligerswerk	32
4.5	Benchmark resultaat vrijwilligerswerk	34
<b>5</b>	<b>Conclusies pilot Trill benchmark</b>	<b>36</b>
5.1	Inhoudelijke conclusies	36
5.1.1	Resultaat buurtbetrokkenheid	36
5.1.2	Resultaat vrijwilligerswerk	37
5.2	Beperkingen van het onderzoek	38
<b>6</b>	<b>Ervaringen met de Trill benchmark</b>	<b>40</b>
6.1	Leerpunten uit de pilot	40
6.2	Hoe verder?	41
6.2.1	Validering van dienstenboek en resultatencatalogus	42
6.2.2	Benchmark op populatieniveau	42
6.2.3	Het inzetten van een visitatiecommissie	43

<b>Bijlage 1: Voorstel definities en variabelen</b>	<b>45</b>
<b>Bijlage 2: Vertaling primaire proces naar Trill-terminologie</b>	<b>54</b>
<b>Bijlage 3: Vragenlijst voor het resultaat buurtbetrokkenheid</b>	<b>57</b>
<b>Bijlage 4: Vragenlijst voor het resultaat vrijwilligerswerk</b>	<b>63</b>
<b>Bijlage 5: Tabellen buurtbetrokkenheid</b>	<b>68</b>
<b>Bijlage 6: Tabellen vrijwilligerswerk</b>	<b>73</b>
<b>Bijlage 7: Onderzoekschema's nader onderzocht</b>	<b>77</b>

# 1 Inleiding

## 1.1 Inleiding

In 2005 is het samenwerkingsproject TRILL opgericht. TRILL staat voor: *Transformatie naar een Resultaatgerichte Informatievoorziening Lokaal en Landelijk*. In dit project werken de lokale combinaties, bestaande uit gemeenten en welzijnsinstellingen, uit Breda, Eindhoven, Helmond, Den Bosch, Tilburg en Maastricht samen om te laten zien wat de aantoonbare meerwaarde van het welzijnswerk is. De samenwerking in TRILL verband zal moeten leiden tot vraag- en resultaatgerichte sturing, meer transparantie en kwaliteitsverbetering van het welzijnswerk. Bij aanvang van TRILL zijn de volgende deelprojecten geformuleerd: beleidscyclus, resultatencatalogus, dienstenboek, kostprijsystematiek, meten en registreren en een benchmark op inhoud.

In de *beleidscyclus* die TRILL hanteert, ook wel de vraag-aanbod-cyclus genoemd, is er een duidelijke rolverdeling tussen bewoners, aanbieders en de gemeente als regievoerder. Het is daarbij niet uw bedoeling om deze cyclus als een standaardcyclus te zien die iedere lokale combinatie dient te hanteren; het is aan de lokale partners zelf om op een eigen wijze invulling te geven aan de vraag-aanbod-cyclus.

De *resultatencatalogus* en het *dienstenboek* zijn hulpmiddelen die gemeenten en welzijnsinstellingen kunnen gebruiken bij het komen tot de opdrachtverstrekking en offerte binnen de beleidscyclus. Aan de hand van de negen WMO prestatievelen is een resultatencatalogus opgesteld, die opgebouwd is uit beleidsdoelstellingen, gewenste resultaten en mogelijke effecten. Het dienstenboek bestaat uit 14 diensten en 58 modules. De diensten zijn aan de gewenste resultaten aangepast en zijn opgebouwd uit modules waarvan de samenstelling kan variëren. Zoals u het formuleert is een dienst te omschrijven als een afgebakende reeks werkzaamheden die de welzijnsonderneming levert (aan de klant) en die gericht is op een vooraf (door de opdrachtgever) bepaald resultaat; een module levert een bijdrage aan dat resultaat.

De resultatencatalogus en het dienstenboek vormen de basis voor *registratie*, *kostprijsystematiek* en de *benchmark*.

In het licht van de kerndoelstelling van TRILL wilde de kerngroep met de *benchmark* te weten te komen met welke (combinatie van) diensten de beste resultaten worden bereikt. Het belang daarvan is om op dit punt ervaringen uit te wisselen en van elkaar te leren. Daartoe heeft het PON Instituut voor advies, onderzoek en ontwikkeling een pilot benchmark uitgevoerd op twee resultaten: buurtbetrokkenheid en vrijwilligerswerk.

In eerste instantie was de kerngroep Trill de opdrachtgever voor deze benchmark. Later is deze opdracht overgedragen aan het Servicepunt Welzijnsinformatie.

De opdracht is in drie fasen uitgevoerd. In fase 1 hebben we een verkenning uitgevoerd bij de zes lokale combinaties van gemeenten en welzijnsinstellingen om te bestuderen of het mogelijk was in deze gemeenten de pilot uit te voeren. Deze inventarisatie leidde tot de conclusie dat het in principe mogelijk was te benchmarken, maar dat er op het operationele niveau sprake was van grote verschillen in de definiëring van diensten en resultaat.

Op grond van deze uitkomst is toen besloten de benchmark wat later uit te voeren om zo samen met de lokale combinaties tot een eenduidiger definiëring van diensten en resultaten te komen.

Fase 2 van deze opdracht hebben we gebruikt om het draagvlak voor de pilot daadwerkelijk te realiseren bij de betrokken gemeenten en welzijnsondernemingen. In deze fase is het theoretisch kader voor de benchmark verder ontwikkeld. Er is overeenstemming bereikt over de keuze van definities en variabelen. Voor zowel buurtbetrokkenheid als voor vrijwilligerswerk zijn twee theoretische onderzoeksschema's geformuleerd, waarbij de individuele kenmerken en de buurtkenmerken op basis van literatuurstudie en met behulp van de betrokken welzijnsondernemingen zijn vastgesteld. Beide onderzoeksschema's vormden de basis voor de uiteindelijke benchmark.

In samenspraak met de Trill kerngroepleden en het Servicepunt Welzijnsinformatie is besloten om in fase 3 de pilot benchmark uit te voeren. Het voorliggende rapport bevat de eindrapportage van deze derde fase, dat wil zeggen het verslag van de feitelijke pilot benchmark.

## 1.2 Werkwijze

Ten behoeve van deze eindrapportage heeft het PON, in samenwerking met vertegenwoordigers van de lokale combinaties, een aantal activiteiten uitgevoerd. We geven deze kort weer.

### 1 *Vaststellen onderzoeksgroep en implementatie registratieadvies (hoofdstuk 2)*

- Verkenning naar het gebruik van de TRILL systematiek door de lokale combinaties:  
In eerste instantie waren zes gemeenten betrokken bij de voorbereidende besprekingen voor de benchmark. Uiteindelijk zijn twee gemeenten afgehaakt omdat zij niet tijdig in staat bleken om volgens de TRILL systematiek te werken. Uiteindelijk hebben voor het resultaat buurtbetrokkenheid drie gemeenten meegedaan aan de benchmark. Voor wat betreft het resultaat vrijwilligerswerk hebben twee gemeenten meegedaan.
- Het formuleren en operationaliseren van de onderzoeksschema's:  
Op basis van het onderzoek in fase 1 en fase 2 van de opdracht is voor het resultaat buurtbetrokkenheid en voor het resultaat vrijwilligerswerk elk een onderzoeksschema ontworpen. Deze schema's bieden het kader voor de benchmark. Samen met vertegenwoordigers van gemeenten en welzijnsinstellingen zijn deze schema's geoperationaliseerd, dat wil onder andere zeggen dat een keuze is gemaakt ten aanzien van de (achtergrond)variabelen en dat definities zijn vastgesteld.
- Per lokale combinatie is, indien nodig, de vertaalslag gemaakt van de werkwijze (en definiëring) in de eigen organisatie naar de terminologie uit het dienstenboek.

Een toelichting op bovenstaande werkzaamheden wordt gegeven in bijlage 1 en 2.

## 2 *Opstellen en testen vragenlijsten*

- Per lokale combinatie is de onderzoeksgroep en het onderzoeksgebied (buurt, wijk et cetera) vastgesteld.
- Er zijn registratieformulieren voor de professionals en vragenlijsten over buurtbetrokkenheid en vrijwilligerswerk voor het populatieonderzoek opgesteld. Deze zijn getest in samenwerking met de betrokken instellingen.

De vragen in de registratieformulieren zijn, waar nodig, afgestemd op de lokale situatie, waar het specifieke kenmerken als bijvoorbeeld accommodaties betreft.

- De onderzoekers hebben een keuze gemaakt voor de verspreiding van de vragenlijsten. In het ene geval is de hele betrokken populatie onderzocht, in het andere geval is vanwege de omvang van de te onderzoeken populatie een representatieve steekproef getrokken.

Bijlage 3 en 4 bevat de vragenlijsten voor buurtbetrokkenheid en vrijwilligerswerk.

## 3 *Resultaatmeting, analyse van de gegevens en rapportage van de uitkomsten van de benchmark*

In de hoofdstukken 3, 4 en 5 wordt verslag gedaan van de kwantitatieve analyse met betrekking tot de benchmark.

## 4 *Advisering over een structurele benchmark*

In hoofdstuk 5 worden de ervaringen van de pilot samengevat en nader beschouwd. In hoofdstuk 6 geven we een advies over een structurele benchmark.

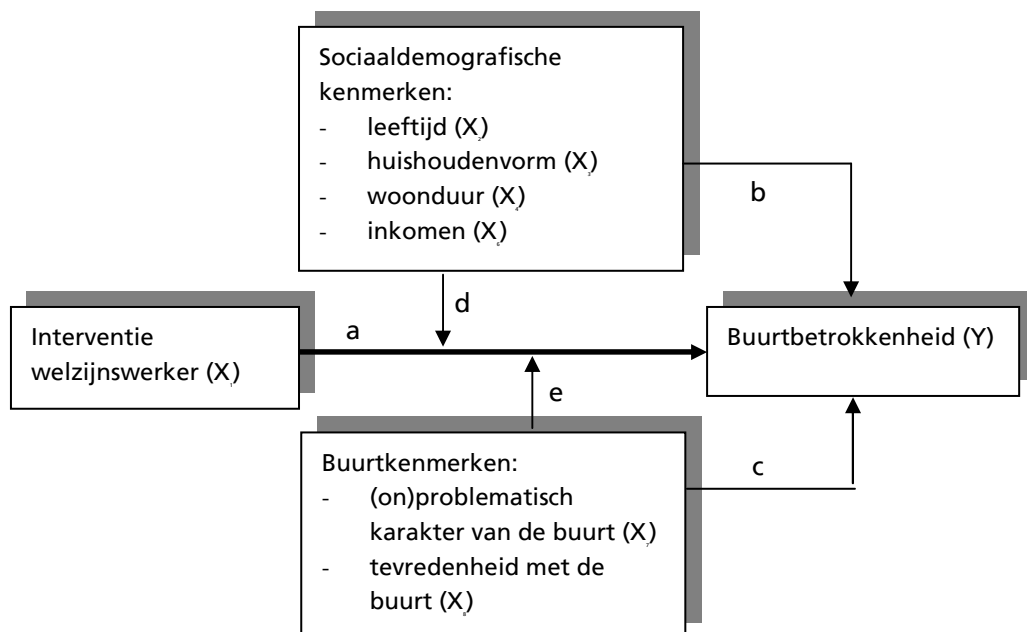
## 2 Het onderzoeksschema

In dit hoofdstuk worden voor zowel buurtbetrokkenheid als voor vrijwilligerswerk de onderzoeksschema's weergegeven die in fase 2 van de Trill opdracht zijn opgesteld en die de basis vormen voor de pilot benchmark. De schema's zijn op basis van literatuuronderzoek opgesteld. De genoemde kenmerken hebben een aantoonbare relatie met het resultaat. Ze vormen geen uitputtend overzicht van mogelijke beïnvloedende factoren, maar er is voor gekozen om een selectie van contextvariabelen te benoemen die voor deze pilot het meest relevant leken. Voor een verdere uitleg van de schema's wordt verwezen naar bijlage 1.

### 2.1 Theoretische onderzoekschema's

In schema 1 staat het onderzoeksmodel aan de hand waarvan de resultaten ten aanzien van buurtbetrokkenheid zijn onderzocht.

Schema 1: Onderzoeksschema buurtbetrokkenheid



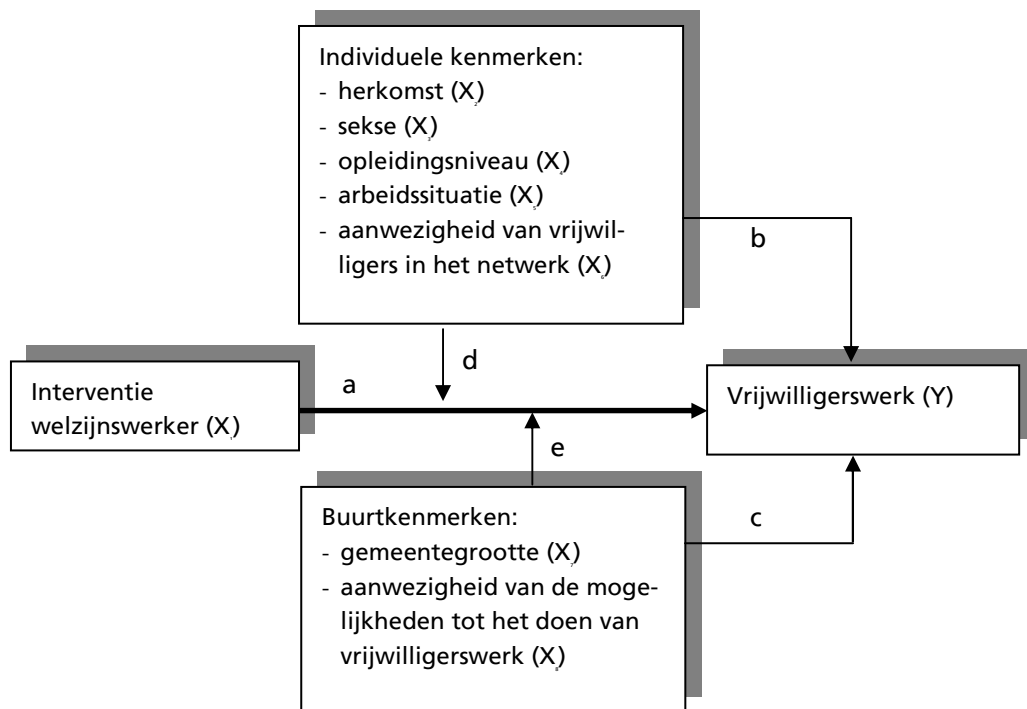
De pijlen in het schema laten zich als volgt interpreteren:

- a) Buurtbewoners die benaderd zijn door de welzijnsinstelling, zijn meer betrokken bij de buurt.
- b) - Hoe hoger de leeftijd van een buurtbewoner, des te groter zijn gevoel van betrokkenheid bij de buurt.  
- Naarmate er meer thuiswonende kinderen zijn en hoe minder personen uit het huishouden betaald werk verrichten, des te hoger is de betrokkenheid bij de buurt.  
- Naarmate de woonduur in de buurt toeneemt, des te groter is de betrokkenheid bij de buurt.  
- Hoe hoger het inkomen, des te groter de betrokkenheid bij de buurt.

- c) - Hoe groter het problematische karakter van en de ontevredenheid met de buurt, des te vaker zet men zich actief in voor het oplossen van het probleem.
  - Hoe groter het onproblematische karakter van en de tevredenheid met de buurt, des te vaker zet men zich actief in voor gezelligheidsactiviteiten in de buurt.
- d) De relatie tussen interventie van de welzijnswerker en buurtbetrokkenheid wordt gemodereerd door sociaaldemografische kenmerken.
- e) De relatie tussen interventie van de welzijnswerker en buurtbetrokkenheid wordt gemodereerd door buurtkenmerken.

Schema 2 bevat het onderzoeksmodel aan de hand waarvan de resultaten ten aanzien van vrijwilligerswerk zijn onderzocht.

Schema 2: Onderzoeksschema vrijwilligerswerk



De pijlen in schema 2 zijn als volgt te interpreteren:

- a) Jeugdigen die benaderd zijn door de welzijnsinstelling, zijn vrijwilliger geworden.
- b) - Hoe meer autochtonen er benaderd zijn door de welzijnsinstelling, des te meer er vrijwilliger zijn geworden.
  - Hoe meer mannen er benaderd zijn door de welzijnsinstelling, des te meer er vrijwilliger zijn geworden.
  - Naarmate het opleidingsniveau hoger is, des te vaker wordt er vrijwilligerswerk in georganiseerd verband verricht.
  - Hoe minder uur aan een betaalde baan wordt besteed of indien men huisvrouw/man is, hoe vaker er vrijwilligerswerk gedaan wordt.
  - Hoe vaker vrijwilligerswerk in het sociale netwerk voorkomt, des te vaker wordt er vrijwilligerswerk gedaan.
- c) - Hoe kleiner de gemeente waarin men woont, hoe vaker men vrijwilligers werk doet.

- Hoe meer mogelijkheden voor het doen van vrijwilligerswerk in de buurt, des te vaker wordt er vrijwilligerswerk gedaan.
- d) De relatie tussen interventie van de welzijnswerker en vrijwilligerswerk wordt gemodereerd door individuele kenmerken.
- e) De relatie tussen interventie van de welzijnswerker en vrijwilligerswerk wordt gemodereerd door buurtkenmerken.

## 2.1 Methode van analyse

### *Buurtbetrokkenheid*

Voor wat betreft het resultaat *buurtbetrokkenheid* zijn we in eerste instantie per gemeente gaan kijken naar de algemene kenmerken van de respondenten (leeftijd, geslacht, huishouden, inkomen en woonduur), alsook naar de algemene resultaten ten aanzien van de inzet van het opbouwwerk. Ten tweede hebben we gekeken, in welke mate de respondenten zich betrokken voelen bij hun buurt en voor welke buurtactiviteiten zij zich zoal inzetten. Vervolgens zijn we nagegaan of er een verband is tussen de inzet van het opbouwwerk en het gevoel van betrokkenheid (*relatie a* uit het onderzoeksmodel).

Respondenten die niet wisten of ze dit jaar contact hadden gehad met de opbouwwerker, hebben we hierbij uitgesloten van analyse. Daarnaast hebben we gekeken of de mate van betrokkenheid verklaard kan worden door de gemeten sociaaldemografische kenmerken (*relatie b*) en de buurtkenmerken (*relatie c*). Tenslotte zijn we nagegaan in hoeverre het verband tussen de interventie (inzet opbouwwerk) en buurtbetrokkenheid gemodereerd wordt door sociaaldemografische kenmerken (*relatie d*) en buurtkenmerken (*relatie e*).

Met behulp van kruistabellen en chi-kwadraattoetsen hebben we gemeten in hoeverre variabelen van elkaar verschillen en of er verbanden bestaan tussen variabelen. Door middel van het berekenen van de Phi-waarde en de contingentie coëfficiënt is bepaald hoe groot de eventuele correlaties zijn.

Uitgaande van de veronderstellingen van het model zijn alle toetsen eenzijdig uitgevoerd. Met het oog op de leesbaarheid van dit rapport is besloten om bij de beschrijving van de resultaten op buurtbetrokkenheid geen toetsingswaarden en overschrijdingskansen te vermelden. Deze kunnen desgewenst bij de onderzoeker worden opgevraagd.

Aangezien we alle variabelen op nominaal niveau gemeten hebben, kan geen regressieanalyse worden toegepast om verbanden te meten en te toetsen. Daarom wordt voor het bepalen van de mate van moderatie van sociaaldemografische en buurtkenmerken alleen gekeken in hoeverre de correlatie tussen interventie en buurtbetrokkenheid qua grootte en significantie verschilt tussen jongere versus oudere mensen, alleenstaanden versus gehuwden/samenwonenden, mensen met versus mensen zonder thuiswonende kinderen, mensen met een hoog versus mensen met een laag inkomen en mensen die lang versus mensen die kort in een buurt wonen.

### *Vrijwilligerswerk*

Voor wat betreft het resultaat *vrijwilligerswerk* zijn we per gemeente gaan kijken naar de algemene kenmerken van de respondenten (indien beschikbaar: leeftijd, geslacht, opleiding, afkomst en arbeidssituatie), alsook naar de algemene resultaten ten aanzien van de inzet van het jongerenwerk.

Vervolgens zijn we gaan kijken, in welke mate de respondenten zich inzetten voor vrijwilligerswerk.

Vervolgens zijn we nagegaan of er een verband is tussen de inzet van het jongerenwerk en de mate waarin men betrokken is bij vrijwilligerswerk (*relatie a*). Respondenten die niet wisten of ze dit jaar contact hadden gehad met de jongerenwerker, hebben we hierbij uitgesloten van analyse. Daarnaast hebben we gekeken of het vrijwilligerswerk verklaard kan worden door de gemeten individuele kenmerken (*relatie b*) en de buurtkenmerken (*relatie c*). Tenslotte is nagegaan in hoeverre het verband tussen de interventie (inzet jongerenwerk) en vrijwilligerswerk gemodereerd wordt door individuele kenmerken (*relatie d*) en buurtkenmerken (*relatie e*).

Voor het bepalen van verbanden tussen variabelen is gebruik gemaakt van dezelfde analysemethoden als bij het resultaat 'Buurtbetrokkenheid' zijn toegepast. Voor het bepalen van de mate van moderatie van individuele en buurtkenmerken op de correlatie tussen interventie en buurtbetrokkenheid is gekeken of er qua grootte en significantie verschillen waren tussen allochtonen en autochtonen, tussen mannen en vrouwen, tussen hoog en laag opgeleiden, tussen werkenden en schoolgaanden en tussen mensen die wel dan wel geen vrijwilligers in hun netwerk hebben.

Desgewenst kunnen analyseresultaten op vrijwilligerswerk (toetsingswaarden en overschrijdingskansen) bij de onderzoeker worden opgevraagd.

## 2.3 Respons

Aan de benchmark buurtbetrokkenheid hebben drie gemeenten meegewerkt, welke in dit rapport aangeduid worden als gemeente A, B en C. De benodigde gegevens van deze gemeenten zijn verkregen middels vragenlijstonderzoek, registratie door de opbouwinstelling en via de gemeente zelf. De dataverzameling vond plaats in de maanden juni en juli 2008. Van gemeente A zijn de adressen voor het vragenlijstonderzoek verkregen via de gemeente. Alle inwoners en straatcontactpersonen van een drietal wijken zijn benaderd.

Van gemeente B zijn de adressen verkregen via de opbouwwerker en van gemeente C via een steekproef uit de Gemeentelijke Basis Administratie (GBA).

Aan de benchmark vrijwilligerswerk hebben twee gemeenten meegewerkt, gemeente A en gemeente D. Voor deze benchmark zijn gegevens verzameld via vragenlijstonderzoek, registratie door jongerenwerkinstellingen en via de gemeente zelf in juni en juli 2008. In gemeente A en D hebben de jongerenwerkers een schriftelijke vragenlijst aan jongeren uitgedeeld en weer opgehaald. Daarnaast is er in gemeente D ook nog een mailing via de post geweest. Van gemeente A zijn de adressen voor het vragenlijstonderzoek verkregen via de gemeente en van gemeente D via een steekproef uit de GBA.

Voor zowel buurtbetrokkenheid als vrijwilligerswerk hebben alle betrokken welzijnswerkers een aantal gegevens geregistreerd over ingezette diensten en modulen en benaderde doelgroep. Van alle welzijnswerkers zijn volledig ingevulde registratieformulieren terug ontvangen.

In tabel 1 staat per gemeente hoeveel vragenlijsten voor de benchmark zijn verstuurd dan wel uitgedeeld en hoeveel hiervan weer zijn ontvangen.

Tabel 1: Aantal verstuurd en ontvangen vragenlijsten

<b>Vragenlijsten</b>	<b>Verstuurd</b>	<b>Ontvangen</b>
Gemeente A buurtbetrokkenheid	167	40
Gemeente A vrijwilligerswerk	21	20
Gemeente B buurtbetrokkenheid	133	42
Gemeente B vrijwilligerswerk	0	0
Gemeente C buurtbetrokkenheid	265	81
Gemeente D vrijwilligerswerk	355	48

### 3 Resultaatmeting buurtbetrokkenheid

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de vragenlijst 'Buurtbetrokkenheid' besproken. Deze vragenlijst hebben we gestuurd naar mensen die door de welzijnsinstelling benaderd waren. We beschrijven de algemene kenmerken van de respondenten. Vervolgens worden de resultaten voor de inzet van de opbouwwerker en het resultaat buurtbetrokkenheid besproken. Tabellen met resultaten van alle onderzochte variabelen worden gepresenteerd in bijlage 5. Tenslotte wordt onderzocht of er een verband tussen de variabelen bestaat. Hierbij worden de resultaten geanalyseerd aan de hand van het in paragraaf 2.1.1 besproken onderzoeksschema. Bijlage 7 vormt de onderlegger voor deze paragraaf.

#### 3.1 Drie gemeenten vergeleken

In drie gemeenten heeft een lokale combinatie (gemeente/welzijnsinstelling) geparticipeerd in de benchmark op het resultaat buurtbetrokkenheid. De vooraf geformuleerde resultaten, de geoffreerde inzet (diensten en modules) en de uiteindelijk door de opbouwwerker benaderde doelgroep zijn in tabel 2 weergegeven.

Tabel 2: Kader resultaat buurtbetrokkenheid

Lokale combinatie	Resultaat	Dienst: Bevorderen sociale interactie Ingezette modulen <sup>1</sup>	Benaderde doelgroep
Gemeente A	Bewoners uit buurt X benaderd door de welzijnsinstelling, zijn betrokken bij de eigen leefomgeving in hun buurt.	<ul style="list-style-type: none"><li>- analyse</li><li>- individueel enthousiasmeren/motiveren</li><li>- plan van aanpak</li><li>- sociale kaart van de buurt</li><li>- werving</li></ul>	Bewoners van buurt X en de straatcontactpersonen
Gemeente B	Bewoners uit wijk X, Y en Z, benaderd door de welzijnsinstelling, zijn betrokken bij de eigen leefomgeving in hun buurt.	<ul style="list-style-type: none"><li>- begeleiding (bewoners-, burgers-)groepen</li><li>- consultatie groepen</li><li>- informatieoverdracht groepen</li><li>- netwerkopbouw</li><li>- presentatie</li><li>- signalering</li><li>- werving</li></ul>	Leden van de wijkraad van wijk X en bewoners van wijk Y en Z

<sup>1</sup> In bijlage 2 staat per module uitgewerkt welke interventies de opbouwwerkers daarvoor verrichten. Deze kunnen per instelling verschillen.

Lokale combinatie	Resultaat	Dienst: Bevorderen sociale interactie Ingezette modulen <sup>2</sup>	Benaderde doelgroep
Gemeente C	Bewoners uit buurt X, benaderd door de welzijnsinstelling, zijn betrokken bij de eigen leefomgeving in hun buurt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- activiteiten programmeren en/of organiseren</li> <li>- begeleiden vrijwilligers/buurtkaders/buurtplatform</li> <li>- begeleiden vrijwilligers bij activiteiten</li> <li>- consultatie groepen</li> <li>- informatieoverdracht</li> <li>- netwerkopbouw</li> <li>- presentatie</li> <li>- signalering</li> <li>- werving</li> </ul>	Alle bewoners van buurt X

### 3.2 Algemene kenmerken van de bewoners

De 163 personen die de vragenlijst ingevuld hebben teruggestuurd betreffen 60 mannen en 100 vrouwen. Van drie personen is het geslacht niet bekend. Per gemeente is eenzelfde verhouding tussen man en vrouw zichtbaar (zie bijlage 5, tabel 2). De gemiddelde leeftijd is ongeveer 50 jaar. Aangezien we met leeftijdscategorieën hebben gewerkt, is de exacte gemiddelde leeftijd niet te berekenen. Tabel 3 geeft een overzicht van de leeftijdsopbouw van de respondenten per gemeente.

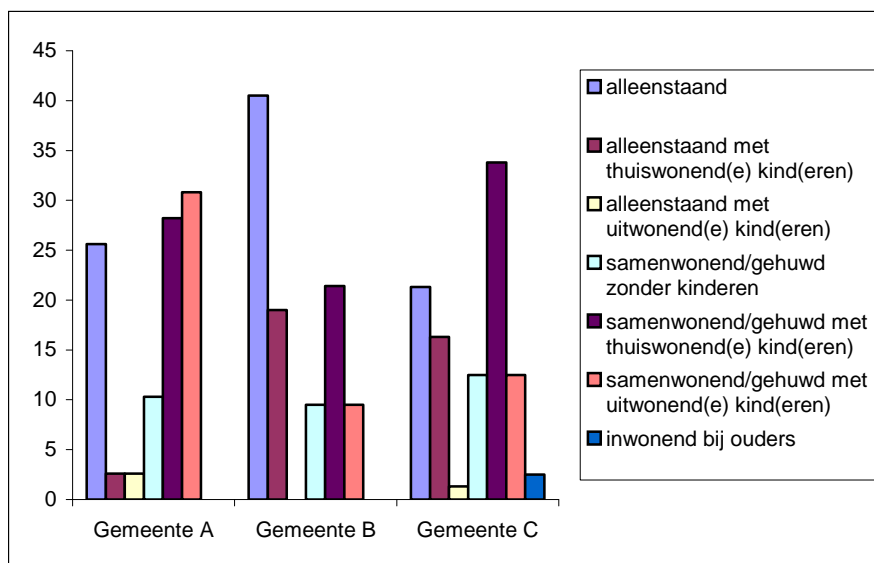
Tabel 3: Leeftijd

Categorie	Totaal	Gemeente A	Gemeente B	Gemeente C
< 24 jaar	7 (4,3%)	0 (0%)	1 (2,4%)	6 (7,4%)
25-39 jaar	24 (14,9%)	4 (10,3%)	3 (7,3%)	17 (21%)
40-54 jaar	62 (38,5%)	12 (30,8%)	15 (36,6%)	35 (43,2%)
55-69 jaar	53 (32,9%)	19 (48,7%)	16 (39%)	18 (22,2%)
>70 jaar	15 (9,3%)	4 (10,3%)	6 (14,6%)	5 (6,2%)
Onbekend	2	1	1	0
Totaal	163	40	42	81

De huishoudensituatie van de respondenten is veelal alleenstaand (27,3%) of samenwonend of gehuwd met thuiswonende kinderen (29,2%). De gemeenten A en B wijken qua algemeen beeld iets af. Voor gemeente A geldt namelijk dat er in verhouding weinig alleenstaanden met thuiswonende kinderen en juist veel samenwonenden of gehuwden met uitwonende kinderen de vragenlijst hebben ingevuld, terwijl voor gemeente B geldt dat in verhouding met het totaalbeeld het aantal alleenstaanden groot en het aantal samenwonenden of gehuwden met uitwonende kinderen klein is. Figuur 1 geeft de huishoudensituatie van de respondenten per gemeente weer.

<sup>2</sup> In bijlage 2 staat per module uitgewerkt welke interventies de opbouwwerkers daarvoor verrichten. Deze kunnen per instelling verschillen.

Figuur 1: Huishoudensituatie

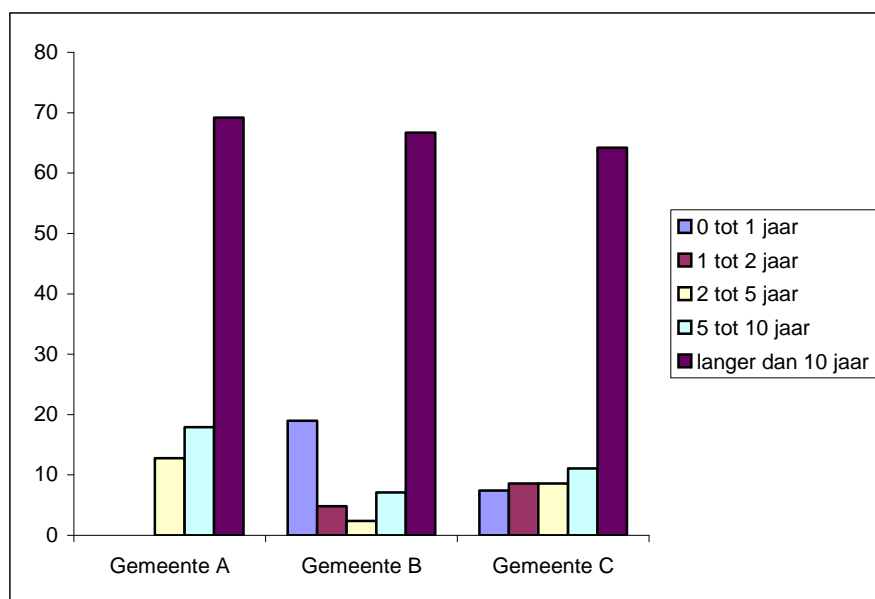


We hebben de respondenten ook gevraagd naar het hebben van een betaalde baan en het gezamenlijk netto jaarinkomen. Van de respondenten hebben de meesten zelf of hun partner een betaalde baan (eenverdieners) (38,5%), maar er zijn ook veel tweeverdieners die de vragenlijst hebben ingevuld (31,4%). Het aantal respondenten zonder betaalde baan of met een pensioenuitkering bedraagt 30,1%. In verhouding is in gemeente B de laatstgenoemde groep groter (36,6%) en het aantal tweeverdieners kleiner (22%).

Op de vraag wat het gezamenlijk netto jaarinkomen is, wilde meer dan een derde van de onderzoeksgroep (37,4%) geen antwoord geven. Met name een groot deel van de respondenten uit gemeente A (43,6%) en gemeente B (47,6%) wilde dat niet. De overige respondenten zijn over het algemeen redelijk gelijkmatig verdeeld over de categorieën laag (minder dan € 15.000,-), midden (tussen € 15.000,- en € 30.000,-) en hoog (meer dan € 30.000,-), respectievelijk 16,8%, 23,6%, 21,5%. In verhouding vallen er in gemeente B meer mensen onder de categorie lage inkomens (31%), terwijl in gemeente C de midden inkomens (32,5%) meer vertegenwoordigd zijn.

In de vragenlijst hebben we gevraagd naar de woontijd en de geneigdheid tot verhuizen van de respondenten. Figuur 2 laat zien dat het overgrote deel van de respondenten (66%) langer dan 10 jaar op dezelfde plek woont. Dat geldt voor alle drie de gemeenten.

Figuur 2: Woonduur



In gemeente A wonen zelfs geen respondenten korter dan 2 jaar op het huidige adres, terwijl in gemeente B het aantal mensen dat minder dan een jaar op het huidige adres woont (19%) relatief groot is. Opvallend is ook dat een groot deel van de respondenten (67,5%) aangeeft niet te willen verhuizen in de nabije toekomst (2 jaar). Voor de respondenten uit gemeente C is dat aandeel overigens minder, namelijk net iets meer dan de helft (60%).

Tot slot hebben we de bewoners gevraagd hoe tevreden ze zijn over de buurt waarin zij wonen. Tabel 4 laat zien dat het overgrote deel van de respondenten tevreden tot zeer tevreden is over hun buurt (totaal 76,9%). Dit geldt voor alle drie de gemeenten, maar in gemeente C het grootst (totaal 82,1%)

Tabel 4: Tevredenheid over de buurt

	Totaal	Gemeente A	Gemeente B	Gemeente C
Zeer tevreden	31 (19,4%)	9 (22,5%)	9 (21,4%)	13 (16,7%)
Tevreden	92 (57,5%)	18 (45%)	23 (54,8%)	51 (65,4%)
Neutraal	29 (18,1%)	7 (17,5%)	9 (21,4%)	13 (16,7%)
Ontevreden	6 (3,8%)	5 (12,5%)	1 (2,4%)	0
Zeer ontevreden	2 (1,3%)	1 (2,5%)	0	1 (1,3%)
Onbekend	3	0	0	3
Totaal	163	40	42	81

### 3.3 Inzet opbouwwerk

De inzet van het opbouwwerk per gemeente staat in tabel 2 weergegeven in de vorm van in te zetten modules (in bijlage 2 wordt dit uitgewerkt). De opbouwwerkers hebben geregistreerd hoeveel tijd zij besteed hebben per module en welke doelgroep (onderzoeksgroep) ze daarbij op welke wijze

benaderd hebben. De respondenten is gevraagd of zij dit jaar contact hebben gehad met de opbouwwerker en naar aanleiding waarvan dat contact plaatsvond (benaderingswijze). De uitkomsten daarvan zeggen iets over de inzet van het opbouwwerk per gemeente.

### 3.3.1 Modulen en ureninzet

We hebben de opbouwwerkers per module laten registreren hoeveel tijd ze daaraan kwijt waren in de periode januari tot en met mei 2008. Tabel 5 geeft hier een overzicht van. Opvallend is het grote verschil in totale ureninzet. In gemeente C is bijna negen keer zoveel tijd besteed als in gemeente B en bijna vier keer zoveel als in gemeente A, terwijl het om hetzelfde resultaat gaat.

Tabel 5: Ureninzet per module per gemeente in de periode januari-mei 2008

Modulen <sup>3</sup>	Gemeente A	Gemeente B	Gemeente C
Activiteiten programmeren en/of organiseren (1)			42
Analyse (2)	5		
Begeleiden vrijwilligers/buurtkaders/buurtplatform (3)		7	30
Begeleiden vrijwilligers bij activiteiten (5)			29
Consultatiegroepen (12)			17
Individueel enthousiasmeren/motiveren (19)	10		
Informatieoverdracht groepen (21)		5	17
Netwerkopbouw (30)		3	5
Plan van aanpak (37)	3		
Presentatie (39)		11	24
Signalering (47)			47
Sociale kaart van de buurt (48)	40		
Werving (58)	0	2	10
Totaal	58	28	221

### 3.3.2 Contact met opbouwwerk

De registratie van de opbouwwerkers over de door hen benaderde doelgroep heeft als basis gediend voor de keuze van de onderzoeksgroep. Deze onderzoeksgroep is vervolgens gevraagd of ze dit jaar contact heeft gehad met het opbouwwerk. Gemiddeld genomen geeft een kwart van de respondenten (25%) aan contact te hebben gehad met het opbouwwerk. Uit tabel 6 blijkt dat de verdeling per gemeente erg verschillend is.

<sup>3</sup> Getal achter de module verwijst naar de indeling zoals gehanteerd in het Trill dienstenboek.

Tabel 6: Contact met opbouwwerker

	Totaal	Gemeente A	Gemeente B	Gemeente C
Ja	40 (25%)	9 (23,7%)	25 (61%)	6 (7,4%)
Nee	119 (74,4%)	29 (76%)	16 (39%)	74 (91,4%)
Onbekend	4	2	1	1
Totaal	163	40	42	81

In gemeente C is het aantal respondenten dat contact heeft gehad in verhouding erg klein (7,4%), terwijl in gemeente B de meerderheid van de respondenten (61%) aangeeft dit jaar contact te hebben gehad. Op de vraag op welke wijze bewoners benaderd zijn, waren meerdere antwoorden mogelijk. Mondeling contact (bijvoorbeeld aangesproken op straat), contact via een andere professional en SMS/email/MSN/Hyves werden het vaakst genoemd. Dit komt overeen met de registratie van de opbouwwerkers. Zij geven aan bewoners voornamelijk mondeling te hebben benaderd. De frequentie van het contact met de opbouwwerker staat in tabel 7.

Tabel 7: Frequentie van het contact met de opbouwwerker

	Totaal	Gemeente A	Gemeente B	Gemeente C
1 keer	6 (15%)	0 (0%)	5 (21,7%)	1 (16,7%)
2-4 keer	19 (50%)	6 (66,7%)	9 (39,1%)	4 (66,7%)
5-10 keer	7 (18,4%)	3 (33,3%)	4 (17,4%)	0 (0%)
Meer dan 10 keer	6 (15,8%)	0 (0%)	5 (21,7%)	1 (16,7%)
Onbekend	2	0	2	0
Totaal	40	9	25	6

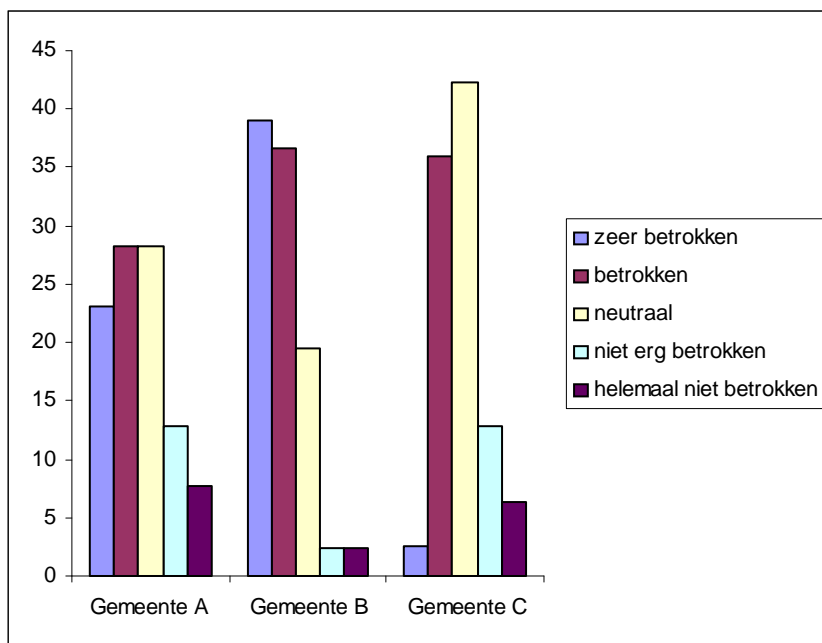
In de volgende paragrafen zijn voor alle analyses ten aanzien van buurtbetrokkenheid de respondenten uitgesloten die niet weten of ze dit jaar contact hebben gehad met de opbouwwerker (tabel 6 'onbekend'). Verder zijn de percentages berekend op basis van beschikbare data. Totalen kunnen dus verschillen, afhankelijk van het totaal aantal ingevulde vragen.

### 3.4 Betrokkenheid bij de buurt

Om de betrokkenheid van de bewoners bij de buurt te kunnen meten is in principe één vraag voldoende, namelijk 'Hoe betrokken voelt u zich bij uw buurt?'. De bewoners kunnen dan antwoorden op een schaal van 'zeer betrokken' tot 'helemaal niet betrokken'. Om meer informatie over de betrokkenheid te verkrijgen, hebben we de respondenten nog een aantal andere (verdiepende) vragen gesteld, bijvoorbeeld over de verandering van het gevoel van betrokkenheid in de tijd en de inzet van de bewoners in de buurt.

Figuur 3 laat de resultaten op de vraag over buurtbetrokkenheid per gemeente zien. Opvallend daarbij is het kleine aantal mensen dat niet erg of helemaal niet betrokken is (15,8%), terwijl meer dan de helft van het aantal respondenten (51,3%) betrokken tot zeer betrokken is. Gemeente B springt er wat dit betreft uit. Daar is maar 4,8% niet erg of helemaal niet betrokken en is zelfs meer dan driekwart (75.6%) betrokken tot zeer betrokken.

Figuur 3: Betrokkenheid bij de buurt



Het overgrote deel van de respondenten (71,8%) geeft aan dat het gevoel van betrokkenheid het afgelopen jaar gelijk is gebleven. De bewoners voor wie het gevoel van betrokkenheid wel is veranderd (meer of minder betrokken) geven verschillende motieven.

Mensen zijn zich meer betrokken gaan voelen omdat ze zelf actief zijn geworden of omdat de wijk opgeknapt is. De redenen om zich minder betrokken te voelen liggen vooral aan het feit dat er andere mensen zijn komen wonen en dat daardoor de mentaliteit veranderd is. Ook het rommelige imago van een wijk is voor mensen een reden om zich minder betrokken te voelen.

Ten aanzien van het onderwerp buurtbetrokkenheid zijn we tot slot nagegaan of buurtbewoners zich actief inzetten in de buurt. Immers, de actieve inzet van bewoners is vaak een indicatie voor een hogere buurtbetrokkenheid. We hebben daarbij onderscheid gemaakt tussen inzet ten behoeve van gezellige activiteiten in de buurt (bijvoorbeeld een buurtfeest, voetbaltoernooi en straatspeeldag) en inzet in verband met het oplossen van een probleem (thema's als veiligheid, leefbaarheid et cetera). Verder hebben we gevraagd of de respondenten zich inzetten in groepsverband, dus of ze lid zijn van een buurtgroep of -comité dat zich bezighoudt met bovengenoemde thema's.

In de drie gemeenten zet gemiddeld iets minder dan een kwart van de respondenten zich actief in. In gemeente B ligt dit percentage iets hoger (rond een derde). Verder valt op dat mensen die zich actief inzetten in de vorm van een groep/ comité dit over het algemeen al langer dan een jaar doen (70,8% voor gezellige activiteiten en 84% voor het oplossen van problemen).

Overigens blijkt ook in dit onderzoek dat er een significant verschil is tussen respondenten die wel en respondenten die niet betrokken zijn bij de buurt: betrokken respondenten zetten zich meer in voor activiteiten in de buurt. Dit geldt voor de respondenten in totaal en ook voor de drie gemeenten afzonderlijk.

### **3.5 Benchmark resultaat buurtbetrokkenheid**

In de benchmark hebben we onderzocht of er een verschil bestaat tussen de drie gemeenten voor wat betreft het gevoel van betrokkenheid van burgers. Verhoudingsgewijs voelen de respondenten uit gemeente B zich significant vaker betrokken bij de buurt (75,6%) dan respondenten uit gemeente A of gemeente C (respectievelijk 50,0% en 37,7%).

We hebben in eerste instantie gekeken of het verschil in betrokkenheid veroorzaakt wordt door een verschil in interventie van de welzijnswerker. Uit de registraties van de opbouwwerkers blijkt dat er verschillende modules gehanteerd worden en dat de tijd die hieraan besteed wordt ook verschilt per gemeente (zie tabel 5 in paragraaf 3.3.1). Dat er verschil bestaat in inzet van de opbouwwerker wordt bevestigd door de respondenten zelf, die aangegeven hebben hoe vaak zij contact hebben gehad met de opbouwwerker. Van de respondenten uit gemeente B geeft 61% aan contact te hebben gehad met de opbouwwerker, in gemeente A was dat 23,7% en in gemeente C 7,5%.

In alle drie de gemeenten hebben we een relatie gevonden tussen de inzet van de opbouwwerker en het gevoel van betrokkenheid. Deze relatie is voor alle drie de gemeenten significant (eenzijdig getoetst), maar verschilt per gemeente. De relatie tussen de inzet van de opbouwwerker en het gevoel van betrokkenheid is in gemeente A twee keer zo sterk als in gemeente C en anderhalf keer zo sterk als in gemeente B.

We hebben eerder aangegeven dat in gemeente B het gevoel van buurtbetrokkenheid het grootst is. Het aantal respondenten dan aangeeft contact te hebben met de opbouwwerker is ook in gemeente B het hoogst. Toch is het verband tussen de inzet van de opbouwwerker en het gevoel van buurtbetrokkenheid minder sterk dan in gemeente A. Dit duidt er op dat er naast de inzet van de opbouwwerker nog andere factoren van invloed zijn op het gevoel van betrokkenheid bij de buurt. We hebben gekeken welke sociaal-demografische kenmerken hierbij een rol spelen.

Er blijkt bij drie sociaaldemografische achtergrondkenmerken, namelijk leeftijd, inkomen en tevredenheid met de buurt, een significant verschil te zijn tussen de drie gemeenten. Deze kunnen daarom een modererende invloed hebben op de resultaten van de benchmark.

Een eerste achtergrondkenmerk is leeftijd. Leeftijd hangt positief samen met het gevoel van buurtbetrokkenheid, dat wil zeggen dat hoe hoger de leeftijd is, des te meer betrokken men is. Ook voor de respondenten uit het onderzoek hebben we een positief verband tussen leeftijd en betrokkenheid gevonden. In gemeente C blijken er in verhouding meer jongere respondenten (jonger dan 40 jaar) te hebben deelgenomen dan in gemeente B en in gemeente A, waar wat meer respondenten in de leeftijdscategorie 40 tot 70 jaar zitten. In gemeente B deden tevens wat meer respondenten mee uit de leeftijdscategorie ouder dan 70 jaar. Dat het gevoel van buurtbetrokkenheid in gemeente B wat hoger is kan dus deels worden verklaard doordat de gemiddelde leeftijd van de respondenten uit gemeente B wat hoger is dan in de andere gemeenten.

Een tweede achtergrondkenmerk is inkomen. De onderzochte populaties in de drie gemeenten laten inkomensverschillen zien. In gemeente B waren meer gezinnen betrokken met een inkomen lager dan € 15.000,- terwijl in gemeente A en gemeente C meer respondenten waren met een inkomen boven de € 15.000,-. Het gevoel van betrokkenheid bij de buurt neemt toe met de hoogte van het inkomen. Voor het totaal van de onderzoekspopulatie in de drie gemeenten hebben we inderdaad het verband tussen een hoger inkomen en buurtbetrokkenheid gevonden, hoewel dit verband niet significant is. In gemeente B echter constateerden we het tegenovergestelde resultaat: het gevoel van betrokkenheid in gemeente B is groter dan in de andere twee gemeenten, maar het inkomen is relatief gezien juist lager.

Een derde achtergrondkenmerk is de variabele tevredenheid met de buurt. Er bleek een significant verschil tussen gemeenten te bestaan in de mate van tevredenheid met de buurt: in gemeente A waren meer respondenten ontevreden over hun buurt dan in de andere gemeenten; in gemeente C was het percentage tevreden respondenten het grootst.

Tot slot hebben we gekeken of verschillen in buurtkenmerken het verschil in buurtbetrokkenheid tussen de gemeenten deels kunnen verklaren. Daarvoor hebben we gekeken naar het derde achtergrondkenmerk: de variabele *tevredenheid met de buurt*. Er bleek een significant verschil tussen gemeenten te bestaan in de mate van tevredenheid met de buurt: in gemeente A waren meer respondenten ontevreden over hun buurt dan in de andere gemeenten; in gemeente C was het percentage tevreden respondenten het grootst.

'Tevredenheid met de buurt' hangt positief samen met de inzet voor gezellige activiteiten en negatief met de inzet voor het oplossen van een probleem in de buurt. Er is tussen de gemeenten geen verschil in de inzet van respondenten voor het oplossen van een probleem in de buurt. Wel is er een verschil voor wat betreft de inzet voor gezellige activiteiten: In gemeente B zet men zich relatief meer in voor gezellige activiteiten dan in de andere twee gemeenten. Dit kan deels verklaren dat de betrokkenheid in deze gemeente het grootst is.

Samengevat kunnen we zeggen dat de buurtbetrokkenheid in gemeente B het grootst is. Een relatie tussen interventie van de opbouwwerker en buurtbetrokkenheid is voor gemeente B wel aanwezig, maar niet zo sterk. Toch is de buurtbetrokkenheid er het hoogst in vergelijking met de andere gemeenten. Naast de inzet van de opbouwwerker blijken nog andere factoren zoals leeftijd, inkomen en tevredenheid met de buurt van invloed te zijn op het gevoel van betrokkenheid bij de buurt.

## 4 Resultaatmeting vrijwilligerswerk

In dit hoofdstuk worden de resultaten op de vragenlijst 'Vrijwilligerswerk' besproken. We beschrijven de algemene kenmerken van de respondenten. Vervolgens worden de resultaten van de inzet van de jongerenwerker en het pilot resultaat vrijwilligerswerk besproken. Tabellen met resultaten van alle onderzochte variabelen worden gepresenteerd in bijlage 6. Ten slotte wordt onderzocht of er een verband tussen de variabelen bestaat. Hierbij worden de resultaten geanalyseerd aan de hand van het onderzoeksschema en de vooronderstellingen uit hoofdstuk 2 van dit rapport (paragraaf 2.1.1). Bijlage 7 vormt de onderlegger voor deze paragraaf.

### 4.1 Twee gemeenten vergeleken

In twee gemeente participeerde een lokale combinatie in de benchmark op het resultaat vrijwilligerswerk. Tabel 8 geeft het kader weer van het resultaat vrijwilligerswerk.

Tabel 8: Kader resultaat vrijwilligerswerk

Lokale combinatie	Resultaat	Dienst: vrijwilligersondersteuning Ingezette modul <sup>4</sup>	Benaderde doelgroep
Gemeente A	Het aantal door de instelling benaderde jeugdigen (12 t/m 23 jaar) dat vrijwilliger is geworden is toegenomen in de periode 2008.	<ul style="list-style-type: none"><li>- individueel enthousiasmeren/motiveren</li><li>- begeleiden vrijwilligers bij activiteiten</li><li>- netwerkopbouw</li><li>- training</li><li>- werving</li></ul>	21 jongeren uit wijk X
Gemeente D	Het aantal door de instelling benaderde jeugdigen (12 t/m 23 jaar) dat vrijwilliger is geworden is toegenomen met 20% in de periode 2008.	<ul style="list-style-type: none"><li>- begeleiding individueel</li><li>- begeleiding vrijwilligers bij activiteiten</li><li>- individueel enthousiasmeren/motiveren</li><li>- werving</li></ul>	deelnemers aan jongerenwerk-activiteiten en jongeren uit wijk X

### 4.2 Algemene kenmerken

De 68 jongeren die de vragenlijst hebben ingevuld betreffen 25 jongens en 43 meiden. Deze verhouding verschilt per gemeente. In gemeente A is de verhouding jongen-meisje 20%-80% en in gemeente D 43,8%-56,3%. De gemiddelde leeftijd is 17,6 jaar. Tabel 9 geeft een overzicht van de leeftijdsopbouw per gemeente.

<sup>4</sup> In bijlage 2 staat per module uitgewerkt welke interventies de jongerenwerkers daarvoor verrichten. Deze kunnen per instelling verschillen.

Tabel 9: Leeftijd

	Totaal	Gemeente A	Gemeente D
12-14 jaar	13 (20%)	8 (40%)	5 (11,1%)
15-17 jaar	22 (33,8%)	6 (30%)	16 (35,6%)
18-20 jaar	11 (16,9%)	3 (15%)	8 (17,8%)
21-23 jaar	19 (29,2%)	3 (15%)	16 (35,6%)
Onbekend	3	0	3
Totaal	68	20	48

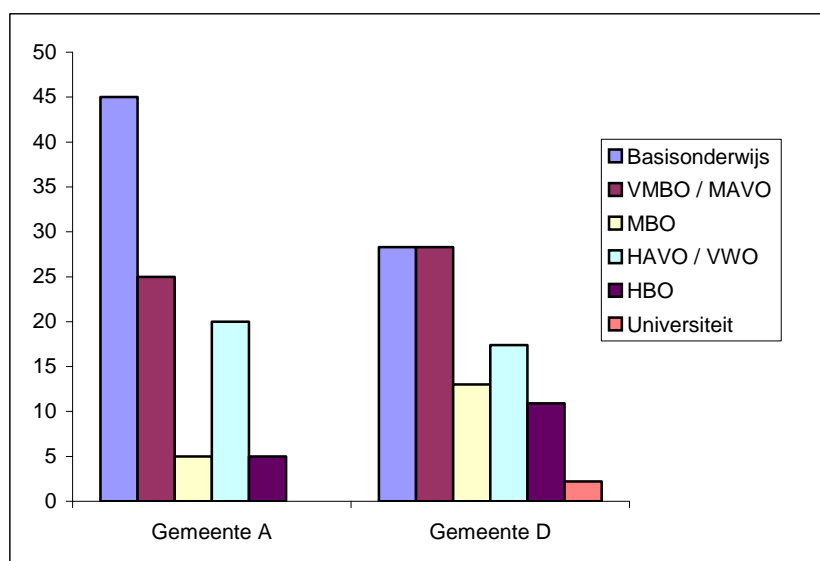
Om de herkomst van de jongeren te achterhalen, hebben we de jongeren gevraagd waar ze zelf en waar hun ouders geboren zijn. De resultaten in tabel 10 laten zien dat het merendeel van de respondenten (82,4%) in Nederland geboren is. Ook van de ouders zijn de meesten in Nederland geboren (vader 66,2% en moeder 72,1%). De overige respondenten en ouders komen uit diverse landen.

Tabel 10: Land van herkomst

	Jongere	Vader	Moeder
Nederland	56 (82,4%)	45 (66,2%)	49 (72,1%)
Ander Europees land	3 (4,4%)	4 (5,9%)	2 (2,9%)
Nederlandse Antillen/Aruba	1 (1,5%)	2 (2,9%)	1 (1,5%)
Suriname	1 (1,5%)	1 (1,5%)	1 (1,5%)
Turkije	0	2 (2,9%)	2 (2,9%)
Marokko	3 (4,4%)	7 (10,3%)	6 (8,8%)
Indonesië (inclusief Molukse eilanden)	0	2 (2,9%)	2 (2,9%)
Ander land buiten Europa	4 (5,9%)	5 (7,4%)	5 (7,4%)
Totaal	68	68	68

Het opleidingsniveau van de jongeren is in figuur 4 weergegeven. Gemiddeld genomen heeft een derde van de jongeren (33,3%) basisschoolniveau. Voor de jongeren uit gemeente A is dit aantal iets hoger (45%) dan voor gemeente D. Bijna de helft van de jongeren (44,9%) heeft een opleiding op het middelbaar onderwijs afgerond en zit op het niveau van VMBO/MAVO (27,3%) of HAVO/VWO (17,6%). Deze percentages zijn in beide gemeenten ongeveer gelijk. Gezien de leeftijd van de respondenten is het logisch dat een groot deel alleen basisschoolniveau heeft en slechts een klein percentage al een opleiding genoten heeft op HBO dan wel universitair niveau.

Figuur 4: Opleidingsniveau (hoogst voltooide opleiding)



We hebben de jongeren naar hun hoofddagbesteding gevraagd: wie heeft er een betaalde (bij)baan, wie gaat er nog naar school en wie doet een combinatie van school en werk? 88,3% Van de jongeren heeft school als hoofddagbesteding. Van de schoolgaande jongeren heeft meer dan de helft (58,3%) ook een betaalde (bij)baan. Een aantal jongeren (8,8%), allen afkomstig uit gemeente D, heeft enkel een betaalde baan als hoofdbesteding. De vergelijking tussen de twee gemeenten laat zien dat de respondenten uit gemeente A iets vaker naar school gaan en geen betaalde (bij)baan hebben (55%), terwijl in verhouding in gemeente D het aantal schoolgaande jongeren met betaalde (bij)baan groter is (54,2%).

### 4.3 Inzet jongerenwerk

De inzet van het jongerenwerk per gemeente staat in tabel 8 weergegeven in de vorm van in te zetten modules (in bijlage 2 wordt dit uitgewerkt). De jongerenwerkers hebben geregistreerd hoeveel tijd zij besteed hebben per module en welke doelgroep (onderzoeksgroep) ze daarbij benaderd hebben. De respondenten is gevraagd of zij dit jaar contact hebben gehad met de jongerenwerker en naar aanleiding waarvan dat contact plaatsvond (benaderingswijze). De resultaten hiervan zeggen samen iets over de inzet van het jongerenwerk.

#### 4.3.1 Modulen en ureninzet

We hebben de jongerenwerkers per module laten registreren hoeveel tijd ze daaraan besteed hebben in de periode januari-mei 2008. Tabel 11 geeft hier een overzicht van.

Tabel 11: Ureninzet per module per gemeente in periode januari-mei 2008

Modulen <sup>5</sup>	Gemeente A	Gemeente D
Begeleiding individueel (4)		11
Begeleiden vrijwilligers bij activiteiten (5)	37	9,5
Individueel enthousiasmeren/motiveren (19)	40	5
Netwerkopbouw (30)	22	
Training (51)	5	
Werving (58)	14	3
Totaal	118	28,5

Opvallend is het grote verschil in ureninzet. In gemeente A is bij dit resultaat bijna vier keer zo veel tijd besteed door het jongerenwerk als in gemeente D.

#### 4.3.2 Contact met jongerenwerker

De registratie van de jongerenwerkers over de door hen benaderde doelgroep heeft als basis gediend voor de keuze van de onderzoeksgroep. Deze onderzoeksgroep is vervolgens gevraagd of ze dit jaar contact heeft gehad met het jongerenwerk. Meer dan een derde van de respondenten (36,8%) geeft aan contact te hebben gehad met het jongerenwerk. Uit tabel 12 blijkt dat de verdeling per gemeente erg verschillend is.

Tabel 12: Contact met jongerenwerker

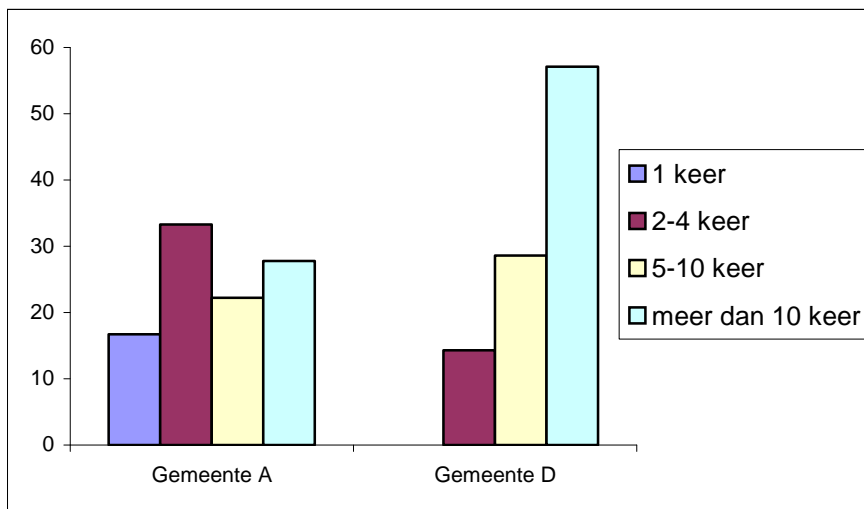
	Totaal	Gemeente A	Gemeente D
Ja	25 (36,8%)	18 (90%)	7 (14,6%)
Nee	40 (58,8%)	2 (10%)	38 (79,2%)
Onbekend	3	0	3
Totaal	68	20	48

In gemeente A heeft de overgrote meerderheid van de jongeren (90%) contact gehad met het jongerenwerk, terwijl dat in gemeente D aanzienlijk minder is (14,6%). De meeste jongeren geven aan dat zij mondeling contact met de jongerenwerker hadden (76%). Dit komt overeen met de registratiegegevens van de jongerenwerkers. In gemeente A geeft de jongerenwerker aan de jongeren vooral mondeling te hebben benaderd, terwijl in gemeente D er ook nog een stukje in de wijkkrant en een aankondiging op de website hebben gestaan. Overigens geeft geen van de respondenten uit gemeente D deze laatste twee benaderingswijzen aan als antwoord.

De frequentie van het contact met de jongerenwerker staat in figuur 5. Hierin zijn uiteraard alleen de jongeren meegenomen die aangeven contact te hebben gehad.

<sup>5</sup> Getal achter de module verwijst naar de indeling zoals gehanteerd in het Trill dienstenboek.

Figuur 5: Frequentie van het contact met de jongerenwerker



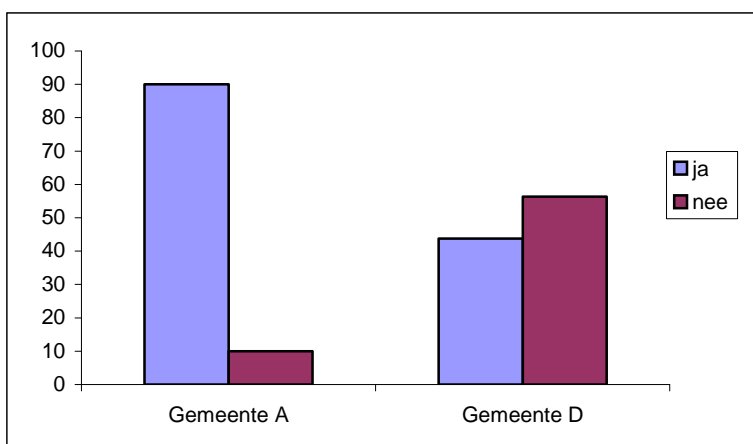
Opvallend aan deze resultaten is dat áls jongeren uit gemeente D contact hebben gehad dat bijna altijd vijf of meer keer is geweest (85,7%).

In de volgende paragrafen zijn voor alle analyses ten aanzien van vrijwilligerswerk de respondenten uitgesloten die niet weten of ze dit jaar contact hebben gehad met de jongerenwerker (tabel 12 'onbekend'). Verder zijn de percentages berekend op basis van beschikbare data. Totalen kunnen dus verschillen, afhankelijk van het totaal aantal ingevulde vragen.

#### 4.4 Mate van vrijwilligerswerk

Aan de jongeren is gevraagd of ze vrijwilligerswerk doen. Figuur 6 laat de resultaten per gemeente zien. Opvallend daarbij is het percentage jongeren uit gemeente A dat vrijwilligerswerk doet (90%), terwijl voor gemeente D een percentage van 43,8% geldt.

Figuur 6: Vrijwilligerswerk door jongeren per gemeente



Van de jongeren die geen vrijwilligerswerk verrichten geeft 41,4% als reden aan dat ze niet betaald worden. 'Te weinig tijd' is een tweede belangrijke reden om geen vrijwilligerswerk te verrichten. 'Omdat ik het leuk vind' is de meest genoemde reden om wel vrijwilligerswerk te verrichten (54,1%). Ook zelfontplooiing en het contact met anderen zijn redenen om wel vrijwilligerswerk te doen.

Van de jongeren die wel vrijwilligerswerk doen geeft 28,2% aan dat ze dat zijn gaan doen omdat de jongerenwerker hen gevraagd of gestimuleerd heeft. In gemeente A is dit percentage beduidend hoger (44,4%) dan in gemeente D (14,3%). Op de vraag wat voor soort vrijwilligerswerk ze verrichten, antwoordt meer dan de helft (55,3%) van de jongeren dat ze helpen bij activiteiten die georganiseerd zijn door het jongerenwerk. In verhouding is deze groep in gemeente A (88,2%) veel groter dan in gemeente D (28,6%). In gemeente D daarentegen verrichten jongeren vooral vrijwilligerswerk bij een club of vereniging (38,1%).

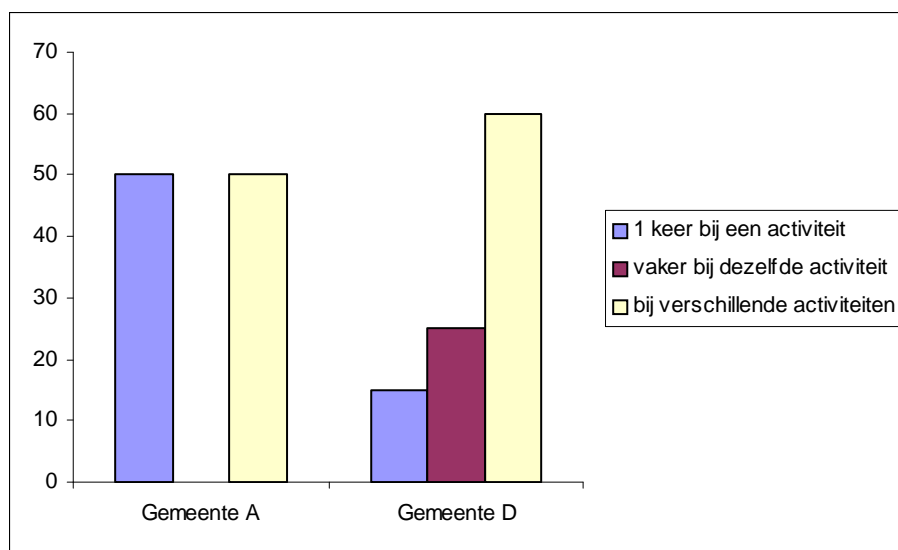
Het aantal jaar dat de jongeren vrijwilligerswerk doen, is ook verschillend per gemeente. Tabel 13 geeft een overzicht van de tijdsduur van het vrijwilligerswerk verricht door de respondenten. Iets meer dan de helft van de jongeren die vrijwilligerswerk verrichten doet dit korter dan een jaar (52,6%). Opvallend is dat in gemeente A maar enkele jongeren langer dan een jaar vrijwilligerswerk verrichten, terwijl dat in gemeente D 62% van de respondenten betreft.

Tabel 13: Tijdsduur van het vrijwilligerswerk

	Totaal	Gemeente A	Gemeente D
Korter dan 1 jaar	20 (52,6%)	12 (70,6%)	8 (38,1%)
Tussen 1 en 3 jaar	14 (36,8%)	5 (29,4%)	9 (42,9%)
Tussen 3 en 5 jaar	3 (7,9%)	0	3 (14,3%)
Meer dan 5 jaar	1 (2,6%)	0	1 (4,8%)
Onbekend	1	1	0
Totaal	39	18	21

We zijn ook nagegaan of jongeren eenmalig als vrijwilliger hebben gewerkt of dat ze het vaker doen. De resultaten laten zien dat meer dan tweederde van de jongeren (69,5%) vaker vrijwilligerswerk verricht. Het gaat dan om meermalige inzet bij dezelfde activiteit zoals bijvoorbeeld de wekelijkse disco of de inzet bij verschillende activiteiten. Opvallend is daarbij het verschil tussen de gemeenten (zie figuur 7). De helft van de jongeren uit gemeente A betreft eenmalige vrijwilligers, terwijl de vrijwilligers uit gemeente D dat vaker structureler doen (15%).

Figuur 7: Frequentie van het vrijwilligerswerk per gemeente



Tot slot hebben we de jongeren gevraagd of ze mensen in hun persoonlijke netwerk hebben die ook vrijwilligerswerk verrichten. Over het algemeen zijn de antwoorden redelijk gelijkmatig verdeeld over de drie categorieën: veel, redelijk veel en nauwelijks of geen (zie tabel 14). In gemeente D echter is de groep jongeren die veel vrijwilligers in het persoonlijke netwerk heeft kleiner (19,6%).

Tabel 14: Vrijwilligers in het persoonlijke netwerk

	Totaal	Gemeente A	Gemeente D
Veel	17 (25,8%)	8 (40%)	9 (19,6%)
Redelijk veel	24 (36,4%)	8 (40%)	16 (34,8%)
Nauwelijks of geen	25 (36,8%)	4 (20%)	21 (45,7%)
Onbekend	2	0	2
Totaal	66	20	46

#### 4.5 Benchmark resultaat vrijwilligerswerk

In de benchmark hebben we onderzocht of er een verschil bestaat tussen gemeente D en gemeente A voor wat betreft de mate waarin men daar vrijwilligerswerk doet. In gemeente A wordt door de in het onderzoek betrokken jongeren relatief gezien veel vaker vrijwilligerswerk gedaan dan in gemeente D (90,0% versus 43,8%).

We hebben onderzocht of het verschil in de mate van het doen van vrijwilligerswerk verklaard kan worden door een verschil in interventie van de jongerenwerker. Uit de registraties van de jongerenwerkers blijkt dat er verschillende modules gehanteerd worden om jongeren te benaderen en dat de tijd die hieraan besteed wordt ook sterk verschilt (paragraaf 4.3.1, tabel 11).

Dat er verschil bestaat in inzet van de jongerenwerker wordt bevestigd door de respondenten zelf, die aangegeven hebben hoe vaak zij contact hebben gehad met de jongerenwerker. Het aantal respondenten dat contact heeft gehad met de jongerenwerker is in gemeente A veel hoger (90,0%) dan in gemeente D (14,6%). De relatie tussen de inzet van de jongerenwerker en het doen van vrijwilligerswerk blijkt in gemeente A veel sterker te zijn (de correlatie tussen deze twee variabelen is zeker twee keer zo groot) dan in gemeente D. Dit sterke verband tussen inzet van de jongerenwerker en het doen van vrijwilligerswerk kan een verklaring zijn voor de grotere mate van vrijwilligerswerk in gemeente A.

Er zouden echter ook andere factoren een rol kunnen spelen en daarom hebben we ook gekeken of individuele kenmerken van de jongeren een rol spelen bij het geconstateerde verschil. We hebben berekend dat bij zowel bij de variabele *leeftijd* als bij de variabele *het al dan niet hebben van een betaalde baan* significante verschillen optreden tussen gemeente D en gemeente A. De variabelen *geslacht* en *aanwezigheid van vrijwilligers in het netwerk* hebben mogelijk een verklarende rol maar hierbij is geen sprake van significante verschillen tussen de twee gemeenten.

De variabele *leeftijd* heeft geen directe voorspellende waarde op het al dan niet doen van vrijwilligerswerk. Wel is opvallend dat in gemeente A de leeftijden van de benaderde jongeren een stuk lager zijn dan in gemeente D. Hieruit is echter geen conclusie ten aanzien van de inzet van de jongerenwerker te trekken.

De jongeren uit gemeente D hebben vaker een betaalde (bij)baan, wat logisch kan zijn gezien het verschil in leeftijdsopbouw van de respondenten tussen gemeente A en D. Omdat de hypothese luidt dat 'hoe minder uur aan een betaalde baan wordt besteed, des te meer vrijwilligerswerk wordt gedaan', zou dit in gemeente D als mogelijke verklaring kunnen bijdragen aan het feit dat men daar minder vrijwilligerswerk doet.

Hetzelfde geldt voor het geslacht van de onderzochte jongeren. Jongens zijn meer geneigd vrijwilligerswerk te doen dan meisjes. In gemeente D hebben relatief veel meisjes meegedaan, hetgeen een mogelijke verklaring voor het mindere vrijwilligerswerk zou kunnen zijn.

Tenslotte blijkt uit de resultaten dat in gemeente A relatief meer jongeren vrijwilligers in hun netwerk hebben. De hypothese luidt dat vrijwilligerswerk toeneemt naarmate men meer vrijwilligers in het netwerk heeft.

Men kan dus concluderen dat er een sterker verband is tussen de inzet van de jongerenwerker en het doen van vrijwilligerswerk in gemeente A. De persoonlijke achtergrondkenmerken van de jongeren kunnen daarbij ondersteunend zijn geweest.

## 5 Conclusies pilot Trill benchmark

### 5.1 Inhoudelijke conclusies

De kerndoelstelling van de benchmark is het achterhalen met welke (combinatie van) diensten de beste resultaten worden bereikt. In dit hoofdstuk wordt zowel voor het resultaat buurtbetrokkenheid als voor het resultaat vrijwilligerswerk een conclusie getrokken over deze diensten. De conclusies en interpretatie van de onderzoeksresultaten van de pilot moeten met de nodige terughoudendheid worden bekeken, aangezien de hoeveelheid respondenten per onderzochte categorie per gemeente klein was.

#### 5.1.1 Resultaat buurtbetrokkenheid

Het gewenste resultaat *de door de instelling benaderde bewoners zijn betrokken bij hun buurt*, zoals geformuleerd door de drie gemeenten, is voor een groot deel behaald. Wanneer alleen gekeken wordt naar de mensen die aangegeven contact te hebben gehad met de opbouwwerker dan geldt voor de drie gemeenten dat minimaal 80% van de respondenten betrokken is bij hun buurt. De buurtbetrokkenheid in gemeente B is het grootst.

De sterkte van het verband tussen de inzet van het opbouwwerk en de buurtbetrokkenheid zegt iets over de impact van de inzet. (Daar waar wij spreken over een verband wil nog niet zeggen dat we het hebben over een oorzakelijk verband (causale relatie)).

De sterkte van het verband in gemeente A tussen de variabelen *contact met de opbouwwerker* en *buurtbetrokkenheid* is groter dan in de andere twee gemeenten. Dat duidt er op dat de impact van de inzet in gemeente A groter is geweest dan in de andere twee gemeenten.

Het verband tussen de variabelen *contact met de opbouwwerker* en *buurtbetrokkenheid* in gemeente B is minder groot dan in gemeente A, terwijl de buurtbetrokkenheid in gemeente B het grootst is. In gemeente B hebben gemiddeld meer buurtbewoners aangegeven contact te hebben gehad met de opbouwwerker dan in gemeente A en gemeente C. Wellicht dat deze wijze van interveniëren (los van duur van contact) leidt tot een grotere betrokkenheid.

Daarnaast kunnen (achtergrond)factoren van invloed zijn op het gevoel van betrokkenheid. De gemiddelde leeftijd in gemeente B is hoger dan in de andere gemeenten, in verhouding zetten meer mensen zich hier actief in en de tevredenheid is in ieder geval hoger dan in gemeente A. De hogere score op deze kenmerken draagt bij aan een groter gevoel van buurtbetrokkenheid.

In gemeente C is sprake van een grote inzet van het opbouwwerk, terwijl dit niet tot een sterk verband tussen de variabelen contact met de opbouwwerker en buurtbetrokkenheid heeft geleid. De buurtbetrokkenheid is ook lager dan in de twee andere gemeenten. Wellicht dat het achtergrondkenmerk 'leeftijd' daar mee te maken heeft, aangezien de respondenten uit gemeente C over het algemeen jonger zijn dan uit de andere twee gemeenten. Immers, eerder

is aangetoond dat betrokkenheid positief samenhangt met leeftijd. Ondanks de vrij hoge tevredenheid met de buurt van de respondenten in gemeente C, is de inzet voor activiteiten in de buurt juist laag in vergelijking met de andere twee gemeenten. Aangezien deze inzet positief samenhangt met buurtbetrokkenheid kan het gebrek aan inzet verklarend zijn voor het lage gevoel van betrokkenheid in gemeente C.

Concluderend kunnen we zeggen dat er in alle gemeenten een verband gevonden is tussen contact met de opbouwwerker en het gevoel van betrokkenheid bij de buurt. De relatie tussen interventie van de opbouwwerker en buurtbetrokkenheid is voor gemeente B wel aanwezig, maar niet zo sterk. Toch is de buurtbetrokkenheid er het hoogst in vergelijking met de andere gemeenten. Kennelijk hebben andere factoren zoals leeftijd, inkomen en tevredenheid met de buurt ook veel invloed.

### 5.1.2 Resultaat vrijwilligerswerk

Het gewenste resultaat '*het aantal door de instelling benaderde jeugdigen dat vrijwilliger is geworden is toegenomen*', zoals geformuleerd door de twee gemeenten, is voor een groot deel behaald. Als we alleen kijken naar de jongeren die contact hebben gehad met de jongerenwerker, dan is in gemeente A 90,0% van het aantal jongeren vrijwilligerswerk gaan doen en in gemeente D 43,8%.

In gemeente A is het aantal jongeren dat aangeeft vrijwilligerswerk te zijn gaan doen omdat de jongerenwerker hen gevraagd heeft groter dan in gemeente D. Het verband tussen de interventie van de jongerenwerker en de mate van vrijwilligerswerk in gemeente A is twee keer zo groot als in gemeente D.

In vergelijking tot gemeente D is de inzet van het jongerenwerk in gemeente A veel hoger geweest, zowel voor wat betreft het aantal uur dat ingezet is als wat betreft het aantal gerealiseerde contacten. Beide factoren kunnen een verklaring bieden voor het feit dat het vrijwilligerswerk in gemeente A hoger is dan in gemeente D. Het lijkt er daarom op dat de inzet van het jongerenwerk in gemeente A wat effectiever is geweest dan in gemeente D. Echter, ondanks het feit dat het verband tussen de inzet van de jongerenwerker en de mate van vrijwilligerswerk in gemeente A twee keer zo groot als voor gemeente D, is het verband zelf niet zo sterk. Naast de inzet van de jongerenwerker zijn er dus wellicht nog meer factoren die de hoge mate van vrijwilligerswerk in gemeente A kunnen verklaren. Hierbij dient rekening gehouden te worden met het feit dat in gemeente D vragenlijsten ook via de post naar de jongeren zijn toegestuurd en betreffende jongeren wellicht de jongerenwerker minder vaak kennen of zich kunnen herinneren.

Het hebben van een betaalde (bij)baan is ook een mogelijke verklarende factor. Hoe minder uur aan een betaalde baan wordt besteed, des te groter de kans dat men vrijwilligerswerk doet. In gemeente D hebben relatief meer jongeren een betaalde (bij)baan dan in gemeente A, wat als verklaring kan dienen waarom de betrokken jongeren in gemeente D minder vrijwilligerswerk doen.

De aanwezigheid van mensen die vrijwilligerswerk doen in het persoonlijke netwerk van de jongere kan een tweede verklarende factor zijn. Hoe vaker vrijwilligerswerk in het sociale netwerk voorkomt, des te vaker wordt er vrijwilligerswerk gedaan. In gemeente A hebben meer respondenten vrijwilligers in hun netwerk dan in gemeente D, wat als verklaring kan dienen waarom de betrokken jongeren in gemeente D minder vrijwilligerswerk doen. Tot slot kan een rol spelen dat het in gemeente A gaat om nog vrij jonge leeftijdscategorieën waarvan de helft eenmalig vrijwilligerswerk verricht. In gemeente D gaat het om oudere leeftijdscategorieën, die bovendien op een meer structurele manier vrijwilligerswerk verrichten.

Concluderend kunnen we zeggen dat van de jongeren die contact hebben met de jongerenwerker, in beide gemeenten een hoog percentage vrijwilliger is. Het is dus effectief als de jongerenwerker de jongeren vraagt voor vrijwillige inzet. Het verschil tussen gemeente A en gemeente D is dat in gemeente A veel meer jongeren contact gehad hebben met de jongeren.

Daarnaast verschilt aard en inzet van het vrijwilligerswerk. In gemeente A gaat het deels om jongere leeftijdscategorieën die eenmalig actief zijn, in gemeente D gaat het om hogere leeftijdscategorieën die ook wat structureler vrijwilligerswerk verrichten. Bovendien speelt in gemeente D dat een aantal achtergrondkenmerken negatief samenhangen met het doen van vrijwilligerswerk.

## 5.2 Beperkingen van het onderzoek

De benchmark, zoals die in het kader van deze opdracht is uitgevoerd is, heeft met een aantal beperkingen te maken gehad. Er is in deze opdracht veel tijd gaan zitten in pogingen om tot gelijklopende definities te komen. De diensten en modules bleken op uitvoeringsniveau moeilijk gelijklopend te operationaliseren in de werkwijze van de welzijnsondernemingen, zoals ook verder wordt beschreven in paragraaf 6.1 'Dienstenboek en resultatencatalogus'. In de offertes van de gemeenten waren de resultaten niet conform de resultatencatalogus geformuleerd. Dat leidde tot een grote tijdsinvestering om zowel gemeenten als welzijnsondernemingen via het stramien van Trill te laten werken. Uiteindelijk is het aantal deelnemers beperkt gebleven.

Bovenstaande feiten hebben er toe geleid dat het een zeer beperkte benchmark betrof. Drie lokale combinaties hebben meegedaan met de benchmark buurtbetrokkenheid en twee lokale combinaties hebben meegedaan in de benchmark vrijwilligerswerk. De analyses die voor de benchmark noodzakelijk waren zijn hierdoor gebaseerd op kleine aantallen, wat ten koste gaat van de betrouwbaarheid en generaliseerbaarheid van de resultaten. Daarbij speelde mee dat de onderzoeksperiode waarin de vragenlijsten zijn afgenomen in de zomervakantie viel, waardoor de respons ook laag kan zijn.

De opdracht stond onder tijdsdruk. Er was onvoldoende tijd om de registratiegegevens over een langere tijd te verzamelen. Daarom is afgesproken om een deel van de registratie met terugwerkende kracht te laten plaatsvinden. Dat kan ten koste gaan van de betrouwbaarheid van de registratiegegevens.

In gemeente D is voor het in kaart brengen van de mate van vrijwilligerswerk gebruik gemaakt van twee methoden: een aantal vragenlijsten zijn door de jongerenwerker aan de jongeren gegeven en een aantal zijn via de post toegestuurd. In gemeente A is van de laatstgenoemde methode geen gebruik gemaakt. Dit verschil in dataverzameling biedt mogelijk een verklaring voor het verschil in respons tussen gemeente A en D (respons op een verstuurd (anonieme) vragenlijst is altijd lager dan bij één-op-één contacten). Ook kan dit tot vertekening van het resultaat hebben geleid, aangezien 1) bij één-op-één contacten het risico op sociale wenselijkheid bij beantwoording van vragen groter is, en 2) jongeren die de vragenlijsten thuisgestuurd hebben gekregen wellicht de jongerenwerker minder vaak kennen. Om deze redenen zouden de uitkomsten van de twee verschillende meetmethoden niet met elkaar vergeleken mogen worden. Gezien de beperkte respons is hier uiteindelijk niet voor gekozen, maar logischerwijze moeten de resultaten daarom wel met de nodige terughoudendheid worden bekeken.

Door het beperkte aantal respondenten hebben we bepaalde relaties wellicht niet kunnen aantonen. Desondanks liepen de onderzochte verbanden voor een groot deel wel in de gewenste richting en kwamen deze overeen met wat uit eerder onderzoek is gevonden. Hiermee lijken de resultaten dus wel bruikbaar te zijn en bieden ze een bevestiging voor de relaties die in de onderzoeksschema's zijn weergegeven. Bedacht moet worden dat het hier om een pilot benchmark ging, waaruit een aantal duidelijke leerpunten naar voren zijn gekomen. Voor verdere onderbouwing van de onderzoeksschema's is eerst meer onderzoek nodig met een groter aantal respondenten, een zelfde methode van dataverzameling voor iedere gemeente, een zelfde doelgroep waarbij de dataverzameling plaatsvindt, alsook een ander meetniveau van variabelen zodat analysetechnieken voor het aantonen van causale verbanden tussen variabelen toegepast kunnen worden.

## 6 Ervaringen met de Trill benchmark

In dit hoofdstuk wordt de pilot benchmark nader beschouwd. Bezien wordt wat de pilot feitelijk heeft opgeleverd en wat we van de ervaringen met deze pilot kunnen leren. Uiteindelijk wordt een advies gegeven over hoe een structurele benchmark er in de toekomst uit zou kunnen zien.

### 6.1 Leerpunten uit de pilot

Op basis van de resultaten van de pilot benchmark zijn een aantal waardevolle gegevens verzameld over factoren die mogelijk een verklaring bieden voor verschillen in buurtbetrokkenheid en vrijwilligerswerk tussen gemeenten. Deze factoren zijn in de vorige hoofdstukken uitgebreid aan bod gekomen. Vanwege de beperkingen van de pilot, zoals besproken in paragraaf 5.2, is het op dit moment onmogelijk om een duidelijke conclusie te trekken ten aanzien van de vraag met welke (combinatie van) diensten de beste resultaten worden bereikt. Wel kunnen we een aantal leerpunten formuleren die gedurende het traject van de pilot benchmark naar voren zijn gekomen en die van belang zijn voor een verdere implementatie van de Trill systematiek en de benchmark.

#### *Dienstenboek en resultatencatalogus*

De randvoorwaarden om tot een goede benchmark te komen waren, ondanks de aanwezigheid van een diensten- en een resultatencatalogus, niet optimaal. In de praktijk blijkt dat de gemeenten vaak het resultaat in het programma van eisen anders formuleren dan de beschrijving die in de catalogus is opgenomen. Eenzelfde resultaat blijkt voor meerdere interpretaties vatbaar te zijn. Het resultaat over vrijwilligerswerk is daar een voorbeeld van. In de ene gemeente betreft het enkel georganiseerd vrijwilligerswerk dat op stedelijk niveau gestimuleerd wordt en voor de andere gemeente gaat het over het vrijwilligerswerk in brede zin dat via wijkgericht werk bevorderd wordt.

Behalve dat meerdere interpretaties van resultaten mogelijk zijn, blijkt dat de resultaten en diensten niet gestandaardiseerd zijn en verschillen per gemeente. Niet alleen ontbreekt een eenduidig taalgebruik ten aanzien van geformuleerde diensten en modules. Ook blijkt dat in de praktijk niet altijd de interventies van de werkers aan het dienstenboek gekoppeld worden: in de offerte van het welzijnswerk wordt gewerkt met diensten en modules, maar de uitvoerende medewerkers werken niet altijd conform deze systematiek.

Dit alles heeft er uiteindelijk toe geleid dat niet alle lokale combinaties in staat waren om aan de benchmark deel te nemen. Ook maakte dit het vergelijken van combinaties bij voorbaat een moeilijke zaak vanwege het gebrek aan eenduidigheid. Voor het welslagen van een benchmark is het dus van belang dat niet alleen duidelijke resultaten en diensten worden afgesproken, maar dat de operationalisering daarvan in het primaire proces van de welzijns-onderneming ook onderling vergelijkbaar is. In die zin kan gesteld worden dat het tijdstip waarop de pilot benchmark heeft plaatsgevonden te vroeg is geweest.

### *Te grote druk op primaire proces*

We hebben gemerkt dat het draagvlak voor Trill, of in ieder geval voor de benchmark, vooral in de bovenlaag van de organisatie aanwezig is. Directie en beleidsmedewerkers zetten zich actief in voor het slagen van het proces, maar op uitvoerend niveau is dat soms lastiger en wordt de meerwaarde niet altijd gezien. Daarmee komen we op de achilleshiel van de benchmark: deze zoomt sterk in op het primaire proces van de welzijnsonderneming. De bedrijfsvoering (offertes aan gemeenten, werkwijze van de uitvoerenden et cetera) binnen de welzijnsonderneming is niet altijd afgestemd op de voorwaarden die voor een benchmark nodig zijn. Om in de toekomst een tweede benchmark meer kans van slagen te geven, is het noodzakelijk dat ook op het uitvoerende niveau van de welzijnsorganisaties voldoende draagvlak aanwezig is en moet voldoende tijd ingeruimd worden om hieraan aandacht te geven.

### *Technische beperkingen*

De benchmark zoals we die nu hebben uitgevoerd en waarbij we een meetbaar resultaat laten zien tussen de werkwijze in verschillende gemeenten vergt erg veel tijd en inspanning. Ook bij deelname van een beperkt aantal gemeenten, zoals in deze pilot het geval is, kost het veel inspanning. Het is dan ook de vraag of de kosten opwegen tegen de baten. De inhoudelijke opbrengst van de benchmark is - zeker op dit moment - onvoldoende betrouwbaar gezien de kleine aantallen waarover uitspraken worden gedaan alsook gezien de gehanteerde onderzoeksmethoden. Echter, een meer volledige evaluatie van diensten en resultaten is nog meer omvattend en levert op dit moment navenant te weinig op. Los van genoemde leerpunten, heeft deze pilot niet de verwachte inhoudelijke informatie opgeleverd en moeten we ons de vraag stellen of een benchmark op deze manier überhaupt zinvol is. In feite ligt er een filosofische vraag onder: willen we 100% inzicht in het effect van de diensten als daar een uitgebreid controlesysteem tegenover moet staan dat minstens zoveel werk kost, of zijn we tevreden met een minder ingrijpende wijze van benchmarken?

## **6.2 Hoe verder?**

De pilot-benchmark die binnen deze opdracht is uitgevoerd had een sterk kwantitatief karakter die er op gericht was om het primaire proces van welzijnsinstellingen onderling te vergelijken. Voor het vergelijken van resultaten tussen gemeenten en instellingen is het in principe waardevol om een benchmark uit te voeren, mits aan een aantal voorwaarden is voldaan. Deze voorwaarden zijn in het voorgaande reeds besproken. Hoewel benchmarking van de relatie tussen inzet en resultaat weliswaar haalbaar kan zijn en mogelijk inzicht geeft in waarom iets in de ene situatie (in dit geval gemeente) wel werkt en in een andere niet, is het in de praktijk niet erg efficiënt gebleken. Om toch aan de behoefte te voldoen om de resultaten van het welzijnswerk meer inzichtelijk te maken, wordt een drietal voorstellen gedaan op basis van onze ervaringen uit de pilot benchmark.

### 6.2.1 Validering van dienstenboek en resultatencatalogus

Binnen het welzijnswerk worden diensten en modules aangeboden die tot doelstelling hebben om bepaalde resultaten te bereiken. Het is belangrijk om te achterhalen of de diensten die in het dienstenboek genoemd worden ook daadwerkelijk het gewenste resultaat (zoals omschreven in de resultatencatalogus) opleveren.

Om het verband tussen de inzet van het welzijnswerk en het resultaat aan te tonen en te kunnen verklaren, is het nodig dat zowel de diensten als de resultaten op een eenduidige wijze geoperationaliseerd worden. Het eerste voorstel betreft dan ook de validering van het dienstenboek en de resultatencatalogus. Met name op het niveau van modules moet het welzijnswerk meer evidence-based worden vormgegeven. Zeker wanneer resultaten tussen instellingen of gemeenten met elkaar vergeleken worden, is het van belang dat binnen deze instellingen en gemeenten dezelfde taal gesproken wordt. Niet alleen moeten de diensten, modules en resultaten eenduidig omschreven worden, ze moeten ook objectief en meetbaar omschreven worden (standaardisatie). Zodra aan deze voorwaarden is voldaan zou, met behulp van de geïntroduceerde onderzoeksschema's (dus met inachtneming van achtergrond- en contextvariabelen), onderzocht kunnen worden of er een verband is tussen inzet en resultaat. Op grond van deze evidence-based manier van meten kan nagegaan worden of de vooronderstellingen die aan de afzonderlijke modules ten grondslag liggen ook daadwerkelijk valide zijn en kan op lokaal niveau achterhaald worden welke modules al dan niet het gewenste resultaat opleveren.

### 6.2.2 Benchmark op populatieniveau

Zoals we eerder al aangaven is de door ons toegepaste manier van benchmarken een tijd- en energierovende exercitie gebleken en heeft deze niet de verwachte inhoudelijke informatie opgeleverd. Het bleek erg ingewikkeld om het verband tussen de inzet van het welzijnswerk en het resultaat daarvan ten aanzien van buurtbetrokkenheid en vrijwilligerswerk in verschillende gemeenten te vergelijken. Het tweede voorstel is daarom om op populatieniveau het resultaat van het welzijnsbeleid te meten aan de hand van een aantal vooraf vastgestelde indicatoren. Met populatieniveau bedoelen we in dit geval dat de vraag wat het resultaat is van het welzijnswerk over een grote groep personen of instellingen heen wordt beantwoord. Daarbij wordt de koppeling tussen inzet en resultaat meer losgelaten en vindt deze, zoals in 6.2.1 beschreven, meer op modulenniveau (per instelling) plaats.

In deze zin lijkt het model Rekenschap en Resultaat, ontwikkeld door een aantal gemeenten en instellingen binnen het Servicepunt Welzijnsinformatie, het antwoord op dit voorstel (zie: [www.servicepuntwelzijnsinformatie.nl](http://www.servicepuntwelzijnsinformatie.nl)). Dit model biedt een hulpmiddel voor gemeenten en instellingen om hun afspraken over prestaties en resultaten te definiëren, vast te leggen en te verantwoorden. Het stelt gemeenten in staat om maatschappelijke vraagstukken en beleidsdoelstellingen te vertalen naar welzijnsresultaten; het biedt welzijnsinstellingen een instrument voor het bepalen van het aanbod en voor een heldere verantwoording van geleverde prestaties en behaalde resultaten (Servicepunt Welzijnsinformatie, 2008). Het model is in feite een versimpeling van de resultatencatalogus, waarbij een zestiental generieke resultaten con-

creet geformuleerd zijn waarmee de eerste vijf prestatievelden van de WMO geëvalueerd kunnen worden. Indicatoren zijn geformuleerd om deze resultaten te meten.

De op populatieniveau gemeten prestaties geven antwoord op de vraag in welke mate de vooraf vastgestelde indicatoren behaald zijn en geven daarmee inzicht in het algehele resultaat van het welzijnswerk. Op lokaal niveau (gemeentelijk dan wel instellingsniveau) kunnen daarnaast altijd nog meer, voor de gemeente dan wel instelling specifieke, indicatoren gemeten worden.

### **6.2.3 Het inzetten van een visitatiecommissie**

In de pilot benchmark is gebruik gemaakt van registratie door de welzijnswerkers en het al dan niet persoonlijk afnemen van vragenlijsten. In het voorgaande zijn een aantal beperkingen hiervan besproken. Tevens is in paragraaf 6.1 de vraag gesteld of het überhaupt de kosten en moeite waard is om een dergelijke ingrijpende wijze van benchmarken te hanteren? Een alternatieve methode die hiervoor ingezet zou kunnen worden biedt 'visitatie'. Visitatie is een vorm van onderlinge toetsing. Het is een structuurgerichte beoordeling van kwaliteit door vakgenoten uit een soortgelijke instelling. Zij toetsen het professioneel handelen aan de hand van door de beroepsvereniging geaccepteerde criteria (zie: <http://www.hkz.nl/content/view/433/76/>). Van oudsher vindt visitatie veel plaats binnen de gezondheidszorg bij medisch specialisten en huisartsen, maar wordt tegenwoordig ook elders toegepast. Als visitatiecriteria landelijk gehanteerd worden, kunnen ze in een certificatieschema opgenomen worden en kan een keurmerk worden toegekend, zoals bijvoorbeeld door het Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten (KING) zal worden gedaan.

Concreet gaat KING zich bezighouden met het waarmaken van de ambities van gemeenten op het gebied van dienstverlening door kwaliteitsstandaarden en benchmarking, alsook met het scheppen van voorwaarden voor collegiale visitatie, certificering van het bestuurskrachtinstrumentarium, maar ook het beheer van (ICT)standaarden en benchmarks (zie: <http://www.vng.nl>).

Het belangrijkste doel van een visitatiebezoek is een verbeterproces op gang te brengen, de kwaliteit van de praktijkvoering te verhogen en waar nodig aan te scherpen. Via visitatie kunnen de sterke en zwakke kanten van de praktijkvoering worden achterhaald. De basisgedachte achter visitatie is, dat tekortkomingen in kwaliteit zelden te wijten zijn aan onkunde, ondeskundigheid of desinteresse van aanbieders, maar eerder samenhangen met de organisatie van het werk. Er zijn dus altijd mogelijkheden om de kwaliteit te verbeteren.

Naast visitatie van gemeenten (wat onder verantwoordelijkheid van het KING zal vallen), waarbij de aandacht onder meer uit zou moeten gaan naar de kwaliteit van het welzijnsbeleid, de helderheid van resultaten, de effectiviteit in aansturing en communicatie met instellingen, de wijze van offerteverlening, en dergelijke, zou ook de kwaliteit van het welzijnswerk op basis van een visitatiebezoek verbeterd kunnen worden. Dit vormt ons derde voorstel. Aansluitend bij de vorige paragraaf, kan een visitatiebezoek ingezet worden om op populatieniveau het resultaat van het welzijnswerk inzichtelijk te maken. Van belang is dat voorafgaand aan zo'n bezoek duidelijke criteria dan wel indicatoren worden opgesteld aan de hand waarvan het welzijnswerk wordt beoordeeld. Deze criteria kunnen per context verschillend zijn, maar

ook hier moet de aandacht onder meer uitgaan naar de effectiviteit van het werk, de helderheid van resultaten en de effectiviteit van aansturing. Daarnaast moeten afspraken worden gemaakt over de manier waarop deze criteria gemeten worden, wie in de visitatiecommissie zitting neemt en welke personen vanuit de lokale context bij de visitatie betrokken worden. Aangezien het welzijnswerk zich richt op de burger, zal zeker deze bij een visitatiebezoek betrokken moeten worden.

# Bijlage 1: Voorstel definities en variabelen

*Dit voorstel diende als input voor de inhoudelijke bijeenkomst op 30 oktober 2007 het PON.*

## 1 Definities

Om zaken met elkaar te kunnen vergelijken is het noodzakelijk te definiëren waar het over gaat. Antwoorden op vragen als: Welke begrippen worden gehanteerd en hoe interpreteren we die? De producten die de Trill samenwerking tot nu toe heeft opgeleverd - de resultatencatalogus en het dienstenboek - zetten een aantal stappen als het gaat om definiëring en standaardisering. In dit stuk geven we een overzicht van de reeds bekende Trill definities en doen we een voorstel voor de definiëring van nog niet eerder uitgewerkte begrippen.

### 1.1 Resultaten en begrippen

De twee resultaten die voor de pilot Benchmark geselecteerd zijn, bestaan uit verschillende begrippen die verdere definiëring vragen. We zullen per resultaat de begrippen verder toelichten door een definitie te geven en de frequentie en intensiteit van de definitie vast te stellen. Voor de duidelijkheid staan de twee resultaten hier nogmaals geformuleerd, het gaat om:

#### *Resultaat 1: Buurtbetrokkenheid*

Bewoners uit buurt ..., benaderd door de welzijnsinstelling, zijn betrokken bij de eigen leefomgeving in hun buurt.

#### *Resultaat 2: Vrijwilligerswerk*

Het aantal door de instelling benaderde jeugdigen (12 t/m 23 jaar) dat vrijwilliger is geworden is toegenomen met ....% in de periode ....

Om de communicatie over deze twee resultaten te vereenvoudigen, kiezen we ervoor om het eerste resultaat 'buurtbetrokkenheid' te noemen en de tweede 'vrijwilligerswerk'. Trill heeft voor een aantal begrippen reeds een definitie geformuleerd.

### Trill-definities

*Resultaat* = de aanwijsbare verandering c.q. gerealiseerde baat die één of meerdere diensten (bij cliënten) teweegbrengt en daarmee bijdraagt aan de beleidsdoelstelling en het maatschappelijke effect. Het resultaat moet een (welzijns)instelling kunnen bereiken.

*Leefomgeving* = directe fysieke en sociale omstandigheden van de buurt waarin bewoners wonen.

*Vrijwilliger* = iemand die zich onbetaald en in georganiseerd verband inzet voor (mensen/groepen in) de samenleving.

*Vrijwilligerswerk* = werk waarvoor iemand zelf kiest, dat niet wordt betaald, plaatsvindt in georganiseerd verband en dat ten goede komt aan (mensen/groepen in) de samenleving (NIZW).

(Bron: Resultatencatalogus 2006)

De begrippen gebruikt in de twee resultaten zijn hierna nader gedefinieerd.

### 1.1.1 Buurtbetrokkenheid

Als we kijken naar het resultaat buurtbetrokkenheid dan kunnen een aantal vragen gesteld worden, namelijk: Wanneer ben je betrokken? Wat is de eigen leefomgeving? Hoe ver strekt de buurt? Op welke manieren kun je benaderd worden door de welzijnsinstelling? Om het voor iedereen helder te krijgen wat de 'Trill antwoorden' op deze vragen zijn, geven we een toelichting op de begrippen.

#### *Betrokken zijn*

In de literatuur<sup>6</sup> zijn verschillende opvattingen over en uitleg van het begrip betrokkenheid te vinden. Vaak wordt betrokkenheid in een adem genoemd met de termen binding en sociale cohesie. Toch zijn het drie begrippen met een verschillende betekenis. Ze zijn weliswaar nauw met elkaar verbonden, maar ieder begrip heeft een eigen toepassing. Van der Land (2003) stelt zelfs dat betrokkenheid ondergeschikt is aan binding. Volgens hem is betrokkenheid het mentale aspect van binding. Het gaat dan om een bepaalde beleving, om het gevoel van verbondenheid. In zijn boek *Senses of place* heeft Eyles (1985) het over drie aspecten van binding, namelijk het sociale, ruimtelijke en mentale aspect. Het sociale aspect betreft de uitdrukking van binding in sociale relaties, ruimtelijk gaat het om de rol van de buurt als 'ruimte' en 'plaats' waarbinnen bindingen zich afspelen en het mentale aspect is de mogelijke betrokkenheid die de binding voortbrengt.

Een overeenkomst in de literatuur is de onderverdeling die men maakt, bestaande uit materiële en immateriële betrokkenheid ook wel actieve en passieve betrokkenheid genoemd. Müller en van Til (1998) spreken van het onderscheid in sociale (handelen) en mentale (emotionele) betrokkenheid. Bij sociale (materiële, actieve) betrokkenheid gaat het om de daadwerkelijke inzet (het 'doen') van buurtbewoners en bij mentale (immateriële, passieve) betrokkenheid gaat het om het gevoel van betrokkenheid (het 'denken') van buurtbewoners.

De eerste vorm - de inzet - wordt door Van der Land (2003) nog weer verder onderverdeeld in de concrete inspanning in verband met een probleem in de buurt en de inzet ter bevordering van de gezelligheid in de buurt.

Betrokken zijn, zoals geformuleerd in het Trill resultaat, heeft zowel de passieve als actieve component in zich. Betrokken zijn houdt in dat buurtbewoners zich betrokken voelen en zich ook actief inzetten voor de buurt. De inzet kan zijn in verband met het oplossen van een probleem en/of kan bestaan uit het organiseren van gezelligheidsactiviteiten ter bevordering van de betrokkenheid.

#### *De eigen leefomgeving in de buurt*

Volgens de definitie uit de resultatencatalogus moet leefomgeving opgevat worden als de directe fysieke en sociale omstandigheden van de buurt waarin bewoners wonen. Voor de ene persoon kan dit enkel de straat zijn waarin hij woont, voor de ander is het een gebied waarin hij zijn 'dagelijkse ding' doet,

---

<sup>6</sup> Zie onder andere WRR (2006), Van der Land (2003), NWO (2000), Müller en Van Til (1998), John Eyles (1985).

zoals wonen, boodschappen doen, de hond uit laten, gebruik maken van het openbaar vervoer (halte van bus, metro, trein), recreëren, sporten en eventueel betaald werken.

Het woord 'directe' uit de definitie geeft een mogelijkheid tot afbakening. Direct kan uitgelegd worden in geografische zin. Anders dan de 'vaste' geografische indelingen die diverse instituties<sup>7</sup> hanteren, wordt hier dan uitgegaan van de beleving van de buurtbewoner. Het gaat immers om zijn of haar *eigen* leefomgeving. De eigen leefomgeving in de buurt kan zijn de directe fysieke en sociale omstandigheden van de buurt met een nog nader te bepalen maximale straal rondom het eigen woonhuis. Daarbinnen verschilt het naar eigen inzicht en interpretatie van de buurtbewoner.

#### *Benaderd zijn door de welzijnsinstelling*

Het resultaat geldt alleen voor de buurtbewoners die benaderd zijn door de welzijnsinstelling. Het resultaat dient immers een opbrengst van de professionele inzet van de welzijnswerker te zijn.

Om gericht na te kunnen gaan of het resultaat behaald is, moeten de bewoners die door de instelling benaderd zijn als groep geïdentificeerd kunnen worden. Deze groep bestaat uiteraard alleen uit die bewoners die door welzijnsinstelling benaderd zijn.

### **1.1.2 Vrijwilligerswerk**

Hetzelfde vraagstuk geldt voor het resultaat over jeugdige vrijwilligers, want wanneer ben je vrijwilliger? Wat moet je daarvoor doen en hoe vaak? En de toename; ten opzichte van wat moet het aantal vrijwilligers zijn toegenomen? Bij dit resultaat gaat het ook om personen die benaderd zijn door de welzijnsinstelling en hanteren we dus de hiervoor besproken toelichting op het begrip.

#### *Vrijwilligerswerk*

In de door Trill gehanteerde definitie van vrijwilligerswerk staat de toevoeging 'in georganiseerd verband' en dat is een eerste afbakening van het soort werk dat hieronder valt. Vrijwilligerswerk kan namelijk ook veel ruimer opgevat worden. Ruimer in de zin dat de inzet niet beperkt blijft tot vrijwillige inzet in en via georganiseerde verbanden. Het gaat dan om elke vorm van vrijwillige inzet waarbij men anderen behulpzaam is in materiële, fysieke, sociale en emotionele zin (Verheijen en Van Daal 1999).

Voor het vrijwilligerswerk, zoals in de resultatencatalogus geformuleerd staat, geldt dat het in enig georganiseerd verband gedaan dient te worden. Het soort werk dat een vrijwilliger kan doen, is vervolgens in te delen naar een aantal categorieën (Van Daal 2006):

- Bestuurlijk werk.
- Organisatorisch werk (bijvoorbeeld opzetten van activiteiten, lid van een commissie).
- Uitvoerend werk (bijvoorbeeld sport- of spelbegeleider, verzorgen van zieken, kinderopvang).

---

<sup>7</sup> Zoals gemeente, politie, woningbouwcorporaties, scholen en welzijnsinstellingen.

### *Vrijwilliger*

Volgens de definitie van Trill is een vrijwilliger iemand die zich onbetaald en in georganiseerd verband inzet voor (mensen/groepen in) de samenleving. Het aantal vrijwilligers dat het welzijnswerk nu registreert zijn vrijwilligers binnen het welzijnswerk zelf, die zich dus inzetten voor het werk van de eigen organisatie. Het door de gemeente geformuleerde resultaat is echter breder georiënteerd. Het betreft namelijk ook vrijwilligers die zich op andere plaatsen actief inzetten, bijvoorbeeld bij de lokale voetbalvereniging of voor het dierenasiel. Een tweede punt om bij stil te staan is de duur en de frequentie van de inzet. Eigenlijk zijn er twee type vrijwilligers te onderscheiden, namelijk de eenmalige vrijwilliger en de meermalige vrijwilliger. De eerste spreekt voor zich, de definitie kan zijn: een persoon zet zich eenmalig als vrijwilliger in gedurende een bepaalde activiteit. De meermalige vrijwilliger betreft de persoon die zich vaker dan 1 keer inzet voor een bepaalde activiteit(en). Dit kan herhaaldelijk zijn voor een soort activiteit, maar ook eenmalig voor verschillende activiteiten.

### *Toename*

In het geformuleerde resultaat wordt gesproken van een toename. Het gaat om de toename van het aantal jeugdigen dat vrijwilliger is geworden. Dit houdt een trendmeting in. Dus in tegenstelling tot het resultaat buurtbetrokkenheid zal er bij het resultaat vrijwilligerswerk een nulmeting moeten plaatsvinden.

## **1.2 Samengevat**

In deze bijlage zijn de begrippen van de twee resultaten - buurtbetrokkenheid en vrijwilligerswerk - nader gedefinieerd. Hieronder staan de definities nogmaals opgesomd.

<b>Begrip</b>	<b>Definitie</b>
Resultaat	De aanwijsbare verandering c.q. gerealiseerde baat die één of meerdere diensten (bij cliënten) teweegbrengt en daarmee bijdraagt aan de beleidsdoelstelling en het maatschappelijke effect. Het resultaat moet een (welzijns)instelling kunnen bereiken.
Betrokkenheid	Buurtbewoners voelen zich betrokken en zetten zich eventueel actief in voor de buurt. De inzet kan zijn in verband met het oplossen van een probleem en/of bestaan uit het organiseren van gezelligheidsactiviteiten ter bevordering van de betrokkenheid.
De eigen leefomgeving in de buurt	De directe fysieke en sociale omstandigheden van de buurt met een maximale straal van vijf straten rondom het eigen woonhuis. Daarbinnen verschilt het naar eigen inzicht en interpretatie van de buurtbewoner.
Benaderd zijn	De bewoners die doelgericht door de welzijnsinstelling benaderd zijn.
Vrijwilligerswerk	Werk waarvoor iemand zelf kiest, dat niet wordt betaald, plaatsvindt in georganiseerd verband en dat ten goede komt aan (mensen/groepen in) de samenleving. Het soort vrijwilligerswerk valt onder een van de categorieën: bestuurlijk, organisatorisch of uitvoerend werk.
Vrijwilliger	Iemand die zich onbetaald en in georganiseerd verband inzet voor (mensen/groepen in) de samenleving.
Eenmalige vrijwilliger	De persoon die zich eenmalig inzet als vrijwilliger gedurende een bepaalde activiteit.
Meermalige vrijwilliger	De persoon die zich vaker dan 1 keer inzet voor een bepaalde activiteit(en). Dit kan herhaaldelijk zijn voor een soort activiteit, maar ook eenmalig voor verschillende activiteiten.

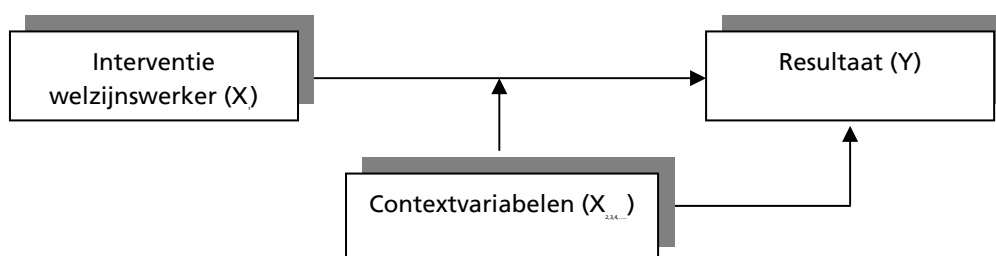
## 2 Variabelen

De tweede stap van de operationalisatie bestaat uit het benoemen van de resultaatindicatoren voor het meten van de twee resultaten. De vraag is welke concepten we moeten meten om iets informatiefs over het behaalde resultaat te kunnen zeggen? Om vervolgens na te kunnen gaan wat de zeggingskracht is van de resultaatindicatoren, moeten de contextgebonden variabelen die daarmee een interactie hebben in kaart gebracht worden. Het gaat dus om factoren (variabelen) binnen een bepaalde omgeving (context) die een bevorderende of belemmerde werking hebben op het al dan niet halen van het resultaat.

### 2.1 Afhankelijke en onafhankelijke variabelen

In het volgende schema is een conceptueel model weergegeven met de door ons verwachte relaties tussen diverse factoren en het resultaat.

Schema 1: Onderzoeksmodel



We gaan uit van de onafhankelijke variabelen interventie welzijnswerker ( $X_1$ ) en verschillende contextvariabelen ( $X_{2,3,4, \dots}$ ), die allen een relatie zullen hebben met de afhankelijke variabele resultaat ( $Y$ ). De contextvariabelen hebben niet alleen een directe invloed op het resultaat, ook verwachten we dat er een indirecte invloed is. Dit houdt in dat de verschillende contextvariabelen een modererend effect hebben op de relatie interventie welzijnswerker en resultaat.

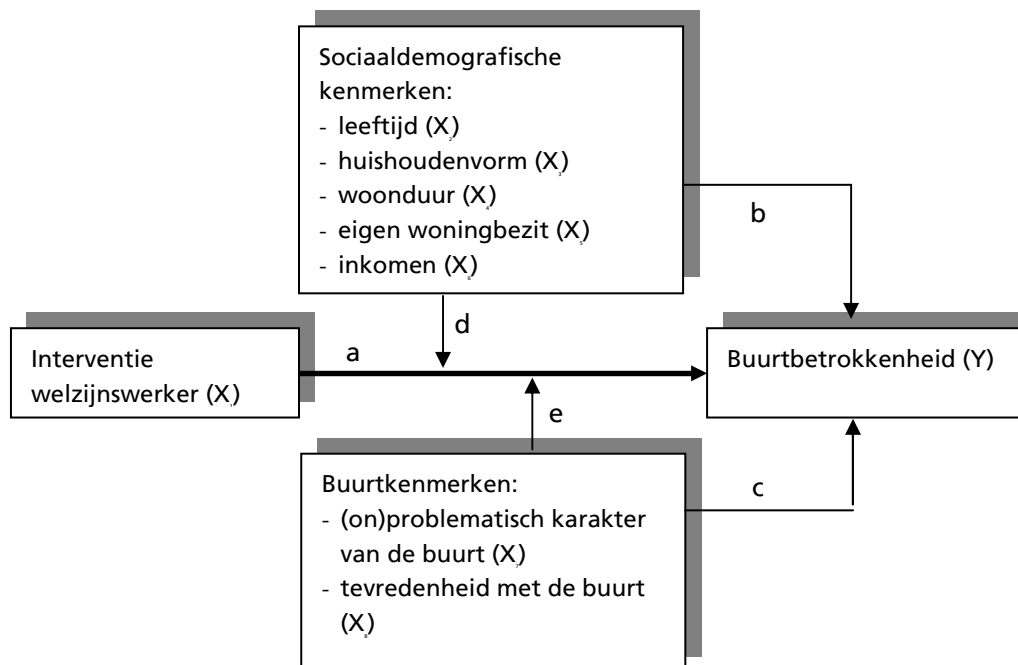
Op basis van theorie wordt een selectie gemaakt uit de oneindige hoeveelheid contextvariabelen en wordt deze selectie vastgesteld per resultaat. In de empirische werkelijkheid is een dergelijke voorselectie niet mogelijk, omdat andere verbanden niet zondermeer uitgesloten mogen worden. Om de complexiteit van de praktijk toch enigszins te vatten, zodat de nuancering van de resultaten uit de benchmark door iedereen toegepast kan worden, is er gekozen om een aantal contextvariabelen te benoemen en zo goed mogelijk te standaardiseren (door ze als item op te nemen in het meetinstrument). De resultaten uit de benchmark kunnen op deze wijze nauwkeuriger uitgelegd en verklaard worden. Er is dus sprake van zowel tellen als vertellen.

De keuze voor de specifieke contextvariabelen is gebaseerd op eerder onderzoek. De gebruikte variabelen en hun relaties zijn onderbouwd door de gevonden theorieën in de bestaande literatuur. Hierna wordt voor de twee pilot resultaten het onderzoekmodel ingevuld en toegelicht.

### 2.1.1 Buurtbetrokkenheid

Voor het resultaat over buurtbetrokkenheid kan het onderzoeksmodel als volgt ingevuld worden.

Schema 2: Onderzoeksmodel buurtbetrokkenheid<sup>8</sup>



De pijlen in het schema laten zich als volgt interpreteren:

- a) Buurtbewoners die benaderd zijn door de welzijnsinstelling, zijn meer betrokken bij de buurt.
- b) Hoe hoger de leeftijd van een buurtbewoner, hoe groter zijn gevoel van betrokkenheid is bij de buurt.
  - Naarmate er meer thuiswonende kinderen zijn en hoe minder personen uit het huishouden betaald werk verrichten, des te hoger is de betrokkenheid bij de buurt.
  - Naarmate de woontuur in de buurt toeneemt, des te groter de betrokkenheid bij de buurt.
  - Het bezit van een eigen woning leidt tot meer buurtbetrokkenheid.
  - Hoe hoger het inkomen, des te groter de betrokkenheid bij de buurt.
- c) - Hoe groter het problematische karakter van de buurt en hoe meer ontevreden men met de buurt is, des vaker zetten mensen zich actief in verband met het oplossen van het probleem.
  - Hoe groter het onproblematische karakter van de buurt en hoe meer tevreden men met de buurt is, des vaker zetten mensen zich actief in voor gezelligheidsactiviteiten in de buurt.

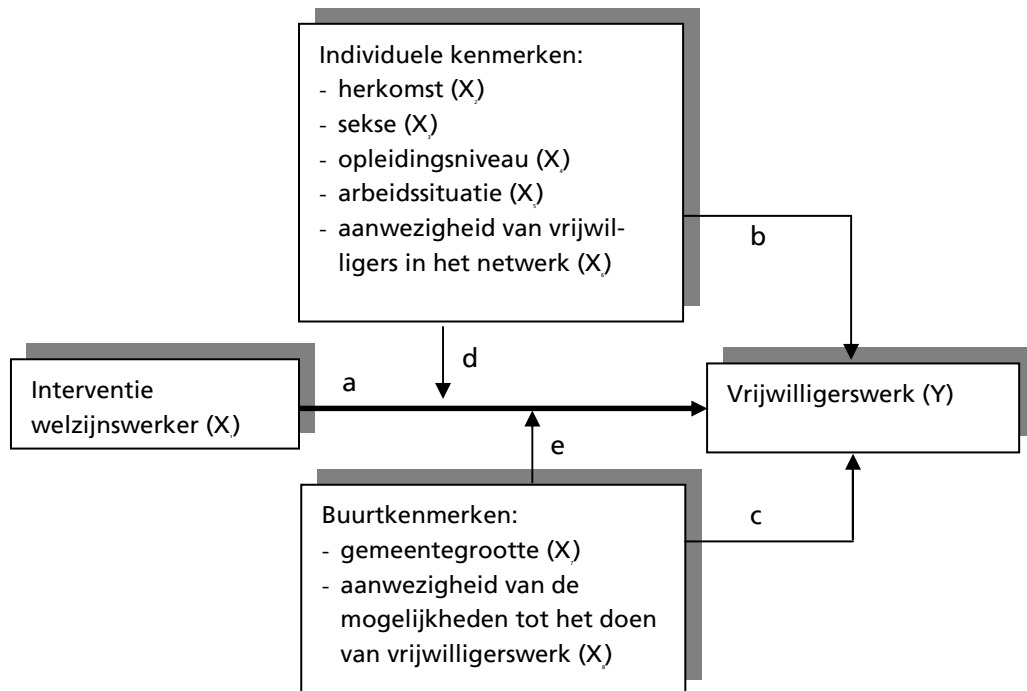
<sup>8</sup> De geselecteerde sociaaldemografische en buurtkenmerken zijn ontleend aan het onderzoek van Van der Land (2003), dat hij uitvoerde ten behoeve van het schrijven van zijn proefschrift *Vluchtige verbondenheid: Stedelijke bindingen van de Rotterdamse nieuwe middenklasse*.

- d) De relatie tussen de interventie van de welzijnswerker en buurtbetrokkenheid zal gemodereerd worden door de sociaaldemografische kenmerken.
- e) De relatie tussen de interventie van de welzijnswerker en buurtbetrokkenheid zal gemodereerd worden door de buurtkenmerken.

### 2.1.2 Vrijwilligerswerk

Voor het resultaat over vrijwilligerswerk kan het onderzoeksmodel als volgt ingevuld worden.

Schema 3: Onderzoeksmodel vrijwilligerswerk<sup>9</sup>



De pijlen in het schema laten zich als volgt interpreteren:

- a) Jeugdigen die benaderd zijn door de welzijnsinstelling, zijn vrijwilliger geworden.
- b) - Hoe meer autochtonen er benaderd zijn door de welzijnsinstelling, des meer zijn er vrijwilliger geworden.  
- Hoe meer mannen er benaderd zijn door de welzijnsinstelling, des meer zijn er vrijwilliger geworden.  
- Naarmate het opleidingsniveau hoger is, des te vaker wordt er vrijwilligerswerk in georganiseerd verband verricht.  
- Hoe minder uur aan een betaalde baan wordt besteed of indien men huisvrouw/man is, hoe vaker er vrijwilligerswerk gedaan wordt.  
- Hoe vaker in het sociale netwerk vrijwilligerswerk voorkomt, des te vaker wordt er vrijwilligerswerk gedaan.
- c) - Hoe kleiner de gemeente waarin men woont, hoe vaker men vrijwilligers werk doet.

<sup>9</sup> De geselecteerde individuele en buurtkenmerken zijn ontleend aan het onderzoek van Verheijen en Van Daal (1999), *Sociale participatie in Noord-Brabant: Vrijwilligerswerk en informele hulp in perspectief*.

- Hoe meer mogelijkheden in de buurt er zijn tot het doen van vrijwilligerswerk, des vaker wordt er vrijwilligerswerk gedaan.
- d) De relatie tussen de interventie van de welzijnswerker en vrijwilligerswerk zal gemodereerd worden door de individuele kenmerken.
- e) De relatie tussen de interventie van de welzijnswerker en vrijwilligerswerk zal gemodereerd worden door de buurtkenmerken.

## 2.2 Kwantitatief en kwalitatief

De gekozen afhankelijke variabelen hebben in eerder onderzoek aangetoond een sterk correlerende relatie (op dat moment significant) te hebben met de onafhankelijke variabelen. In theorie en idealiter gezien zouden alle variabelen voor de benchmark kwantitatief gemeten moeten worden. Via een rekenmodel, waarin gewaardeerde scores op ondermeer resultaatindicatoren, contextvariabelen en financiële kosten zijn opgenomen, kan vervolgens de effectiviteit van de inzet van de welzijnsinstelling bepaald worden en vergeleken worden met andere gemeenten. De toepasbaarheid, bruikbaarheid en betrouwbaarheid van een dergelijk rekenmodel staat ter discussie. Het werken met een verantwoord rekenmodel is qua kosten niet rendabel ten opzichte van de opbrengsten. De meerwaarde van het enkel (wetenschappelijk verantwoord) kwantitatief meten en analyseren van de datagegevens draagt onvoldoende bij aan de doelstelling van de benchmark, namelijk het inhoudelijk en op de praktijk gericht van elkaar leren.

Om toch meer te kunnen zeggen over de behaalde resultaten en daarbij het theoretisch benchmark model zo dicht mogelijk te benaderen, is het geven van verklaringen voor de variatie gewenst. De geselecteerde afhankelijke variabelen hebben eerder aangetoond een verklaring te zijn voor de variatie en vanuit die kennis worden ze meegenomen in het meetinstrument (en registratie) voor de benchmark. Door na te gaan of er sprake is van dergelijke variabelen, is het mogelijk om op kwalitatieve wijze te verklaren waarom de behaalde resultaten van de welzijnsinstellingen van elkaar verschillen.

## 2.3 Tot slot

De tweede stap van de operationalisatie - het benoemen van de variabelen - is hiermee afgerond. Voor het overzicht staan de variabelen nogmaals genoemd.

Afhankelijke variabelen	Onafhankelijke variabelen	Bron
Buurtbetrokkenheid	Interventie welzijnswerker	Trill
	Sociaaldemografische kenmerken: - leeftijd - huishoudenvorm - woontijd - eigen woningbezit - inkomen	Trill
	Buurtkenmerken: - (on)probleematisch karakter van de buurt - tevredenheid met de buurt	Onderzoeksafdeling gemeente

<b>Afhankelijke variabelen</b>	<b>Onafhankelijke variabelen</b>	<b>Bron</b>
Vrijwilligerswerk	Interventie welzijnswerker	Trill
	Individuele kenmerken: <ul style="list-style-type: none"> <li>- herkomst</li> <li>- sekse</li> <li>- opleidingsniveau</li> <li>- arbeidssituatie</li> <li>- aanwezigheid van vrijwilligers in het netwerk</li> </ul>	Trill
	Buurtkenmerken: <ul style="list-style-type: none"> <li>- gemeentegrootte</li> <li>- aanwezigheid van de mogelijkheden tot het doen van vrijwilligerswerk</li> </ul>	Gemeente

## Bijlage 2: Vertaling primaire proces naar Trill-terminologie

### Gemeente A Buurtbetrokkenheid

Module	Gemeente A
Analyse	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Overzicht wat is er te doen in de wijk/wat loopt goed.</li> <li>- Overzicht wat is er niet maar wordt wel gemist.</li> <li>- Antwoord op de vraag waarbij de wijk betrokken buurtbewoners kan gebruiken.</li> </ul>
19 Individueel enthousiasmeren/motiveren	Binnen bestaande netwerken deelnemers en vrijwilligers aanspreken.
Plan van aanpak	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opdracht formuleren.</li> <li>- Doel bepalen.</li> <li>- Verwacht resultaat bepalen.</li> </ul>
48 Sociale kaart buurt	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Oriëntatie documentatie. Onder andere wijkshets en buurtmonitor.</li> <li>- Gesprekken betrokkenen intern.</li> <li>- Gesprekken betrokken externe partners.</li> <li>- Gesprekken actieve bewoners/vrijwilligers.</li> <li>- Oriëntatie activiteiten aanbod.</li> </ul>
Werving	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Flyer verspreiding bij diverse partners.</li> <li>- Poster verspreiding op locatie en onder bekende bewoners.</li> <li>- Collega's met contacten/netwerk in de wijk benaderen om mee te werven.</li> <li>- Persbericht in de wijkkrant.</li> <li>- Straatcontactpersonen, sleutelfiguren door heel de wijk flyers meegeven om te werven. Op sommige plekken huis aan huis verspreiding.</li> </ul>

### Gemeente A Vrijwilligerswerk

Module	Gemeente A
Contactenleggen	De klassen binnenlopen en voorstellen, ambulant op straat, in de wijkkrant, artikel in een nieuwsbrief, kennismakingsactiviteit: etentje met toekomstige vrijwilligers, uitje naar de kunstbende, activiteiten bezoeken zoals meidenvoetbal, breakdance, popping.
Begeleiding vrijwilligers bij activiteiten	Gesprek vooraf met de nieuwe trainster van meidenvoetbal, gesprek met vrijwilliger van voetbalproject. Evaluatie na de meidenvoetbal, 16 meidenbijeenkomsten.
Netwerkopbouw	Vrijwilligersgroep maken voor het klusproject, contact leggen met de ouder van meiden, gesprek met voetbalgroep om vrijwilliger te worden voor bij de 6 kamp.
Training	Meiden trainen hoe ze oudere mensen moeten aanspreken. Vrijwilliger voetbal in gesprek laten komen met andere trainers.
Werving	Nieuwsbrief HDR artikel met contactgegevens, klassenbinnenlopend, ambulant op straat contacten leggen.

## Gemeente B buurtbetrokkenheid

Module	Gemeente B
Activiteiten programmeren en/of organiseren	Straatspeeldag
Begeleiden vrijwilligers/buurtkaders/buurtplatform	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ondersteunen buurtplatform.</li> <li>- Advies naar DB buurtplatform.</li> <li>- Bijwonen van vergaderingen.</li> <li>- Beleidsmatige zaken.</li> </ul>
Begeleiden vrijwilligers bij activiteiten	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Het coachen en - individueel of groepsgewijs- terzijde staan van vrijwilligers bij activiteiten</li> <li>- Het begeleiden van vrijwilligers vindt plaats voor, tijdens en na het vrijwilligerswerk en tijdens aparte werkbesprekingen en/of scholingsbijeenkomsten</li> </ul>
Consultatie groepen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Het consulteren van (vrijwilligers-, bewoners-)groepen in de buurt. Ouderraad basisschool, bewonerscommissie.</li> <li>- Sociaal organisatorisch advies.</li> <li>- Strategisch advies.</li> </ul>
Informatieoverdracht groepen	Informatieoverdracht middels voorlichtingsbijeenkomsten, buurtkrant of website.
Netwerkopbouw	Alle activiteiten gericht op de verbetering van de situatie van bewoners. Denk aan overlast van jeugdigen/jongeren. (Met name de overlast is hier aan de orde.)

## Gemeente D Vrijwilligerswerk

Module	Gemeente D
Begeleiding individueel	
Begeleiden vrijwilligers bij activiteiten	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Voorbespreking activiteit.</li> <li>- Evaluatie na afloop met vrijwilligers.</li> <li>- Begeleiden vrijwilligers tijdens activiteiten.</li> <li>- Beleggen en uitvoeren van vrijwilligers vergaderingen.</li> <li>- Organiseren en uitvoeren van deskundigheidsbevordering.</li> </ul>
Individueel enthousiasmeren /motiveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Binnen bestaande activiteiten jongeren benaderen ten behoeve van mee organiseren van activiteiten.</li> <li>- Bieden van participatiemogelijkheden binnen bestaande activiteiten.</li> <li>- Afleggen van huisbezoeken.</li> </ul>
Werving	

## Gemeente C Buurtbetrokkenheid

Modulen	Activiteiten/interventies/handelingen
3 Begeleiden vrijwilligers/ buurtkaders / buurtplatform	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ondersteunen buurtplatform.</li> <li>- Advies naar DB buurtplatform.</li> <li>- Bijwonen van de vergaderingen.</li> <li>- Organisatorische en beleidsmatige zaken.</li> </ul>
1 Activiteiten programmeren en/of organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Het programmeren, organiseren en uitvoering van activiteiten voor de buurt of groepen burgers.</li> <li>- Kerstbomen activiteit.</li> <li>- Buurtfeest.</li> <li>- Straatspeeldag.</li> </ul>
5 Begeleiden vrijwilligers bij activiteiten	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Het coachen en - individueel of groepsgewijs - terzijde staan van vrijwilligers bij activiteiten.</li> <li>- Het begeleiden van vrijwilligers vindt plaats voor, tijdens en na het vrijwilligerswerk en tijdens aparte werkbesprekingen en/of scholingsbijeenkomsten. De begeleiding kan individueel en/of groepsgewijs plaatsvinden</li> </ul>
12 Consultatie groepen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Het consulteren van (vrijwilligers-, bewoners-) groepen in de buurt. Ouderraad basisschool, bewoners overleg commissie, bewoners-groep.</li> <li>- Sociaal organisatorisch advies.</li> <li>- Strategisch advies.</li> <li>- Educatief advies.</li> </ul>
21 Informatie-overdracht groepen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Het geven van mondelinge, schriftelijke en/of audiovisuele informatie over tal van onderwerpen aan groepen c.q. instellingen/organisaties.</li> <li>- Informatieoverdracht middels voorlichtingsbijeenkomsten, buurtkrant of website.</li> </ul>
30 Netwerk-opbouw	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Het ondersteunen van meerdere organisaties bij de opbouw van een samenwerkingsverband teneinde een in gezamenlijkheid overeengekomen doel te realiseren.</li> <li>- Opzetten en deelname aan het zorgnetwerk.</li> </ul>
39 Presentie	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Regelmatig een rondje maken in de buurt, contacten leggen, een praatje maken met de buurtbewoners</li> </ul>
47 Signalering	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alle activiteiten gericht op de verbetering van de situatie van bewoners. Denk aan overlast van jeugdigen/jongeren.</li> </ul>
58 Werving	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Het werven van potentiële deelnemers aan een bepaalde activiteit of voor een specifiek doel.</li> </ul>

## Bijlage 3: Vragenlijst voor het resultaat buurtbetrokkenheid



### Bewoners uit ..... zijn betrokken bij hun buurt

Deze vragenlijst is bedoeld voor (volwassen) bewoners van de wijk ..... Het doel van de vragenlijst is om na te gaan welke resultaten de inzet van het opbouwwerk oplevert. Met deze resultaten kunnen we daar waar nodig, het opbouwwerk versterken.

De vragenlijst wordt anoniem verwerkt. Dit betekent dat uw naam op geen enkele manier in verband wordt gebracht met de antwoorden die u geeft.

Hieronder volgen een voorbeeld en instructie over hoe u deze vragenlijst in moet vullen.

#### VOORBEELD

Wilt u de vragen als volgt invullen?

**Bent u een man of een vrouw?**

- man  
 vrouw (u heeft nu ingevuld dat u een vrouw bent)

Als u per ongeluk het verkeerde vakje heeft aangekruist, moet u **het goede vakje helemaal inkleuren**. Dus als u een man bent en u heeft vrouw aangekruist dan doet u het volgende:

**Bent u een man of een vrouw?**

- man (u heeft nu ingevuld dat u een man bent)  
 vrouw

Tot slot is het volgende nog belangrijk:

- Bij de **meeste vragen** is het de bedoeling dat u maar **één hokje** aankruist.
- Bij een vraag mag u **meerdere hokjes** aankruisen. Bij die vraag staat dat apart vermeld.

Het invullen van de vragenlijst kost maximaal 10 minuten.

Deze vragenlijst is ontwikkeld door het  
PON Instituut voor advies, onderzoek en ontwikkeling in Noord-Brabant

## BETROKKENHEID BIJ DE BUURT

We beginnen met een aantal vragen over het opbouwwerk en over uw betrokkenheid bij uw buurt.

- 1 **Heeft u dit jaar contact gehad met de opbouwwerker ....? Bijvoorbeeld gezien en/of gesproken, contact via de telefoon of internet.**
  - ja
  - nee (ga naar vraag 4)
  - weet niet (ga naar vraag 4)
  
- 2 **Zo ja, naar aanleiding waarvan heeft u contact gehad? Hoe heeft hij u benaderd?** (meerdere antwoorden mogelijk)
  - mondeling (aangesproken)
  - SMS
  - email/MSN/Hyves
  - brief op naam
  - algemene brief
  - poster/flyer/folder
  - aankondiging op de website
  - stukje in de wijkkrant of andere bladen
  - lokale media (radio/tv)
  - via een andere professional (gemeente, woningbouwvereniging, ouderenvwerker, wijkagent, et cetera)
  - weet ik niet
  
- 3 **Hoe vaak heeft u dit jaar contact gehad met de opbouwwerker?**
  - 1 keer
  - 2-4 keer
  - 5-10 keer
  - meer dan 10 keer
  
- 4 **Hoe betrokken voelt u zich bij de buurt waarin u woont?**
  - zeer betrokken
  - betrokken
  - neutraal
  - niet erg betrokken
  - helemaal niet betrokken

**5 Is uw gevoel van betrokkenheid bij de buurt het afgelopen jaar veranderd?**

- ja, ik ben me meer betrokken gaan voelen
- ja, ik ben me minder betrokken gaan voelen
- nee, mijn gevoel van betrokkenheid is gelijk gebleven (ga naar vraag 7)
- weet ik niet (ga naar vraag 7)

**6 Als uw gevoel van betrokkenheid is veranderd, kunt u uitleggen waardoor dat komt?**

.....

.....

.....

**7 Hoe tevreden bent u over de buurt waarin u woont?**

- zeer tevreden
- tevreden
- neutraal
- ontevreden
- zeer ontevreden

**8 Kunt u uw antwoord uitleggen?**

.....

.....

.....

<b>ACTIVITEITEN IN DE BUURT</b>
---------------------------------

**9 Bent u lid van een groep of comité dat buurtactiviteiten (bijvoorbeeld buurtfeest, voetbaltoernooi, straatspeeldag) organiseert?**

- nee
- ja en ik ben al zo lang lid:
  - 0 tot 6 maanden
  - 6 tot 12 maanden
  - langer dan 1 jaar

- 10 Heeft u zich dit jaar wel eens ingespannen in verband met *gezellige activiteiten* in de buurt?**
- nee
- ja, namelijk .....
- 11 Bent u lid van een groep of comité dat zich bezig houdt met thema's als *veiligheid, leefbaarheid, woonomgeving, verkeer* in uw buurt?**
- nee
- ja en ik ben al zo lang lid:
- 0 tot 6 maanden
- 6 tot 12 maanden
- langer dan 1 jaar
- 12 Heeft u zich dit jaar wel eens ingespannen in verband met het *oplossen* van een *probleem* in de buurt?**
- nee
- ja, namelijk .....
- 13 Verricht u nog andere activiteiten in uw buurt?**
- nee
- ja, namelijk .....

<b>ALGEMEEN</b>
-----------------

Dan volgen nu wat algemene vragen over uw leeftijd, huishouden, inkomen en woonsituatie. Deze informatie is belangrijk voor het onderzoek, omdat we daarmee een beter beeld krijgen van de bewoners die meedoen aan het onderzoek. Nogmaals, uw antwoorden zijn anoniem en worden dus nooit aan uw naam gekoppeld.

- 14 Bent u een man of een vrouw?**
- man
- vrouw
- 15 Wat is uw leeftijd?**
- 16-24 jaar       65-69 jaar
- 25-39 jaar       70-74 jaar
- 40-54 jaar       75-79 jaar
- 55-59 jaar       80 jaar en ouder
- 60-64 jaar

**16 Welke huishoudensituatie is het meest op u van toepassing?**

- alleenstaand
- alleenstaand met thuiswonend(e) kind(eren)
- alleenstaand met uitwonend(e) kind(eren)
- samenwonend of gehuwd zonder kinderen
- samenwonend of gehuwd met thuiswonend(e) kind(eren)
- samenwonend of gehuwd met uitwonend(e) kind(eren)
- inwonend bij ouders

**17 Hebben u en/of uw partner een betaalde baan?**

- alleen ik heb een betaalde baan
- alleen mijn partner heeft een betaalde baan
- ja, we hebben beide een betaalde baan
- nee, we hebben beide geen betaalde baan
- nee, ik en/of mijn partner zijn met pensioen
- ik heb geen partner, maar ik heb wel een betaalde baan
- ik heb geen partner en ik heb geen betaalde baan

**18 Wat is het gezamenlijk netto jaarinkomen van u en eventueel uw partner?**

- wil ik niet zeggen
- minder dan €15.000,--
- tussen €15.000,-- en €30.000,--
- meer dan €30.000,--

**19 Hoe lang woont u al op uw huidige adres?**

- 0 tot 1 jaar
- 1 tot 2 jaar
- 2 tot 5 jaar
- 5 tot 10 jaar
- langer dan 10 jaar

**20 Denkt u dat u in de komende twee jaar zult verhuizen?**

- ja, naar een huis in dezelfde wijk waar ik nu woon
- ja, naar een andere wijk in dezelfde gemeente
- ja, naar een andere gemeente
- nee
- weet niet

**21** **Waarom zou u willen verhuizen? (indien van toepassing)**

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

**22** **Heeft u nog opmerkingen of extra aanvullingen naar aanleiding van deze vragenlijst?**

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

**U BENT AAN HET EINDE VAN DE VRAGENLIJST  
DANK U WEL VOOR DE MEDEWERKING!**

## Bijlage 4: Vragenlijst voor het resultaat vrijwilligerswerk



### Vrijwilligerswerk door jongeren uit .....

Deze vragenlijst is bedoeld voor jongeren tussen de 12 en 23 jaar oud die wonen in ..... Het doel van de vragenlijst is om na te gaan welke resultaten de inzet van het jongerenwerk oplevert. Met deze resultaten kunnen we daar waar nodig, het jongerenwerk versterken.

De vragenlijst wordt anoniem verwerkt. Dit betekent dat je naam op geen enkele manier in verband wordt gebracht met de antwoorden die je geeft.

Hieronder volgen een voorbeeld en instructie over hoe je deze vragenlijst in moet vullen.

#### VOORBEELD

Wil je de vragen als volgt invullen?

**Ben je een jongen of een meisje?**

- jongen  
 meisje (je hebt nu ingevuld dat je een meisje bent)

Als je per ongeluk het verkeerde vakje hebt aangekruist, moet je **het goede vakje helemaal inkleuren**. Dus als je een jongen bent en je hebt meisje aangekruist dan doe je het volgende:

**Ben je een jongen of een meisje?**

- jongen (je hebt nu ingevuld dat je een jongen bent)  
 meisje

Tot slot is het volgende nog belangrijk:

- Bij de **meeste vragen** is het de bedoeling dat je maar **één hokje** aankruist.
- Bij een vraag mag je **meerdere hokjes** aankruisen. Bij die vraag staat dat apart vermeld.

Het invullen van de vragenlijst kost maar 5 minuten.

Deze vragenlijst is ontwikkeld door het  
PON Instituut voor advies, onderzoek en ontwikkeling in Noord-Brabant

## JONGERENWERK en VRIJWILLIGERSWERK

We beginnen met een aantal vragen over het jongerenwerk en over jouw inzet als vrijwilliger.

**1 Heb je dit jaar contact gehad met de jongerenwerker .....? Bijvoorbeeld gezien en/of gesproken, contact via de telefoon of internet.**

- ja
- nee (ga naar vraag 4)
- weet ik niet (ga naar vraag 4)

**2 Zo ja, naar aanleiding waarvan heb je contact gehad? Hoe heeft hij jou benaderd? (meerdere antwoorden mogelijk)**

- mondeling (aangesproken)
- SMS
- email/MSN/Hyves
- brief op naam
- algemene brief
- poster/flyers/folder
- aankondiging op de website
- stukje in de wijkkrant of andere bladen
- lokale media (radio/tv)
- via een andere professional (gemeente, woningbouwvereniging, ouderenwerker, wijkagent et cetera)
- weet ik niet

**3 Hoe vaak heb je dit jaar contact gehad met de jongerenwerker?**

- 1 keer
- 2-4 keer
- 5-10 keer
- meer dan 10 keer

**4 Doe je wel eens vrijwilligerswerk (ook al doe je dit maar 1 keer per jaar)?**

Met vrijwilligerswerk bedoelen we dat je helpt bij het organiseren en uitvoeren van activiteiten zonder dat je daarvoor betaald krijgt. Dit kunnen allerlei activiteiten (sport, muziek, kunst, ontmoeting enzovoorts) zijn voor andere jongeren, maar ook voor kinderen, volwassenen en oudere mensen.

- ja (ga naar vraag 6)
- nee

**5 Waarom doe je geen vrijwilligerswerk?**

- heb ik geen zin in
- ik krijg niet betaald
- er zijn geen mogelijkheden tot vrijwilligerswerk
- er is mij nog nooit iets gevraagd
- het is te ver weg
- anders, namelijk .....

Ga naar vraag 11

**6 Waarom ben je vrijwilligerswerk gaan doen?**

- ik ben vrijwilligerswerk gaan doen omdat de jongerenwerker mij gevraagd of gestimuleerd heeft
- ik ben vanuit mezelf vrijwilligerswerk gaan doen
- ik ben om een andere reden vrijwilligerswerk gaan doen, namelijk .....

**7 Wat voor soort vrijwilligerswerk doe je?**

- ik help mee bij activiteiten die door het jongerenwerk georganiseerd worden
- ik doe vrijwilligerswerk bij een club of vereniging (bijvoorbeeld sportclub, muziekvereniging, scouting)
- ik doe ergens anders vrijwilligerswerk, namelijk .....

**8 Hoe lang doe je al vrijwilligerswerk?**

- korter dan 1 jaar
- tussen 1 en 3 jaar
- tussen 3 en 5 jaar
- meer dan 5 jaar

**9 Hoe vaak doe je vrijwilligerswerk?**

- ik heb 1 keer meegeholpen bij een activiteit
- ik help vaker bij dezelfde activiteit (bijvoorbeeld bij de disco op vrijdagavond)
- ik help bij verschillende activiteiten

**10 Waarom doe je vrijwilligerswerk?**

- omdat ik het leuk vind
- zelfontplooiing
- contact met anderen
- het geeft een goed gevoel
- anders, namelijk .....

**11 Ken je persoonlijk mensen die vrijwilligerswerk doen?**

- ik ken veel mensen die vrijwilligerswerk doen
- ik ken redelijk wat mensen die vrijwilligerswerk doen
- ik ken nauwelijks of geen mensen die vrijwilligerswerk doen

**ALGEMEEN**

Dan volgen nu nog wat algemene vragen over je leeftijd, achtergrond, school en werk. Deze informatie is belangrijk voor het onderzoek, omdat we daarmee een beter beeld krijgen van de jongeren die meedoen aan het onderzoek. Nogmaals, je antwoorden zijn anoniem en worden dus nooit aan je naam gekoppeld.

**12 Wat is je leeftijd?**

- 12 jaar     16 jaar     20 jaar
- 13 jaar     17 jaar     21 jaar
- 14 jaar     18 jaar     22 jaar
- 15 jaar     19 jaar     23 jaar

**13 In welk land ben je geboren en in welk(e) land(en) zijn je vader en moeder geboren?**

		jijzelf	je vader	je moeder
1	Nederland	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	ander Europees land	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Nederlandse Antillen/Aruba	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Suriname	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Turkije	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Marokko	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Indonesië (inclusief Molukse eilanden)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	ander land buiten Europa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	onbekend	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**14 Ben je een jongen of een meisje?**

- jongen
- meisje

**15 Ga je naar school of heb je een betaalde baan?**

- ik ga naar school en ik heb geen betaalde (bij)baan
- ik ga naar school en ik heb een betaalde (bij)baan
- ik heb een betaalde baan en ik ga een dag/avond naar school in de week
- ik heb een betaalde baan
- ik heb geen betaalde (bij)baan en ik ga niet naar school

**16 Wat is je hoogst voltooide opleiding (afgerond met diploma)?**

- basisonderwijs
- VMBO/MAVO
- MBO
- HAVO/VWO
- HBO
- universiteit

**17 Wil je zelf nog iets kwijt? Heb je nog aanvullingen op deze vragenlijst?**

.....

.....

.....

.....

**JE BENT AAN HET EINDE VAN DE VRAGENLIJST  
DANK JE WEL VOOR JE MEDEWERKING!**

## Bijlage 5: Tabellen buurtbetrokkenheid

### 1 Woonplaats

	Totaal
Gemeente A	40
Gemeente B	42
Gemeente C	81
Totaal	163

### 2 Aantal respondenten

	Totaal	Gemeente A	Gemeente B	Gemeente C
Man	60	14	13	33
Vrouw	100	25	28	47
Onbekend	3	1	1	1
Totaal	163	40	42	81

### 3 Leeftijd

Categorie	Totaal	Gemeente A	Gemeente B	Gemeente C
< 24 jaar	7 (4,3%)	0 (0%)	1 (2,4%)	6 (7,4%)
25-39 jaar	24 (14,9%)	4 (10,3%)	3 (7,3%)	17 (21%)
40-54 jaar	62 (38,5%)	12 (30,8%)	15 (36,6%)	35 (43,2%)
55-69 jaar	53 (32,9%)	19 (48,7%)	16 (39%)	18 (22,2%)
>70 jaar	15 (9,3%)	4 (10,3%)	6 (14,6%)	5 (6,2%)
Onbekend	2	1	1	0
Totaal	163	40	42	81

### 4 Huishoudensituatie

	Totaal	Gemeente A	Gemeente B	Gemeente C
Alleenstaand	44 (27,3%)	10 (25,6%)	17 (40,5%)	17 (21,3%)
Alleenstaand met thuiswonend(e) kind(eren)	22 (13,7%)	1 (2,6%)	8 (19%)	13 (16,3%)
Alleenstaand met uitwonend(e) kind(eren)	2 (1,2%)	1 (2,6%)	0 (0%)	1 (1,3%)
Samenwonend of gehuwd zonder kinderen	18 (11,2%)	4 (10,3%)	4 (9,5%)	10 (12,5%)
Samenwonend of gehuwd met thuiswonend(e) kind(eren)	47 (29,2%)	11 (28,2%)	9 (21,4%)	27 (33,8%)
Samenwonend of gehuwd met uitwonend(e) kind(eren)	26 (16,1%)	12 (30,8%)	4 (9,5%)	10 (12,5%)
Inwonend bij ouders	2 (1,2%)	0 (0%)	0 (0%)	2 (2,5%)
Onbekend	0	1	0	1
Totaal	163	40	42	81

## 5 Gezamenlijk netto jaarinkomen

	Totaal	Gemeente A	Gemeente B	Gemeente C
Wil ik niet zeggen	61 (37,4%)	17 (43,6%)	20 (47,6%)	24 (30%)
Minder dan € 15.000,--	27 (16,8%)	5 (12,8%)	13 (31%)	9 (11,3%)
Tussen € 15.000,-- en € 30.000,--	38 (23,6%)	8 (20,5%)	4 (9,5%)	26 (32,5%)
Meer dan € 30.000,--	35 (21,5%)	9 (23,1%)	5 (11,9%)	21 (26,3%)
Onbekend	2	1	0	1
Totaal	163	40	42	81

## 6 Betaalde baan

	Totaal	Gemeente A	Gemeente B	Gemeente C
Respondent heeft betaalde baan	41 (26,3%)	7 (18,9%)	12 (29,2%)	22 (18,2%)
Partner heeft betaalde baan	19 (12,2%)	6 (16,2)	5 (12,2)	8 (10,3%)
Respondent en partner hebben betaalde baan	49 (31,4%)	12 (32,4%)	9 (22%)	28 (35,9%)
Geen betaalde baan	23 (14,7%)	3 (8,1%)	7 (17,1%)	13 (12,8%)
Pensioen	24 (15,4%)	9 (24,3%)	8 (19,5%)	7 (9,0%)
Onbekend	7	3	1	3
Totaal	163	40	42	81

## 7 Woonduur

Categorie	Totaal	Gemeente A	Gemeente B	Gemeente C
0 tot 1 jaar	14 (8,6%)	0	8 (19%)	6 (7,4%)
1 tot 2 jaar	9 (5,6%)	0	2 (4,8%)	7 (8,6%)
2 tot 5 jaar	13 (8%)	5 (12,8%)	1 (2,4%)	7 (8,6%)
5 tot 10 jaar	19 (11,7%)	7 (17,9%)	3 (7,1%)	9 (11,1%)
Langer dan 10 jaar	107 (66%)	27 (69,2%)	28 (66,7%)	52 (64,2%)
Onbekend	1	1	0	0
Totaal	163	40	42	81

## 8 Verhuiscategorie binnen twee jaar

Verhuislocatie	Totaal	Gemeente A	Gemeente B	Gemeente C
Huis in dezelfde wijk	2 (1,2%)	1 (2,6%)	0	1 (1,3%)
Andere wijk in dezelfde gemeente	7 (4,3%)	3 (7,7%)	2 (4,8%)	2 (2,5%)
Andere gemeente	7 (4,3%)	0	0	7 (8,8%)
Niet	110 (67,5%)	31 (79,5%)	31 (73,8%)	48 (60%)
Onbekend	37	5	9	23
Totaal	163	40	42	81

## 9 Contact met opbouwwerker

	Totaal	Gemeente A	Gemeente B	Gemeente C
Ja	40 (25%)	9 (23,7%)	25 (61%)	6 (7,4%)
Nee	119 (74,4%)	29 (76%)	16 (39%)	74 (91,4%)
Onbekend	4	2	1	1
Totaal	163	40	42	81

## 10 Benaderingswijze\* N= 43

	Totaal	Gemeente A	Gemeente B	Gemeente C
Mondeling	30	8	19	3
SMS	1	1	10	0
Email/MSN/Hyves	8	3	4	1
Brief op naam	2	1	1	0
Algemene brief	5	0	4	1
Poster/flyer/folder	1	1	0	0
Aankondiging op website	0	0	0	0
Stukje in de wijkkrant of ander blad	6	1	5	0
Lokale media	2	0	1	1
Via een andere professional	10	0	8	2
Anders, namelijk	1	1	0	0

## 11 Frequentie contact opbouwwerker

	Totaal	Gemeente A	Gemeente B	Gemeente C
1 keer	6 (15%)	0 (0%)	5 (21,7%)	1 (16,7%)
2-4 keer	19 (50%)	6 (66,7%)	9 (39,1%)	4 (66,7%)
5-10 keer	7 (18,4%)	3 (33,3%)	4 (17,4%)	0 (0%)
Meer dan 10 keer	6 (15,8%)	0 (0%)	5 (21,7%)	1 (16,7%)
Onbekend	2	0	2	0
Totaal	40	9	25	6

## 12 Betrokkenheid

	Totaal	Gemeente A	Gemeente B	Gemeente C
Zeer betrokken	27 (17,1%)	9 (23,1%)	16 (39%)	2 (2,6%)
Betrokken	54 (34,2%)	11 (28,2%)	15 (36,6%)	28 (35,9%)
Neutraal	52 (32,9%)	11 (28,2%)	8 (19,5%)	33 (42,3%)
Niet erg betrokken	16 (10,1%)	5 (12,8%)	1 (2,4%)	10 (12,8%)
Helemaal niet betrokken	9 (5,7%)	3 (7,7%)	1 (2,4%)	5 (6,4%)
Onbekend	5	1	1	3
Totaal	163	40	42	81

### 13 Verandering gevoel van betrokkenheid

	Totaal	Gemeente A	Gemeente B	Gemeente C
Meer betrokken	22 (13,9%)	10 (25,6%)	9 (21,4%)	3 (3,9%)
Minder betrokken	15 (9,5%)	6 (15,4%)	6 (14,3%)	3 (3,9%)
Gelijk	117 (71,8%)	22 (56,4%)	25 (95,2%)	70 (90,9%)
Onbekend	9	2	2	5
Totaal	163	40	42	81

### 14 Tevredenheid

	Totaal	Gemeente A	Gemeente B	Gemeente C
Zeer tevreden	31 (19,4%)	9 (22,5%)	9 (21,4%)	13 (16,7%)
Tevreden	92 (57,5%)	18 (45%)	23 (54,8%)	51 (65,4%)
Neutraal	29 (18,1%)	7 (17,5%)	9 (21,4%)	13 (16,7%)
Ontevreden	6 (3,8%)	5 (12,5%)	1 (2,4%)	0
Zeer ontevreden	2 (1,3%)	1 (2,5%)	0	1 (1,3%)
Onbekend	3	0	0	3
Totaal	163	40	42	81

### 15 Lid van een groep/comité dat buurtactiviteiten organiseert

	Totaal	Gemeente A	Gemeente B	Gemeente C
Nee	138 (84,7%)	36 (90%)	26 (63,4%)	76 (95%)
Ja	23 (14,3%)	4 (10%)	15 (36,6%)	5 (5%)
Onbekend	1	0	0	1
Totaal	163	40	42	81
<i>Duur lidmaatschap</i>				
0 tot 6 maanden	5 (20,8%)	0	3 (18,8%)	2 (50%)
6 tot 12 maanden	2 (8,3%)	1 (25%)	1 (6,3%)	0
Langer dan 1 jaar	17 (70,8%)	3 (75%)	12 (75%)	2 (50%)

### 16 Ingespannen voor gezellige activiteiten in de buurt

	Totaal	Gemeente A	Gemeente B	Gemeente C
Nee	131 (81,9%)	33 (84,6%)	28 (68,3%)	70 (87,5%)
Ja	29 (18,1%)	6 (15,4%)	13 (31,7%)	10 (12,5%)
Onbekend	3	1	1	1
Totaal	163	40	42	81

17 Lid van een groep/comité voor thema's: veiligheid, leefbaarheid, woon-omgeving

	Totaal	Gemeente A	Gemeente B	Gemeente C
Nee	133 (83,6%)	31 (79,5%)	27 (65,9%)	75 (94,9%)
Ja	26 (16,4%)	8 (20,5%)	14 (34,1%)	4 (5,1%)
Onbekend	5	1	1	3
Totaal	163	40	42	81
<i>Duur lidmaatschap</i>				
0 tot 6 maanden	2 (8%)	0	1 (7,1%)	1 (33,3%)
6 tot 12 maanden	2 (8%)	0	2 (14,3%)	0
Langer dan 1 jaar	21 (84%)	8 (100%)	11 (78,6%)	2 (66,7%)

18 Ingespannen in verband met oplossen van een probleem in de buurt

	Totaal	Gemeente A	Gemeente B	Gemeente C
Nee	119 (74,8%)	28 (73,7%)	29 (70,7%)	62 (77,5%)
Ja	40 (25,2%)	10 (26,3%)	12 (29,3%)	18 (22,5%)
Onbekend	4	2	1	1
Totaal	163	40	42	81

19 Andere activiteiten in de buurt

	Totaal	Gemeente A	Gemeente B	Gemeente C
Nee	131 (81,9%)	32 (82,1%)	26 (63,4%)	73 (91,3%)
Ja, namelijk	29 (18,1%)	7 (17,9%)	15 (36,6%)	7 (8,8%)
Onbekend	3	1	1	1
Totaal	163	40	42	81

## Bijlage 6: Tabellen vrijwilligerswerk

### 1 Woonplaats

	<b>Totaal</b>
Gemeente A	20
Gemeente D	48
<b>Totaal</b>	<b>68</b>

### 2 Aantal respondenten

	<b>Totaal</b>	<b>Gemeente A</b>	<b>Gemeente D</b>
Jongen	25 (36,8%)	4 (20%)	21 (43,8%)
Meisje	43 (63,2%)	16 (80%)	27 (56,3%)
<b>Totaal</b>	<b>68</b>	<b>20</b>	<b>48</b>

### 3 Leeftijd

	<b>Totaal</b>	<b>Gemeente A</b>	<b>Gemeente D</b>
12-14 jaar	13 (20%)	8 (40%)	5 (11,1%)
15-17 jaar	22 (33,8%)	6 (30%)	16 (35,6%)
18-20 jaar	11 (16,9%)	3 (15%)	8 (17,8%)
21-23 jaar	19 (29,2%)	3 (15%)	16 (35,6%)
Onbekend	3	0	3
<b>Totaal</b>	<b>68</b>	<b>20</b>	<b>48</b>

### 4 Land van herkomst van jongere en zijn/haar ouders

	<b>Jongere</b>	<b>Vader</b>	<b>Moeder</b>
Nederland	56 (82,4%)	45 (66,2%)	49 (72,1%)
Ander Europees land	3 (4,4%)	4 (5,9%)	2 (2,9%)
Nederlandse Antillen/Aruba	1 (1,5%)	2 (2,9%)	1 (1,5%)
Suriname	1 (1,5%)	1 (1,5%)	1 (1,5%)
Turkije	0	2 (2,9%)	2 (2,9%)
Marokko	3 (4,4%)	7 (10,3%)	6 (8,8%)
Indonesië (inclusief Molukse eilanden)	0	2 (2,9%)	2 (2,9%)
Ander land buiten Europa	4 (5,9%)	5 (7,4%)	5 (7,4%)
<b>Totaal</b>	<b>68</b>	<b>68</b>	<b>68</b>

## 5 Opleidingsniveau (hoogst voltooide opleiding)

	Totaal	Gemeente A	Gemeente D
Basisonderwijs	22 (33,3%)	9 (45%)	13 (28,3%)
VMBO/MAVO	18 (27,3%)	5 (25%)	13 (28,3%)
MBO	7 (10,3%)	1 (5%)	6 (13%)
HAVO/VWO	12 (17,6%)	4 (20%)	8 (17,4%)
HBO	6 (8,8%)	1 (5%)	5 (10,9%)
Universiteit	1 (1,5%)	0	1 (2,2%)
Onbekend	2	0	2
Totaal	68	20	48

## 6 School en betaalde (bij)baan

	Totaal	Gemeente A	Gemeente D
School en geen betaalde (bij)baan	25 (36,8%)	11 (55%)	14 (29,2%)
School en betaalde (bij)baan	35 (51,5%)	9 (45%)	26 (54,2%)
Betaalde baan en een dag/avond per week naar school	2 (2,9%)	0	2 (4,2%)
Betaalde baan	6 (8,8%)	0	6 (12,5%)
Totaal	68	20	48

## 7 Contact met jongerenwerker

	Totaal	Gemeente A	Gemeente D
Ja	25 (36,8%)	18 (90%)	7 (14,6%)
Nee	40 (58,8%)	2 (10%)	38 (79,2%)
Onbekend	3	0	3
Totaal	68	20	48

## 8 Benaderingswijze\* N= 25

	Totaal	Gemeente A	Gemeente D
Mondeling	19	13	6
SMS	5	5	0
Email/MSN/Hyves	5	4	1
Brief op naam	0	0	0
Algemene brief	0	0	0
Poster/flyer/folder	0	0	0
Aankondiging op website	0	0	0
Stukje in de wijkkrant of ander blad	1	1	0
Lokale media	1	1	0
Via een andere professional	6	4	2
Anders, namelijk	2	2	0

## 9 Frequentie contact jongerenwerker

	Totaal	Gemeente A	Gemeente D
1 keer	3 (12%)	3 (16,7%)	0
2-4 keer	7 (28%)	6 (33,3%)	1 (14,3%)
5-10 keer	6 (24%)	4 (22,2%)	2 (28,6%)
Meer dan 10 keer	9 (13,2%)	5 (27,8%)	4 (57,1%)
Totaal	25	18	7

## 10 Doen van vrijwilligerswerk

	Totaal	Gemeente A	Gemeente D
Ja	39 (57,4%)	18 (90%)	21 (43,8%)
Nee	29 (42,6%)	2 (10%)	27 (56,3%)
Totaal	68	20	48

## 11 Motivatie om geen vrijwilligerswerk te doen

	Totaal	Gemeente A	Gemeente D
Heb ik geen zin in	2 (6,9%)	0	2 (7,4%)
Ik krijg niet betaald	12 (41,4%)	1 (50%)	12 (25%)
Er zijn geen mogelijkheden tot vrijwilligerswerk	1 (3,4%)	0	1 (3,7%)
Er is mij nooit wat gevraagd	5 (17,2%)	0	4 (14,8%)
Anders, namelijk te weinig tijd	9 (31%)	1 (50%)	8 (29,6%)
Totaal	29	2	27

## 12 Motivatie om wel vrijwilligerswerk te gaan doen

	Totaal	Gemeente A	Gemeente D
Omdat de jongerenwerker mij gevraagd heeft	11 (28,2%)	8 (44,4%)	3 (14,3%)
Ik ben het vanuit mezelf gaan doen	15 (38,5%)	4 (22,2%)	11 (52,4%)
Om een andere reden, namelijk	13 (19,1%)	6 (33,3%)	7 (33,3%)
Totaal	39	18	21

## 13 Soort vrijwilligerswerk

	Totaal	Gemeente A	Gemeente D
Activiteiten van het jongerenwerk	21 (55,3%)	15 (88,2%)	6 (28,6%)
Vrijwilligerswerk bij club of vereniging	9 (13,2%)	1 (5,9%)	8 (38,1%)
Ergens anders, namelijk	8 (11,8%)	1 (5,9%)	7 (33,3%)
onbekend	1	1	0
Totaal	39	18	21

#### 14 Tijdsduur van het vrijwilligerswerk

	Totaal	Gemeente A	Gemeente D
Korter dan 1 jaar	20 (52,6%)	12 (70,6%)	8 (38,1%)
Tussen 1 en 3 jaar	14 (36,8%)	5 (29,4%)	9 (42,9%)
Tussen 3 en 5 jaar	3 (7,9%)	0	3 (14,3%)
Meer dan 5 jaar	1 (2,6%)	0	1 (4,8%)
Onbekend	1	1	0
Totaal	39	18	21

#### 15 Frequentie van het vrijwilligerswerk

	Totaal	Gemeente A	Gemeente D
1 keer bij een activiteit	11 (30,6%)	8 (50%)	3 (15%)
Vaker bij dezelfde activiteit	5 (13,9%)	0	5 (25%)
Bij verschillende activiteiten	20 (55,6%)	8 (50%)	12 (60%)
Onbekend	3	2	1
Totaal	39	18	21

#### 16 Reden van het doen van vrijwilligerswerk

	Totaal	Gemeente A	Gemeente D
Omdat ik het leuk vind	20 (54,1%)	12 (70,6%)	8 (40%)
Zelfontplooiing	4 (10,8%)	3 (17,6%)	1 (5%)
Contact met anderen	4 (10,8%)	1 (5,9%)	3 (15%)
Het geeft een goed gevoel	3 (8,1%)	1 (5,9%)	2 (10%)
Anders, namelijk	6 (16,2%)	0	6 (30%)
Onbekend	2	1	1
Totaal	39	18	21

#### 17 Vrijwilligers in het persoonlijke netwerk

	Totaal	Gemeente A	Gemeente D
Veel	17 (25,8%)	8 (40%)	9 (19,6%)
Redelijk veel	24 (36,4%)	8 (40%)	16 (34,8%)
Nauwelijks of geen	25 (36,8%)	4 (20%)	21 (45,7%)
Onbekend	2	0	2
Totaal	66	20	46

## Bijlage 7: Onderzoekschema's nader onderzocht

Voor de leesbaarheid van de tekst zijn de chi-kwadraatwaarden en overschrijdingskansen van de gevonden verschillen niet in getal vermeld. Daar waar daadwerkelijk gesproken wordt van een verschil, kan uitgegaan worden van een significant verschil ( $\alpha < ,05$ ). Indien men geïnteresseerd is in de daadwerkelijke chi-kwadraatwaarden en overschrijdingskansen, dan kunnen deze bij de onderzoeker worden opgevraagd.

### Buurtbetrokkenheid

#### **A** *Verband tussen inzet van het opbouwwerk en betrokkenheid (relatie a)*

Om na te gaan of buurtbewoners die benaderd zijn door de welzijnsinstelling meer betrokken zijn bij de buurt (relatie a), hebben we enerzijds gekeken of er een verband was tussen het al dan niet benaderd zijn door de opbouwwerker en het gevoel van betrokkenheid. Respondenten die wel contact hadden gehad met de opbouwwerker blijken zich meer betrokken te voelen dan respondenten die geen contact hadden gehad met de opbouwwerker.

Anderzijds hebben we gekeken of er een relatie was tussen het aantal keer dat men contact heeft gehad met de opbouwwerker en het gevoel van betrokkenheid. Uit deze analyse blijkt dat er geen verschil is in gevoel van betrokkenheid tussen mensen die weinig dan wel vaak contact hebben gehad. In totaal voelt maar een kwart van de respondenten zich niet betrokken bij de buurt ten opzichte van driekwart dat zich wel betrokken of neutraal voelt. Verschillen tussen betrokken en niet-betrokken mensen zijn daarmee moeilijk te achterhalen. Het lijkt er wel op dat naarmate men meer contact heeft gehad met de opbouwwerker, het gevoel van betrokkenheid groter is, maar deze hypothese kan statistisch gezien niet significant worden bevestigd.

#### **B** *Verband tussen betrokkenheid en sociaaldemografische kenmerken (relatie b)*

##### *Leeftijd*

Op basis van de literatuur kon gesteld worden dat het gevoel van betrokkenheid toeneemt met de leeftijd van een buurtbewoner. Ook de resultaten van dit onderzoek bevestigen deze stelling: hoe ouder de respondent, des te meer betrokken men zich voelt.

Hierbij moet opgemerkt worden dat het kan zijn dat, doordat bijna elke respondent zich betrokken voelt, de betrokkenheid wellicht meer veroorzaakt wordt door leeftijd, dan door het feit dat respondenten benaderd zijn door de opbouwwerker. Dit kunnen we helaas niet nagaan.

##### *Thuiswonende kinderen*

De stelling 'Naarmate er meer thuiswonende kinderen zijn, des te hoger is de betrokkenheid bij de buurt', blijkt niet bevestigd te kunnen worden op basis van de resultaten. De relatie is eerder andersom, aangezien het aantal betrokken respondenten voor het grootste deel bestaat uit mensen zonder thuiswonende kinderen. Daarentegen blijkt ook dat het aantal niet betrokken respondenten voor het grootste deel uit mensen zonder thuiswonende kinderen bestaat, wat de stelling weer zou bevestigen.

Voor beide bevindingen is geen uitspraak met zekerheid te doen gezien de aantallen respondenten per categorie. Tevens kan meespelen dat de stelling oorspronkelijk betrekking had op de vraag naar het aantal thuiswonende kinderen en niet op de vraag of er wel of geen thuiswonende kinderen zijn. Tenslotte kan meespelen dat de stelling voor dit onderzoek opgesplitst is in twee aparte stellingen en als zodanig geanalyseerd. Wellicht dat wanneer de oorspronkelijke stelling aangehouden was, dat de verwachte relatie wel gevonden zou zijn.

#### *Betaald werk*

De stelling 'Naarmate er minder personen uit het huishouden betaald werk verrichten, des te hoger is de betrokkenheid bij de buurt' kan op basis van de resultaten worden bevestigd (ondanks dat dit een opgesplitste stelling betreft), wanneer alleen gekeken wordt naar het aantal niet betrokken mensen. Dit aantal bestaat voor het merendeel uit respondenten waarbij niemand in het huishouden betaald werk verricht. Echter, uit de resultaten blijkt ook dat verhoudingsgewijs een ongeveer gelijk percentage respondenten zich betrokken voelt of er nu geen, één of twee personen in het huishouden betaald werk verrichten. Dit spreekt de stelling weer tegen. Het kleine aantal respondenten per categorie/cel, met name het aantal niet-betrokken respondenten, zal deze instabiliteit veroorzaakt hebben.

#### *Woonduur*

Ook de stelling 'Naarmate de woonduur in de buurt toeneemt, des te groter de betrokkenheid bij de buurt', kan op basis van de resultaten niet significant worden bevestigd. Wanneer we het aantal respondenten dat korter dan vijf jaar in de buurt woont vergelijken met het aantal respondenten dat daar langer dan vijf jaar woont, dan blijkt het grootste deel van de betrokken mensen wel te bestaan uit mensen die langer dan vijf jaar in de buurt wonen, maar procentueel gezien voelen in beide groepen een vergelijkbaar aantal respondenten zich betrokken bij de buurt.

#### *Inkomen*

Tenslotte is het sociaaldemografische kenmerk inkomen gerelateerd aan het gevoel van betrokkenheid, in de verwachting dat hoe hoger het inkomen, des te groter de betrokkenheid bij de buurt is. Deze stelling moet op basis van de resultaten worden verworpen, aangezien ook hier vergelijkbare (procentuele) aantallen respondenten zich betrokken voelen. Wel lijkt het erop dat de groep niet betrokken respondenten voor een kleiner deel bestaat uit mensen met een hoger inkomen, maar dit kan statistisch niet significant worden aangetoond.

### ***C Verband tussen betrokkenheid en buurtkenmerken (relatie c)***

Het aantal betrokken respondenten bestond voor het merendeel uit tevreden mensen. Hierbij moet wel opgemerkt worden dat het aantal ontevreden respondenten erg klein is, namelijk acht. In combinatie met het kleine aantal niet betrokken mensen worden bepaalde categorieën wel heel erg klein, wat sommige resultaten kan vertekenen.

Onderzocht zijn de stellingen 'Hoe meer ontevreden men met de buurt is, des te vaker zet men zich in verband met het oplossen van een probleem actief in' en 'Hoe meer tevreden men met de buurt is, des te vaker zet men zich actief in voor gezelligheidsactiviteiten in de buurt'.

De eerste stelling kon niet worden bevestigd: het aantal mensen dat lid is van een groep of comité dat zich bezig houdt met thema's als veiligheid, leefbaarheid, woonomgeving, verkeer in uw buurt of dat zich inzet voor een probleem in de buurt, bestond voor het merendeel uit tevreden respondenten. Wellicht dat men, doordat men zich voor deze zaken inzet, zich meer tevreden voelt omdat men zelf invloed uitoefent.

De tweede stelling kon wel worden bevestigd: het aantal respondenten dat zich wel voor gezellige activiteiten inzet, bestaat voor het merendeel uit tevreden mensen en deelname neemt toe met de mate van tevredenheid. Het blijft de vraag of men meer tevreden is omdat men zich inzet voor gezellige activiteiten of dat men uit tevredenheid zich juist meer inzet. Hierover kan op basis van de resultaten geen uitspraak worden gedaan.

#### ***D Moderatie van kenmerken op verband tussen interventie en buurtbetrokkenheid (relatie d en e)***

Het is de verwachting dat de relatie tussen de interventie (de inzet van de opbouwwerker) en buurtbetrokkenheid gemodereerd wordt door de sociaal-demografische kenmerken. Daarom is gekeken of het verband tussen deze inzet en het gevoel van betrokkenheid verschilt tussen:

- jongere versus oudere respondenten;
- alleenstaanden versus gehuwden/samenwonenden;
- respondenten met en respondenten zonder thuiswonende kinderen;
- respondenten met een hoog en respondenten met een laag inkomen;
- respondenten die lang dan wel kort in een buurt wonen.

Gezien het meetniveau waarop alle variabelen gemeten zijn, konden deze verschillen niet getoetst worden en kon alleen op basis van het blote oog nagegaan worden in hoeverre het verband tussen interventie en betrokkenheid voor de genoemde categorieën verschilt.

Verschillen in grootte van verbanden tussen interventie en betrokkenheid zijn nauwelijks gevonden. Alleen voor wat betreft inkomen blijkt het verband bij respondenten met een hoger inkomen wat sterker te zijn. Ook hier dient weer opgemerkt te worden dat, door het kleine aantal niet betrokken mensen, verschillen tussen betrokken en niet-betrokken mensen op basis van de onderzochte variabelen moeilijk aan te tonen zijn.

Voor wat betreft de moderatie door buurtkenmerken is wel een verschil gevonden tussen tevreden en niet tevreden respondenten. De relatie tussen de inzet van de opbouwwerker en het gevoel van betrokkenheid lijkt voor de niet tevreden mensen perfect te zijn (dat wil zeggen er is volledige samenhang tussen de variabelen) en voor de tevreden mensen de helft zo sterk. Echter, deze analyse is gebaseerd op het resultaat van slechts acht ontevreden respondenten in vergelijking tot het aantal tevreden respondenten van 117, waardoor het verschil tussen tevreden en ontevreden respondenten zeker vertekend is.

### **A Verband tussen inzet van het jongerenwerk en vrijwilligerswerk (relatie a)**

Tien van de onderzochte jongeren (45,5%) zijn vrijwilligerswerk gaan doen omdat de jongerenwerker hen gestimuleerd heeft. De stelling dat 'Jeugdigen die benaderd zijn door de welzijnsinstelling vrijwilliger zijn geworden' kan hiermee niet worden bevestigd, aangezien een groter percentage jongeren om een andere reden vrijwilligerswerk is gaan doen.

Wanneer gekeken wordt of er verschillen bestaan tussen jongeren die al dan niet benaderd zijn door de jongerenwerker voor wat betreft het al dan niet doen van vrijwilligerswerk, dan blijkt er inderdaad een verschil te zijn: jongeren die wel benaderd zijn doen relatief vaker vrijwilligerswerk dan jongeren die niet benaderd zijn. Echter, dit zegt niets over de mate waarin men vrijwilligerswerk doet omdat de jongerenwerker contact heeft opgenomen.

### **B Verband tussen individuele kenmerken en vrijwilligerswerk (relatie b)**

#### *Autochtoon versus allochtoon*

Om de stelling 'Hoe meer autochtonen er benaderd zijn door de welzijnsinstelling, des te meer zijn er vrijwilliger geworden' te kunnen onderzoeken, zijn jongeren die aangegeven hebben in Nederland te zijn geboren beschouwd als autochtoon.

Procentueel gezien blijken meer autochtone respondenten aan vrijwilligerswerk te doen. Er blijken daarnaast een vergelijkbaar aantal autochtone en allochtone jongeren contact gehad te hebben met de jongerenwerker. Het lijkt er dus op dat de stelling bevestigd zou kunnen worden, maar er kan niet worden nagegaan of meer autochtonen vrijwilligerswerk zijn gaan doen als gevolg van de inzet van de jongerenwerker.

#### *Geslacht*

Uit de resultaten blijkt dat vergelijkbare aantallen jongens en meiden contact hebben gehad met de jongerenwerker. Procentueel gezien blijkt het aantal respondenten dat (wel eens) vrijwilligerswerk doet meer uit meiden te bestaan, maar verhoudingsgewijs is er geen verschil tussen de percentages jongens en meiden die vrijwilligerswerk doen. De stelling 'Hoe meer mannen er benaderd zijn door de welzijnsinstelling, des te meer zijn er vrijwilliger geworden' kan op basis van de resultaten dus niet worden bevestigd.

#### *Opleidingsniveau*

Het was de verwachting dat naarmate het opleidingsniveau hoger is, des te vaker er vrijwilligerswerk in georganiseerd verband wordt verricht. Echter, uit de resultaten blijkt dat er geen verschil is in percentages respondenten die al dan niet vrijwilligerswerk verrichten tussen mensen van laag, midden dan wel hoog opleidingsniveau. Het lijkt er op dat het aantal respondenten dat vrijwilligerswerk doet procentueel gezien meer uit jongeren met een laag opleidingsniveau bestaat, maar dit beeld is wellicht vertekend door het feit dat onder de onderzochte jongeren er slechts zes een hoog opleidingsniveau (HBO of universiteit) hebben. Dit is natuurlijk logisch aangezien de vragenlijst bij jongeren is afgenomen en de meesten daarvan nog schoolgaand zijn en nog niet studeren.

Wanneer de HBO'ers en universitair geschoolden buiten beschouwing worden gelaten, blijkt het opleidingsniveau nog steeds niet significant verschillend te zijn tussen de respondenten die al dan niet vrijwilligerswerk doen. De stelling 'Naarmate het opleidingsniveau hoger is, des te vaker wordt er vrijwilligerswerk in georganiseerd verband verricht' moet dan ook worden verworpen.

#### *Arbeidssituatie*

De stelling 'Hoe minder uur aan een betaalde baan wordt besteed of indien men huisvrouw/man is, hoe vaker er vrijwilligerswerk gedaan wordt' kon alleen onderzocht worden door te kijken naar het aantal jongeren dat naar school gaat dan wel een betaalde (bij)baan heeft. Uit de resultaten blijkt dat schoolgaande jongeren verhoudingsgewijs vaker vrijwilligerswerk verrichten dan jongeren die niet of slechts één dag of avond per week naar school gaan. Ook hier dient rekening te worden gehouden dat het aantal respondenten per categorie sterk verschilt: er zijn slechts zeven jongeren die een (full time) betaalde baan hebben ten opzichte van 58 schoolgaande jongeren.

#### *Aanwezigheid vrijwilligers in netwerk*

Er blijkt voor wat betreft het al dan niet verrichten van vrijwilligerswerk een verschil te bestaan tussen jongeren die veel dan wel weinig mensen kennen die vrijwilligerswerk doen. Jongeren die veel vrijwilligers in hun netwerk hebben, doen relatief gezien veel vaker zelf ook vrijwilligerswerk dan jongeren die niemand of nauwelijks iemand kennen die vrijwilligerswerk doet. De stelling 'Hoe vaker in het sociale netwerk vrijwilligerswerk voorkomt, des te vaker wordt er vrijwilligerswerk gedaan' kan daarmee worden bevestigd.

#### **C *Verband tussen buurtkenmerken en vrijwilligerswerk (relatie c)***

Dit verband kan op basis van de resultaten van de vragenlijst niet worden onderzocht. Wel zijn aanwijzingen dat (.....)

#### **D *Moderatie van kenmerken op verband tussen interventie en vrijwilligerswerk (relatie d en e)***

Het is de verwachting dat de relatie tussen de interventie (de inzet van de jongerenwerker) en vrijwilligerswerk gemodereerd wordt door de individuele kenmerken van jongeren. Daarom is gekeken of het verband tussen deze inzet en het al dan niet doen van vrijwilligerswerk verschilt tussen:

- allochtone en autochtone jongeren
- jongens en meiden
- hoog en laag opgeleide jongeren
- werkende en schoolgaande jongeren
- jongeren die wel of geen vrijwilligers in hun netwerk hebben.

Gezien het meetniveau waarop alle variabelen gemeten zijn, konden deze verschillen niet getoetst worden en kon alleen op basis van het blote oog nagegaan worden in hoeverre het verband tussen interventie en betrokkenheid voor de genoemde categorieën verschilt.

Er lijkt een verschil te bestaan in grootte van het verband tussen interventie en vrijwilligerswerk tussen allochtone en autochtone jongeren, waarbij dit verband sterker is voor de allochtone jongeren. Dat wil dus zeggen dat de inzet van de jongerenwerker bij allochtone jongeren meer impact heeft en

vaker tot het doen van vrijwilligerswerk leidt. Hierbij moet rekening worden gehouden met het feit dat slechts twaalf jongeren allochtoon waren ten opzichte van 53 autochtone jongeren, wat het verschil in verband vertekend kan vertekenen.

Ook voor wat betreft jongens en meiden lijkt er een verschil te bestaan in grootte van het verband tussen interventie en vrijwilligerswerk. Honderd procent van de meiden die benaderd zijn door de jongerenwerker doet vrijwilligerswerk, terwijl dit percentage voor de meiden die niet benaderd zijn de helft bedraagt. Voor jongens geldt dat 70% van degenen die contact heeft gehad met de jongerenwerker vrijwilligerswerk verricht; dit percentage bedraagt 50 voor de jongens die geen contact hebben gehad met de jongerenwerker. Het verband tussen interventie en vrijwilligerswerk is voor meiden significant, maar voor de jongens niet.

Verschillen in verband tussen inzet jongerenwerker en vrijwilligerswerk als gevolg van opleidingsniveau konden niet gevonden worden. Voor wat betreft het al dan niet hebben van een betaalde (bij)baan zijn ook geen verschillen gevonden, wel voor wat betreft het al dan niet schoolgaand zijn. Voor niet-schoolgaande jongeren lijkt de relatie tussen interventie en vrijwilligerswerk volkomen, terwijl die voor schoolgaande jongeren nog niet half zo sterk is. Hier speelt waarschijnlijk mee dat het aantal niet-schoolgaande jongeren slechts vijf bedraagt, wat een vertekend beeld geeft in vergelijking tot de 60 jongeren die wel naar school gaan.

Alle respondenten die veel vrijwilligers in hun netwerk hebben (het gaat hier om 16 mensen), doen zelf ook vrijwilligerswerk. Het verband tussen de interventie en vrijwilligerswerk lijkt sterker naarmate men minder vrijwilligers in het netwerk heeft. Echter, bij het koppelen van de variabelen interventie, vrijwilligerswerk en netwerk, bevatten een aantal categorieën nog maar heel weinig respondenten, waardoor de sterkte van de verbanden wordt vertekend en geen conclusies kunnen worden verbonden aan deze bevinding.

In hoeverre tenslotte de relatie tussen de interventie van de welzijnswerker en vrijwilligerswerk gemodereerd wordt door de buurtkenmerken, kon op basis van de beschikbare data niet worden bekeken.