



## **Cluster in beeld**



# Cluster in beeld

**Arcon**  
Januari 2009

**Auteur**  
Mw. M.S.E. van Leeuwen

## Inhoudsopgave

<b>1. Inleiding.....</b>	<b>3</b>
1.1 Stichting Cluster.....	3
1.2 Probleemstelling .....	3
<b>2. Werkwijze .....</b>	<b>5</b>
2.1 Onderzoekspopulatie .....	5
2.2 Vragenlijst.....	5
<b>3. Resultaten schriftelijke vragenlijst.....</b>	<b>6</b>
3.1 Kenmerken van de respondenten .....	6
3.2 Bekendheid van Cluster .....	7
3.3 Betrokkenheid en bekendheid van de activiteiten .....	8
3.4 Behoeften en wensen .....	11
3.5 Tevredenheid.....	12
<b>4. Resultaten mondelinge vragenlijst.....</b>	<b>15</b>
4.1 Kenmerken van de respondenten .....	15
4.2 Bekendheid van Cluster .....	16
4.3 Betrokkenheid en bekendheid van de activiteiten .....	17
4.4 Behoeften en wensen .....	19
4.5 Tevredenheid .....	20
<b>5. Conclusies en aanbevelingen.....</b>	<b>22</b>
5.1 Conclusies .....	22
5.2 Aanbevelingen .....	22
<b>Bijlage 1 Begeleidende brief bij vragenlijst .....</b>	<b>24</b>
<b>Bijlage 2 Schriftelijke vragenlijst.....</b>	<b>25</b>
<b>Bijlage 3 Mondelinge vragenlijst .....</b>	<b>30</b>

## 1. Inleiding

Het welzijnswerk is in beweging. Van welzijnsorganisaties wordt verwacht dat ze zich opstellen en gedragen als een maatschappelijk ondernemer. Oude zekerheden op het gebied van financiën vallen weg. Welzijnsorganisaties moeten klantgericht handelen en denken. Het wordt steeds belangrijker om de stem van de cliënt te laten doorklinken in het beleid en de maatschappelijke effecten ervan zichtbaar te maken. Stichting Cluster uit Losser is de laatste jaren goed op weg om aan de (nieuwe) maatschappelijke opdrachten te voldoen. Om het toekomstig beleid nog beter te kunnen richten op de wensen en behoeften van de lokale samenleving wil zij graag weten hoe er op dit moment door de Losserse bevolking tegen haar organisatie en dienstverlening wordt aangekeken. Zij heeft daarom Arcon uit Borne de opdracht gegeven hier onderzoek naar te doen. In deze rapportage wordt verslag gedaan van het onderzoek en de resultaten. De bevindingen zijn voorzien van conclusies en aanbevelingen voor de toekomst.

### 1.1 Stichting Cluster

Stichting Cluster (hierna te noemen Cluster) is een brede welzijnsorganisatie die werkzaam is in de gemeente Losser, bestaande uit de hoofdkern Losser en de kernen Overdinkel, De Lutte, Glane en Beuningen. In juni 2008 telde de gemeente Losser 22.489 inwoners.

Algemene doelstelling is het bevorderen van welzijn en educatie in de gemeente. In de praktijk krijgt dit gestalte door een breed aanbod van activiteiten en projecten op het gebied van sociaal cultureel werk / opbouwwerk, ambulante jongerenwerk, kinderopvang, peuterspeelzaalwerk, opvoedingsondersteuning, welzijn ouderen, Gildeproject en sociale activering.

Naast deze activiteiten adviseert en ondersteunt Cluster onder andere bewonersorganisaties, buurtverenigingen, dorpsraden en de gemeente Losser. Daarnaast wordt ingespeeld op de ontwikkeling dat er bij (semi-)overheidsinstellingen steeds meer ruimte is voor inspraak, meebeslissen en mede uitvoeren van plannen.

Ook worden vergaderruimten en audiovisuele apparatuur verhuurd en verricht Cluster administratieve werkzaamheden voor anderen.

De activiteiten van Cluster worden uitgevoerd in en vanuit diverse locaties, te weten:

- Sociaal-cultureel centrum De Muchte (incl. jongerencentrum de Accu), de Gildewerkplaats, het centrum voor Buitenschoolse Opvang en de peuterspeelzalen Roezemoes en Dreumeshoes in Losser
- Sociaal-cultureel centrum Het Trefpunt en peuterspeelzaal Ot en Sien in Overdinkel
- Peuterspeelzaal 't Kloosterhofke en Erve Boerrigter in de Lutte
- Peuterspeelzaal de Glane in de Glane
- Peuterspeelzaal de Notedop in Beuningen

### 1.2 Probleemstelling

Uit het voorgesprek met de directeur van Cluster bleek dat de organisatie erg benieuwd is naar het beeld dat inwoners van Losser hebben van de organisatie. Daarnaast wil hij graag weten van welke activiteiten gebruik gemaakt wordt en wat het oordeel van de gebruikers (de klanten/afnemers) hierover is. Bij voorkeur levert het onderzoek ook veel informatie op over punten die voor verbetering vatbaar zijn, zodat Cluster hier haar dienstverlening op kan aanpassen.



De vraag om te onderzoeken hoe de lokale samenleving tegen haar organisaties en diensten aankijkt, is vertaald naar de volgende probleemstelling:

*Hoe kijken de bewoners en gebruikers in Losser tegen Stichting Cluster in het algemeen en haar dienstverlening aan?*

## **2. Werkwijze**

In dit hoofdstuk wordt de onderzoeksmethode besproken. Allereerst komt in paragraaf 2.1 de onderzoekspopulatie aan de orde. Daarna wordt in paragraaf 2.2 het meetinstrument besproken.

### **2.1 Onderzoekspopulatie**

Voor het onderzoek hoe bewoners/gebruikers aankijken tegen Cluster en haar dienstverlening zijn twee vragenlijsten opgesteld.

De gebruikers (klanten/afnemers) van de diensten van Cluster hebben een schriftelijke vragenlijst ontvangen. In totaal zijn er vierhonderd vragenlijsten verspreid. De adressen waren afkomstig uit het adressenbestand van Cluster zelf.

Van de vierhonderd vragenlijsten zijn er 124 geretourneerd. Hiervan konden er uiteindelijk 121 worden gebruikt voor het onderzoek. Het responspercentage bedraagt daardoor 30%, waarvan 83% vrouw en 17% man, een scheve verdeling bij een vergelijking met de bevolkingsopbouw. Het vermoeden bestaat dat de vrouw in de meeste gevallen de vragenlijst invult voor het gehele gezin.

Een overzicht van de demografische kenmerken van deze 121 respondenten wordt in het volgende hoofdstuk gegeven. Om de respons zo hoog mogelijk te maken is gezorgd voor een goede invulinstructie en kon de vragenlijst anoniem worden ingevuld.

Naast de schriftelijk vragenlijst onder gebruikers hebben enkele onderzoekers van Arcon mondelinge vragenlijsten afgenomen. Dit is gedaan in verschillende wijken in Losser. De bewoner(s) zijn huis-aan-huis gevraagd om deel te nemen aan het onderzoek. Daarnaast zijn op een middag willekeurig mensen aangesproken in het centrum van Losser. In totaal zijn er 96 inwoners geïnterviewd, waarvan uiteindelijk 93 vragenlijsten bruikbaar waren voor het onderzoek, waarbij de verdeling 60 vrouwen (65%) en 33 mannen (35%) was.

### **2.2 Vragenlijst**

De vragenlijsten zijn door Arcon en Cluster samen opgesteld. In eerste instantie was het de bedoeling om voor beide methoden (schriftelijk en mondeling) dezelfde vragenlijst te hanteren. Uiteindelijk is ervoor gekozen om onder de gebruikers van de diensten van Cluster een uitgebreide vragenlijst te hanteren. De mondelinge vragenlijst is ingekort, omdat deze anders te veel tijd in beslag zou nemen van de respondenten om de vragenlijst op straat door te nemen. In de hoofdstukken 3 en 4 is de uiteindelijke verwerking van deze resultaten te vinden.

Beide vragenlijsten bestaan uit gesloten en open vragen. Er is voor een aantal open vragen gekozen om de antwoordmogelijkheden voor de respondenten niet helemaal vast te leggen. Dit komt de spontaniteit ten goede en het levert vaak ook de nodige praktische tips op.

De schriftelijke vragenlijst is globaal opgedeeld in drie delen. Het eerste deel bestaat uit een aantal algemene vragen over woongebied, geslacht, geboortejaar, opleiding en gezinssituatie. Het tweede deel richt zich op bekendheid van de respondent met Cluster en haar dienstverlening. Het laatste gedeelte gaat over de deelname aan activiteiten en het oordeel van de respondent hierover.

Bij de mondelinge vragenlijst gaat het eerste deel over de bekendheid van de respondent met Cluster. Daarna zijn vragen gesteld over een eventuele deelname aan activiteiten en het oordeel hierover. In het laatste onderdeel wordt gevraagd naar een aantal algemene kenmerken van de respondent, te weten: geslacht, geboortejaar, opleiding en gezinssituatie. Er is voor gekozen om de mondelinge vragenlijst te starten met de bekendheid / dienstverlening van Cluster, omdat dit een mooie binnenkomer is bij de respondent.

### 3. Resultaten schriftelijke vragenlijst

In totaal hebben 121 gebruikers van Cluster aan de schriftelijke vragenlijst meegewerkt. In dit hoofdstuk komen eerst de kenmerken van de ondervraagde Lossenaren aan de orde. Daarna wordt verder ingegaan worden op de bekendheid van Cluster, de betrokkenheid bij de activiteiten, de tevredenheid en de behoefte en wensen van de inwoners. In dit hoofdstuk is bij enkele vragen sprake van een lager aantal respondenten. Dit komt omdat niet elke respondent alle vragen heeft beantwoord. Vooral de open vragen werden in die gevallen overgeslagen.

Het is belangrijk om te weten dat opmerkingen van respondenten niet altijd overeenkomen of kloppen met de werkelijkheid. Toch is het belangrijk om deze opmerkingen mee te nemen in het onderzoek, omdat hieruit blijkt dat respondenten vaak bepaalde beelden hebben en zich daarbij zelf hun mening vormen, hun eigen waarheid. Voor Cluster is het goed om te weten dat de opmerkingen van deze respondenten gaan over eigen ervaringen en invullingen, dit is het beeld dat de respondent over Cluster heeft.

#### 3.1 Kenmerken van de respondenten

In Tabel 1 zijn de kenmerken beschreven van de respondenten die de vragenlijst hebben ingevuld. De volgende demografische gegevens zijn in de tabel terug te vinden: woonplaats, geslacht, leeftijd, opleidingen en gezinssamenstelling.

**Tabel 1. Verzameltabel schriftelijke vragenlijsten: demografische kenmerken inwoners gemeente Losser**

KENMERK	Aantal	Percentage
<b>Woonplaats</b>		
Losser	76	63%
Overdinkel	23	19%
Beuningen	3	2%
De Lutte	16	13%
Glane	0	0%
Anders	3	2%
	<u>121</u>	<u>100%</u>
<b>Geslacht</b>		
Man	20	17%
Vrouw	101	83%
	<u>121</u>	<u>100%</u>
<b>Leeftijd</b>		
Jonger dan 21 jaar	1	1%
21-30 jaar	6	5%
31-40 jaar	46	39%
41-50 jaar	29	25%
51-60 jaar	13	11%
61-70 jaar	8	7%
71-80 jaar	12	10%
Ouder dan 80 jaar	2	2%
	<u>117*</u>	<u>100%</u>

<b>Opleiding</b>		
Basisonderwijs	3	3%
Speciaal onderwijs	1	1%
MAVO/HAVO/VWO	24	20%
Geen opleiding	2	2%
LBO/ VMBO	7	6%
MBO	43	36%
HBO/WO	40	33%
	120*	100%
<b>Gezinssamenstelling</b>		
Alleenstaand	11	9%
Alleenstaand met 1 kind	2	2%
Alleenstaand met 2 kinderen	1	1%
2 volwassenen	23	19%
2 volwassenen met 1 kind	12	10%
2 volwassenen met 2 kinderen	39	33%
2 volwassenen met 3 kinderen	25	21%
2 volwassenen met 4 kinderen	3	3%
2 volwassenen met 7 kinderen	1	1%
4 volwassenen met 1 kind	1	1%
6 volwassenen met 1 kind <sup>1</sup>	1	1%
	119*	100%

\* Dit totaal is geen 121 vanwege missing values (Een missing value betekent een fout of niet ingevuld antwoord en wordt niet meegenomen in de analyse)

### Korte toelichting c.q. opmerkingen bij de tabel

- Drie respondenten kwamen niet uit Losser: twee kwamen uit Zwolle en één uit Gronau.
- Met de schriftelijke vragen zijn nauwelijks inwoners jonger dan 30 jaar bereikt. Bij de analyse van open antwoorden en verbeteringsuggesties moet hier rekening mee worden gehouden.

### 3.2 Bekendheid van Cluster

Van de 121 respondenten geven 111 respondenten (93%) aan dat zij Cluster kennen en zijn 91 respondenten (77%) op de hoogte van de diensten van Cluster.

Vervolgens konden de respondenten aangeven wat Cluster volgens hun doet. Tabel 2 geeft een overzicht van de antwoorden:

<b>Tabel 2 Kunt u aangeven wat Cluster volgens u doet?</b>		
	<b>Aantal</b>	<b>Percentage*</b>
Sociaal Cultureel Werk	15	16%
Kinderopvang	47	49%
Cursussen	51	53%
PSZ	30	31%
BSO	10	10%
Kinderenactiviteiten	26	27%
Jongerenwerk	32	33%
Ouderenwerk	31	32%
Vrijwilligerswerk	3	3%

<sup>1</sup> In dit geval gaat het om twee ouders, met 4 kinderen boven de 18 jaar en 1 kind onder de 18 jaar.  
Cluster in beeld

Gildewerkplaats	3	3%
Ontmoetingsplek	2	2%
Activiteiten verst. gehandicapten	8	8%
Advies en ondersteuning	2	2%

\* Het totale percentage komt boven de 100 uit, omdat respondenten meerdere antwoorden hebben gegeven op deze vraag.

Cluster is dus vooral bekend door de cursussen (53%) en kinderopvang (49%), gevolgd door het jongerenwerk (33%), ouderenwerk (32%), de peuterspeelzaal (31%) en de kinderactiviteiten (27%).

De vraag naar de bekendheid met het Sociaal Cultureel Centrum De Muchte in Losser en/of het Trefpunt in Overdinkel levert het volgende resultaat op:

	<b>Aantal</b>	<b>Percentage</b>
Ja, ik ken beide	63	52%
Ja, ik ken 1 van beide	45	37%
Nee, ik ken geen van beide	13	11%
	<u>121</u>	<u>100%</u>

\* Sociaal Cultureel Centrum

In de vragenlijst is ook een opsomming gegeven van de diensten van Cluster, te weten kinderopvang, peuterspeelzaalwerk, het cursusaanbod, het ouderen- en jongerenwerk. De respondenten is gevraagd of zij wisten dat deze diensten door Cluster worden aangeboden. Van de 101 respondenten weten 78 respondenten (77%) dat deze diensten onder Cluster vallen.

### **3.3 Betrokkenheid en bekendheid van de activiteiten**

Op de vraag of men in het afgelopen jaar gebruik heeft gemaakt van de diensten van Cluster antwoorden 98 respondenten (83%) positief. Daarentegen geven 20 respondenten (17%) aan op dit moment geen gebruik te maken van de diensten van Cluster.

Van de 98 respondenten die het afgelopen jaar hebben deelgenomen aan activiteiten is 16% man en 84% vrouw. De gemiddelde leeftijd van de deelnemers is 44 jaar, waarbij de leeftijdscategorie 31-40 jaar het best vertegenwoordigd is. Bij deze cijfers moet wel een kanttekening worden geplaatst: heel veel respondenten gaven aan deel te nemen aan kinderactiviteiten. Al eerder hebben we geconstateerd dat de vragenlijsten veelal zijn ingevuld door vrouwen, die dit namens het gehele gezin hebben gedaan. Ook hebben nauwelijks mensen jonger dan 30 jaar aan het onderzoek deelgenomen. De werkelijke gemiddelde leeftijd van de gebruikers ligt dus waarschijnlijk lager.

Vervolgens is aan de gebruikers gevraagd van welke diensten ze afgelopen jaar gebruik hebben gemaakt. In tabel 4 zijn de antwoorden gerubriceerd. Respondenten konden meerdere antwoorden geven op deze vraag. Verdere toelichting op deze cijfers is niet nodig.

**Tabel 4 Van welke diensten heeft u het afgelopen jaar gebruik gemaakt?\***

**LOSSER**

Volwassenen:

Cursus creativiteit en vrije tijd	11
Gezondheid en bewegen	4
Computercursussen	11
Taalcursus	4
Workshops	7
Creatieve ontmoetingsochtend	4
Kadercursus	1
Project Sociale Activering	2
Anders, namelijk bloemenbuurt	1
Anders, namelijk yoga	2
Anders, namelijk spelweek	1
Anders, namelijk VTB	1
Anders, cursus kinder EHBO	2

Ouderen

Gildeproject	4
Stijldansen voor ouderen	1
Kaartmiddag	1
Consultatiebureau ouderen	1
Computercursus	3
culturele Soos	1
Culturele activiteiten CUSO 55+	5
Seniorenvoorlichter/ ouderenadviseur	3
Project Sociale activering	2
Workshops	2
Creatieve ontmoetingsochtend	1
Leeskringen	2
Anders, namelijk voetreflex	1

Kinderopvang

PSZ Dreumeshoes	7
PSZ Roezemoes	12
BSO	8
Gastouderopvang	11

Kinderen en Jongeren

Vakantie activiteiten	11
Activiteitencentrum De Accu	3
Kindercursussen	11
Inloopactiviteiten	3
Eenmalige activiteiten	8
Anders, namelijk typecursus	5

Opvoedingsondersteuning

Cursussen voor ouders van peuter, kinderen en pubers	1
--	---

Algemeen

Activiteiten voor WAO'ers	3
---------------------------	---

**OVERDINKEL**

Volwassenen:

Hero Overdinkel	1
Gezondheid en bewegen	2
Cursus creativiteit en vrije tijd	2

Ouderen

Handwerkbazaar	1
Bingo	2
Kaartmiddag	1

Kinderopvang

PSZ Ot en Sien	3
Gastouderopvang	2
TSO	2

Kinderen en Jongeren

Kindercursus	1
Knutselmiddag	1
Inloopactiviteiten	1
Eenmalige activiteiten	1

**BEUNINGEN**

Kinderopvang

PSZ De notedop	2
BSO	
Gastouderopvang	

**DE LUTTE**

Kinderopvang

PSZ 't Kloosterhofke	10
BSO	3
Gastouderopvang	2

Vervolgens is gevraagd naar de reden waarom is gekozen om een dienst van Cluster af te nemen.

Betaalbaar	2
Dichtbij	19
Sociaal	3
Enige aanbieder	22
Goed aanbod	11
Goede ervaringen	11
Snelle plaatsing	1
Laagdrempelig	1
PSZ is goed voor de ontwikkeling	6
Prettige medewerkers	3
Goede begeleiding	3
Anders	16

\* Respondenten konden meerdere antwoorden geven

Naast het feit dat Cluster op een aantal terreinen blijkbaar de enige aanbieder is en dichtbij is, valt op dat de gebruikers het aanbod goed vinden en dat de ervaringen met Cluster en haar diensten goed te noemen zijn.

Bij de categorie “Anders” zijn de volgende opmerkingen over de kinderopvang gemaakt:

- ☐ Cluster is flexibel in de afname van dagdelen.
- ☐ Cluster biedt meerdere mogelijkheden qua dagdelen.
- ☐ Betrouwbaar gastouderbureau.
- ☐ De peuterspeelzaal biedt betere kwaliteit dan bijvoorbeeld Catalpa.
- ☐ We hebben niet bewust voor Cluster gekozen, maar peuterspeelzaal 't Kloosterhofke ging onder Cluster vallen, waardoor er een enorme prijsstijging ontstond.
- ☐ We hebben gekozen voor Cluster door het aanbod van de Buitenschoolse Opvang in combinatie met de pedagogische kennis binnen Cluster.
- ☐ We hadden opvang nodig.
- ☐ Door de regeling Kinderopvangtoeslag is het nodig om te kiezen voor geregistreerde opvang (2x).
- ☐ Gastouderopvang: Cluster was destijds het beste in prijs en kwaliteit in De Lutte.

De andere opmerkingen bij de categorie “Anders” zijn meer algemeen:

- ☐ De activiteiten zorgen voor afleiding en je kunt er iets van leren.
- ☐ Cluster biedt onderdak aan de vrijetijdsclub voor verstandelijk gehandicapten. Deze wordt door vrijwilligers gedraaid. Cluster heeft hiermee geen bemoeienis!
- ☐ Gezelligheid en het onder de mensen zijn.
- ☐ Vertrouwd.
- ☐ Ik had over Cluster gelezen in de Dinkellander.
- ☐ De toneelcursus in deze vorm wordt alleen door Cluster (Trefpunt) aangeboden.
- ☐ Ik werk zelf als vrijwilliger bij Cluster.

Natuurlijk is ook gevraagd naar de reden om **geen** gebruik te maken van Cluster:

Ik heb er geen behoefte aan	1
Ik heb er geen tijd voor	4
Er zit niets voor mij tussen	1
Ik ben niet op de hoogte wat Cluster doet	1
Geen lift aanwezig	1
Ik heb er geen zin in	1
Geen reden	8

Het aantal respondenten dat aan het schriftelijk onderzoek heeft meegedaan en geen gebruik maakt van de diensten van Cluster is laag. Dit heeft te maken met het feit dat de vragenlijst verspreid is onder het adressenbestand van Cluster. Dit zijn veelal adressen van mensen die deelnemen aan een activiteit van Cluster.

### 3.4 Behoeften en wensen

Slechts elf respondenten (12%) hebben aangegeven dat zij activiteiten missen in het aanbod van Cluster. De anderen (88%) geven aan geen activiteiten te missen.

<ul style="list-style-type: none"> <li>☐ In Beuningen zijn er geen activiteiten. Voor de kinderen zou er zeker uitbreiding mogen komen.</li> <li>☐ Een "ophaalcursus" van de computerlessen voor ouderen na de eerste lessen.</li> <li>☐ Ouderenactiviteiten en cursussen in De Lutte.</li> <li>☐ Meer activiteiten voor ouderen in Overdinkel. Mijn oma gaat 3x in de week naar de bingo, omdat er geen ander aanbod is.</li> <li>☐ Als SCW zou Cluster een grotere rol in het aanbod en ondersteuning van de doelgroep verstandelijk gehandicapten kunnen hebben, bijv. i.s.m. Losserhof en/of Avelijn.</li> <li>☐ Meer vakantie-activiteiten voor alle kinderen, bijv. 4-5 ochtenden een cursus.</li> <li>☐ Vervolgcurcus van computerles. Alleen les 1 en 2 hier, voor de rest moet je naar Oldenzaal. Waarom daar wel en hier niet?</li> <li>☐ Ik mis bijv. een kinderclub of creatief aanbod voor kinderen in de Lutte. Voor jongeren is er ook niets.</li> <li>☐ Sportactiviteiten (bijv. voetbal)</li> </ul>
--

In de tabel staan de opmerkingen van negen respondenten. Twee opmerkingen van respondenten zijn niet verwerkt. Deze gingen over de lange wachttijden voordat een cursus begint en dat in sommige gevallen de cursus niet doorgaat omdat er te weinig animo is. Bij deze vraag niet relevant, maar wel bij de algemene analyse van verbeterpunten.

### 3.5 Tevredenheid

De respondenten hebben hun mening gegeven over de diensten waarvan zij gebruik hebben gemaakt. Dit konden zij doen door een vraag te beantwoorden met behulp van een schaal van “zeer tevreden” tot en met “zeer ontevreden”. Deze vraag staat in tabel 8 beschreven.

Zeer tevreden	24	24%
Tevreden	62	63%
Neutraal	7	7%
Ontevreden	3	3%
Zeer ontevreden	2	2%
	<u>98</u>	<u>100%</u>

De gebruikers zijn dus over het algemeen (erg) tevreden over de diensten waarvan zij gebruik hebben gemaakt.

In totaal gaf 5% van de respondenten aan ontevreden te zijn over de diensten waarvan zij gebruik hebben gemaakt. De volgende opmerkingen zijn door hen gemaakt:

- Ik heb me opgegeven voor een cursus en heb hier vervolgens niks meer over gehoord.
- Cluster zou meer activiteiten moeten organiseren voor verstandelijk gehandicapten.
- De peuterspeelzaal is te duur ten opzicht van andere plaatsen in Overijssel.
- Tijdens de computercursus wordt er gewerkt met verouderd materiaal. En kunnen de gegevens alleen opgeslagen worden op een floppy. Zelfs het huiswerk kon niet naar de lerares gemaild worden of op een USB-stick gezet worden. Het huiswerk moet dan noodgedwongen thuis uitgeprint worden.
- Het is absoluut niet duidelijk wat Cluster allemaal precies doet, het is erg verwarrend.

De afsluitende vraag was of er wel eens over Cluster wordt gesproken op een verjaardag. En wanneer dit het geval was, wat er dan over Cluster wordt gezegd. In tabel 9 blijkt dat op verjaardagen regelmatig over Cluster wordt gepraat.

Ja	37	44%
Nee	48	56%
	<u>85</u>	<u>100%</u>

In het algemeen wordt er tijdens deze verjaardagen positief over Cluster gesproken. Mensen hebben het overigens veelal niet over Cluster in het algemeen, maar meestal over de diensten die worden aangeboden, zoals cursussen, kinderopvang, etc.

Daarnaast worden de volgende positieve kenmerken genoemd: goed georganiseerd, gezellig, betaalbaar, aanbod voor jong en oud, goede projecten, goede keuze in dagdelen bij de peuterspeelzaal, divers aanbod, ongedwongen inloop, activering WAO'ers, behulpzaam, gemoedelijk, toegankelijk, duidelijke folder, telefonisch goed bereikbaar en vriendelijk personeel.

Als verbeterpunt wordt door meerdere respondenten aangegeven dat veel mensen niet bekend zijn met het aanbod van Cluster en dat dit eigenlijk erg jammer is, omdat ze een breed aanbod hebben voor jong tot oud.

Er is een negatieve opmerking gemaakt over de vernielingen in en om het gebouw van Cluster en de Muziekschool. De respondent geeft echter zelf al aan dat daarvan de laatste tijd geen sprake meer is.

Over de cursussen van Cluster wordt over het algemeen positief gesproken. Een aantal opmerkingen:

- ☐ Wanneer je je opgeeft voor een cursus krijg je geen reactie meer.
- ☐ Meerdere opmerkingen zijn gemaakt over de computer/ typecursus: verouderde cursus, niet meer bij de tijd, oud materiaal.
- ☐ Het is goed dat er goedkope cursussen worden georganiseerd voor dorpsbewoners in Losser.
- ☐ De creatieve morgen valt bij velen goed in de smaak.
- ☐ Gebruik vaker e-mail over bijvoorbeeld de start van een cursus of wanneer een cursus niet doorgaat.
- ☐ Zijn de computerlessen voor 50+ niet te moeilijk? De een heeft Vista en de ander XP. Er zijn teveel verschillende programma's.
- ☐ Iemand geeft aan dat er in zijn/haar vriendenkring meerdere mensen aangeven dat er tijdens de cursussen niet altijd goed geluisterd wordt naar de cursisten.

Over de volwassenenactiviteiten geeft een respondent aan erg tevreden te zijn over de adviezen van de seniorenvoorlichter.

Over de kinderactiviteiten wordt het volgende gezegd:

- ☐ De spelweek wordt elk jaar heel goed georganiseerd! Petje af!
- ☐ Er worden erg leuke activiteiten voor kinderen georganiseerd, zoals de roefelmiddag, zomerspelweek en het knutselen.
- ☐ Uitwisselen van ervaringen over kindercursussen/ kinderactiviteiten.

Over de kinderopvang van Cluster wordt wisselend gesproken. De negatieve onderwerpen zijn:

- ☐ De tussenschoolse opvang is erg duur, hierdoor zoeken moeders onderling oppas bij elkaar tussen de middag.
- ☐ De uurprijs van de gastouderopvang is niet goed verdeeld tussen de gastouder en Cluster. De gastouder hoort meer te krijgen.
- ☐ Een respondent geeft aan: "Eerlijk gezegd maken de meeste kennissen uit mijn omgeving gebruik van commerciële kinderopvang. Op de een of andere manier heeft Cluster de naam tegen. Ik weet niet waar dat door komt".
- ☐ "De BSO heeft een onzorgvuldig administratiekantoor. Er wordt niet goed doorgegeven wanneer je bijvoorbeeld een week van tevoren extra uren bijboekt".

Over de peuterspeelzalen van Cluster wordt wisselend gesproken. De negatieve onderwerpen zijn:

- ☐ De hoge kosten van de peuterspeelzaal ten opzichte van andere plaatsen.
- ☐ Naast de hoge kosten van de peuterspeelzaal moeten ouders ook nog bijbetalen voor Sintactiviteiten.

Positieve onderwerpen:

- ☐ Tevreden over de peuterspeelzaal.
- ☐ De peuterspeelzaal organiseert leuke activiteiten voor de kinderen.
- ☐ Cluster biedt betere kwaliteit op peuterspeelzaal dan bijvoorbeeld Catalpa.

- De peuterspeelzalen van Cluster behoren een of ander financiële injectie te krijgen van de gemeente om een sluiting te voorkomen. Dit is op dit moment een ongelijke strijd, omdat de ene peuterspeelzaal gesubsidieerd wordt en de ander niet.

## 4. Resultaten mondelinge vragenlijst

In totaal hebben aan het mondelinge onderzoek 93 inwoners van de gemeente Losser meegewerkt. In dit hoofdstuk komen als eerste de kenmerken van de ondervraagde Lossenaren aan de orde. Daarna zal verder ingegaan worden op de bekendheid van Cluster, de betrokkenheid bij de activiteiten, de tevredenheid en de behoeften en wensen van de inwoners. Van de 93 respondenten hebben er 38 gebruik gemaakt van een of meerdere diensten van Cluster. De meeste vragen zijn dus uitsluitend door deze groep beantwoord.

### 4.1 Kenmerken van de respondenten

In tabel 10 worden de kenmerken beschreven van de respondenten die de vragenlijst hebben ingevuld. De volgende demografische gegevens zijn in de tabel terug te vinden: geslacht, leeftijd, opleidingen en gezinssamenstelling.

<b>KENMERK</b>	<b>Aantal</b>	<b>Percentage</b>
<b>Geslacht</b>		
Man	33	35%
Vrouw	60	65%
	<u>93</u>	<u>100%</u>
<b>Leeftijd</b>		
Jonger dan 21 jaar	4	4%
21-30 jaar	10	11%
31-40 jaar	18	19%
41-50 jaar	19	20%
51-60 jaar	20	22%
61-70 jaar	13	14%
71-80 jaar	8	9%
Ouder dan 80 jaar	1	1%
	<u>93</u>	<u>100%</u>
<b>Opleiding</b>		
Basisonderwijs	9	10%
Speciaal onderwijs	0	0%
MAVO/HAVO/VWO	12	13%
Geen opleiding	0	0%
LBO/ VMBO	20	22%
MBO	30	33%
HBO/WO	21	23%
	<u>92*</u>	<u>100%</u>

<b>Gezinssamenstelling</b>		
Alleenstaand	21	23%
Alleenstaand met 1 kind	1	1%
Alleenstaand met 2 kinderen	1	1%
2 volwassenen	28	30%
2 volwassenen met 1 kind	5	5%
2 volwassenen met 2 kinderen	19	21%
2 volwassenen met 3 kinderen	7	8%
3 volwassenen	2	2%
3 volwassenen met 1 kind	3	3%
4 volwassenen	3	3%
6 volwassenen	1	1%
6 volwassenen met 4 kinderen	1	1%
	92*	100%

\* Dit totaal is geen 93 vanwege missing values (Een missing value betekent een fout of niet ingevuld antwoord en wordt niet meegenomen in de analyse)

### Opmerkingen bij tabel

- Het aantal vrouwen (65%) dat meegewerkt heeft aan de enquête is hoger dan het aantal mannen (35%). Dit vormt geen representatief beeld van de samenleving. Bij het afnemen van de enquête zijn op een woensdagmiddag willekeurig passanten aangesproken om mee te doen aan de enquête. Het feit dat het onderzoek overdag was, is een redelijke verklaring voor de ondervertegenwoordiging van mannen. De verdeling man/vrouw is echter minder scheef dan bij het schriftelijk onderzoek, waar de verhouding 83% vrouw en 17% man was.
- De gemiddelde leeftijd van de respondenten is 48 jaar. In vergelijking met het schriftelijk onderzoek hebben wel meer relatief jonge mensen aan het onderzoek meegedaan (15% jongeren dan 30 jaar, tegen slechts 6% bij het schriftelijke gedeelte).

## 4.2 Bekendheid van Cluster

Van de 93 respondenten geven 77 respondenten (83%) aan dat zij Cluster kennen en 16 respondenten (17%) kennen Cluster niet.

Vervolgens is gevraagd wat Cluster volgens hen doet. Tabel 11 geeft een overzicht van de van de antwoorden.

<b>Tabel 11 Kunt u aangeven wat Cluster volgens u doet?</b>		
	<b>Aantal</b>	<b>Percentage*</b>
Sociaal Cultureel Werk	5	7%
Kinderopvang	22	33%
Cursussen	36	54%
PSZ	3	4%
BSO	2	3%
Kinderenactiviteiten	21	31%
Jongerenwerk	14	21%
Ouderenwerk	16	24%
Vrijtijdsbesteding	2	3%
Gildewerkplaats	1	1%
Ontmoetingsplek	2	3%
Activiteiten verstandelijk gehandicapten	2	3%

Mantelzorg	1	1%
Geen idee	2	3%

\* Het totale percentage komt boven de 100 uit, omdat respondenten meerdere antwoorden hebben gegeven op deze vraag.

Net als bij het schriftelijk onderzoek kennen de meesten Cluster van cursussen (54%) en kinderopvang (33%), gevolgd door de kinderactiviteiten (31%), ouderenwerk (24%) en het jongerenwerk (21%).

De vraag naar de bekendheid met het Sociaal Cultureel Centrum De Muchte in Losser en/of het Trefpunt in Overdinkel levert het volgende resultaat op:

	<b>Aantal</b>	<b>Percentage</b>
Ja, ik ken beide	1	3%
Ja, ik ken 1 van beide	37	97%
Nee, ik ken geen van beide	0	0%
	<u>38</u>	<u>100%</u>

\* Sociaal Cultureel Centrum

Ook is een vraag gesteld met een opsomming van de diensten van Cluster, te weten kinderopvang, peuterspeelzaalwerk, het cursusaanbod, het ouderen- en jongerenwerk. De respondenten is gevraagd of zij wisten dat deze diensten onder Cluster vielen. Van de 46 respondenten wisten 30 respondenten (65%) dat deze diensten door Cluster worden aangeboden.

#### **4.3 Betrokkenheid en bekendheid van de activiteiten**

Op de vraag of men in het afgelopen jaar gebruik heeft gemaakt van de diensten van Cluster antwoorden 38 respondenten (41%) positief, 55 respondenten (59%) geven aan op dit moment geen gebruik te maken van de diensten van Cluster.

Van de respondenten die het afgelopen jaar hebben deelgenomen aan activiteiten is 23% man en 77% vrouw. De gemiddelde leeftijd van de deelnemers is 49 jaar. Ook nu geldt weer dat respondenten de enquête beantwoord hebben namens hun gezin. en dus ook voor de deelname van kinderen aan diensten van Cluster, zodat de werkelijke gemiddelde leeftijd van de 'klanten' van Cluster lager zal liggen. Tabel 13 geeft een overzicht van de mate waarin gebruik is gemaakt van de diensten van Cluster.

**Tabel 13 Van welke diensten heeft u het afgelopen jaar gebruik gemaakt?\***

<b>LOSSER</b>		<b>OVERDINKEL</b>	
<u>Volwassenen:</u>		<u>Volwassenen:</u>	
Cursus creativiteit en vrije tijd	12	Cursus creativiteit en vrije tijd	2
Gezondheid en bewegen	2		
Computercursussen	11	<u>Kinderen en Jongeren</u>	
Taalcursus	5	Anders, Columbus	1
Workshops	2		
Creatieve ontmoetingsochtend	1		
<u>Ouderen</u>			
Gildeproject	1		
Stijldansen voor ouderen	1		
Kaartmiddag	2		
Consultatiebureau ouderen	1		
Computercursus	1		
Culturele Soos	1		
Creatieve ontmoetingsochtend	5		
<u>Kinderopvang</u>			
Peuterspeelzaal Dreumeshoes	1		
Peuterspeelzaal Roezemoes	6		
BSO	3		
Gastouderopvang	4		
<u>Kinderen en Jongeren</u>			
Vakantie activiteiten	3		
Activiteitencentrum De Accu	1		
Kindercursussen	1		
Eenmalige activiteiten	1		
Anders, activiteiten gehandicapte kinderen	2		
Anders, Okidokimiddag	1		

\* Meerdere antwoorden mogelijk

Vervolgens is gevraagd waarom ervoor is gekozen om een dienst van Cluster af te nemen.

**Tabel 14 Waarom heeft u gekozen voor de diensten van Cluster?\***

Betaalbaar	2
Dichtbij	11
Sociaal	1
Enige aanbieder	2
Goede ervaringen	3
Niet bewust gekozen	9
Anders	8

\* Respondenten konden meerdere antwoorden geven

Ook nu is het argument ‘dichtbij’ voor velen maatgevend.

Bij de categorie “Anders” zijn de volgende opmerkingen geplaatst:

- ▣ Ik heb gekozen voor een persoonlijke scholing.
- ▣ Cluster reageerde positief op onze vraag: is er niks voor kinderen met een handicap?
- ▣ Ze gingen erg goed om tijdens de vakantieweek met mijn zoontje met PDD-NOS.
- ▣ Naar aanleiding van een advertentie.
- ▣ Via het UWV.
- ▣ Via school.
- ▣ De cursussen zijn niet goedkoop, maar wel goed.
- ▣ Er zijn geen overblijfmoeders meer op school, dus moet ik gebruik maken van tussenschoolse opvang.

Aan degenen die aan het begin van de enquête hebben aangegeven dat ze geen gebruik maken (of hebben gemaakt) van de diensten van Cluster is natuurlijk wel gevraagd waarom dat is:

<b>Tabel 15 Waarom maakt u geen gebruik van de diensten van Cluster?*</b>	
Ik heb er geen behoefte aan	27
Ik heb er geen tijd voor	7
Kinderen zijn het huis al uit	2
Ik ken het niet	5
ik kan moeilijk de deur uit, alleen met taxi	2
Ik heb een ander oplossing voor kinderopvang	2
Ik ken niemand bij Cluster	1
Geen reden	4

\* meerdere antwoorden mogelijk

Van de 93 ondervraagde respondenten hebben er 55 aangegeven geen gebruik te maken van de diensten van Cluster. De meesten (27) blijken hier eenvoudig geen behoefte aan te hebben.

#### **4.4 Behoeften en wensen**

Van de 35 respondenten geven zeven respondenten (19%) aan dat zij activiteiten missen in het aanbod. De rest (81%) mist geen activiteiten. De volgende activiteiten zijn genoemd.

<b>Tabel 16 Welke activiteiten mist u?</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Toneel voor kinderen, in ieder geval breder dan de woensdagmiddag.</li> <li>▪ Het jongerenwerk, hier mag meer aan gedaan worden en het mag beter.</li> <li>▪ Activiteiten voor oudere kinderen met een verstandelijke beperking, bijvoorbeeld op vrijdagavond.</li> <li>▪ Meer voor de jeugd tussen de 12-16 jaar.</li> <li>▪ Schoonheidsspecialisme</li> <li>▪ Betere informatievoorziening, bijv. in de Dinkellander. Meer voor kinderen vanaf 12 jaar, bijvoorbeeld kookles.</li> <li>▪ Zwemmen/aqua-joggen, iets lichamelijks. Het zijn allemaal bestaande groepen. Zou graag een nieuwe groep willen voor in de wintermaanden. Daarnaast gymnastiek voor ouderen en niet 80+. Het Jazzballet 55+ ging niet door in verband met te weinig animo. Erg jammer!</li> </ul>

#### 4.5 Tevredenheid

De respondenten hebben hun oordeel over de diensten waarvan zij gebruik hebben gemaakt als volgt gewaardeerd.

Zeer tevreden	7	18%
Tevreden	26	68%
Neutraal	2	5%
Ontevreden	3	8%
Zeer ontevreden	0	0%
	<u>38</u>	<u>100%</u>

Net als bij het schriftelijk onderzoek is er sprake van een (zeer) hoge mate van tevredenheid.

Slechts drie respondenten (8%) zijn ontevreden over de diensten waarvan zij gebruik hebben gemaakt. Zij merken het volgende op:

- ☐ Bij de computercursus waren er teveel cursisten in een groep. Hierdoor was er geen tijd voor individuele aandacht. Ik ben vroegtijdig gestopt met de cursus.
- ☐ Ik wilde gebruik maken van de valpreventie, maar alles werkte langs elkaar heen. De fysiotherapeut was niet ingelicht. Het werd allemaal erg klungelig geregeld.
- ☐ De cursussen zijn erg rommelig, het is een ongeregeld zootje. De vrijwilligster kon de groep niet aan.

Ook door tevreden respondenten is een aantal op- en aanmerkingen geplaatst:

- ☐ De techniek bij de computercursus moet worden geactualiseerd.
- ☐ Bij de computercursus werd er teveel uit het boek gedaan en werd er te weinig uitleg gegeven.
- ☐ De lerares van de taalcursus werd na het 3<sup>de</sup> jaar ziek, we moesten daardoor instromen in het 4<sup>de</sup> jaar. Dit was niet echt een goede oplossing.

Tot slot is de vraag gesteld:

Ja	32	89%
Nee	4	11%
	<u>36</u>	<u>100%</u>

Ook nu weer een uitstekende score: het gros van de ondervraagden beveelt Cluster aan bij familie en vrienden. Hieronder volgt een opsomming van de redenen die de respondenten aangeven om het wel of niet aan te bevelen:

Wel:

- ☐ De cursussen en activiteiten zijn voordelig
- ☐ Gebruiksvriendelijk
- ☐ Laagdrempelig
- ☐ Niet commercieel
- ☐ Veel individuele aandacht tijdens taalcursussen
- ☐ Ze bieden kwalitatief goede kinderopvang

- ▣ Gezelligheid
- ▣ Ontmoetingsplek voor eenzame ouderen
- ▣ Zelf goede ervaringen met Cluster
- ▣ Cluster is interessant voor in een dorp en verhoogt de toegankelijkheid
- ▣ Leuke kinderactiviteiten

Niet:

- ▣ De prijs van de peuterspeelzaal is in vergelijking met andere plaatsen veel te hoog
- ▣ Bij de Buitenschoolse Opvang zijn ze niet flexibel met dagdelen
- ▣ De openingstijden van de Buitenschoolse Opvang zouden ruimer moeten
- ▣ De cursussen gaan vaak niet door vanwege te weinig animo
- ▣ De groepen zijn vaak te groot tijdens de cursus
- ▣ Er wordt gewerkt met verouderd materiaal (computercursus)

## 5. Conclusies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk zullen de conclusies en aanbevelingen die voortkomen uit het onderzoek worden beschreven. In paragraaf 5.1 zullen we de conclusies van het onderzoek geven. Als laatste geven we de aanbevelingen.

### 5.1 Conclusies

Uit onderzoek komt een positief beeld over Stichting Cluster naar voren. Hierbij valt op dat er een grote mate van overeenkomst is tussen het schriftelijk gedeelte (bekenden van Stichting Cluster) en het mondelinge gedeelte (redelijk willekeurige groep inwoners).

Stichting Cluster is bekend bij de meeste inwoners van Losser. Stichting Cluster **is** niet alleen bekend, maar **staat** ook (zeer) goed bekend. De tevredenheid over Stichting Cluster en dan vooral het diverse aanbod, is hoog.

Stichting Cluster wordt ook vooral gekend door het grote scala aan activiteiten. Dit brede aanbod is ook redelijk bekend bij de inwoners en dit geldt ook voor de sociaal cultureel centra De Muchte in Losser en het Trefpunt in Overdinkel.

Vooraf het cursusaanbod en de kinderopvang worden met Stichting Cluster geassocieerd. (n.b. in de volksmond worden de termen kinderopvang en peuterspeelzalen nog al eens door elkaar gebruikt).

De kracht van Stichting Cluster is dat het 'dichtbij' is. Dichtbij in de zin van nabijheid, maar ook in de zin van 'is van ons, hoort bij het dorp, etc.' In combinatie met een als breed en goed ervaren aanbod en goede 'service en flexibiliteit' is dat een kernwaarde.

Stichting Cluster is voor een aantal diensten de enige aanbieder. Dit behoeft voortdurend aandacht. Het is belangrijk om de markt in de gaten houden. Niet inslapen, maar het huidige aanbod op peil houden en/of verbeteren. Daarnaast is het belangrijk om te blijven innoveren en nieuwe diensten te ontwikkelen/aan te bieden, die zijn gebaseerd op behoefte (vraag) van de Losserse samenleving.

Wanneer er verder onderzoek wordt gedaan moet rekening worden gehouden met het feit dat er met het onderzoek nauwelijks jongeren en jonge mensen (30-) zijn bereikt.

De ontevredenheid van de respondenten richt zich vooral op:

- De kosten van de peuterspeelzalen.
- Het cursusaanbod: computercursus, grote groepen, inbreng cursisten, weinig variatie in aanbod, etc.
- Administratieve afwikkeling: geen reactie na aanmelding, bevestiging dat cursus wel of niet doorgaat, veel papieren/weinig digitaal (email).

### 5.2 Aanbevelingen

Naar aanleiding van het onderzoek geven wij de volgende aanbevelingen:

- Kosten van de peuterspeelzaal

Tijdens het onderzoek zijn vele opmerkingen gemaakt over de hoge kosten van de peuterspeelzalen ten opzichte van andere gemeenten. Uit informatie blijkt dat Stichting Cluster drie jaar geleden een inventarisatie bij andere gemeenten heeft gedaan over de kosten van de peuterspeelzaal. Wij raden aan op opnieuw een inventarisatie uit te voeren om te kijken of de kosten daadwerkelijk hoger zijn dan in andere gemeenten.

Daarbij moet ook gekeken worden in hoeverre een peuterspeelzaal werkt met betaalde krachten en vrijwilligers. Het vermoeden is dat de kosten die ouders betalen voor de peuterspeelzaal hiervan mede afhankelijk zijn.

Daarnaast raden wij aan om ouders beter in te lichten over de kosten van de peuterspeelzaal en hoe het tarief per dagdeel berekend wordt.

- Het cursusaanbod

Er zijn tijdens het onderzoek een aantal opmerkingen gemaakt over de computercursus. Tijdens deze cursus zou er gewerkt worden met verouderd materiaal (floppy's). Inmiddels zijn deze computers vijf jaar geleden vervangen. Aangezien Stichting Cluster geen subsidie ontvangt voor de aanschaf van materiaal, wordt het materiaal eenmaal in de 4-5 jaar vervangen. Dit houdt in dat Stichting Cluster niet altijd mee kan gaan in de nieuwe ontwikkelingen op computergebied.

Er ontstaat bij respondenten een grote spraakverwarring doordat de computercursussen verzorgd worden door het ROC en dat zij gebruik maken van de faciliteiten van Stichting Cluster. Stichting Cluster organiseert alleen cursussen voor Word en Excel. Om die reden worden sommige vervolgcursussen ook niet meer georganiseerd bij Stichting Cluster, maar in andere plaatsen.

Wij raden aan om in de communicatie naar cursisten duidelijk te zijn wie de organisator is van een cursus. Op die manier wordt deels voorkomen dat Stichting Cluster verantwoordelijk wordt gehouden voor onderwerpen/cursussen die niet bij haar horen.

Er zijn daarnaast opmerkingen gemaakt over de grootte van de groepen tijdens de cursussen. Cursisten zouden weinig inbreng hebben en het cursusaanbod zou geen variatie hebben. Dit zijn opmerkingen waarnaar Stichting Cluster kritisch zou moeten kijken. Stichting Cluster zou in de toekomst gebruik kunnen maken van een evaluatieformulier dat uitgedeeld wordt na elke cursus. Op die manier kunnen zij in de gaten houden of cursisten tevreden zijn en welke aanpassingen/verbeteringen mogelijk zouden zijn om aan de wensen van cursisten te voldoen.

- Administratieve afwikkeling

Gezien de opmerkingen van de respondenten raden wij aan om zorgvuldig om te gaan met de aanmeldingen van cursisten. Het zou een goed idee zijn om deze te digitaliseren en een bevestiging van opgave te e-mailen naar cursisten. Op die manier kan ook aan de cursist worden doorgegeven of een cursus doorgaat of niet doorgaat.

In het algemeen zouden er meer handelingen gedigitaliseerd kunnen worden. Er valt aan te denken om de jaarlijkse activiteitenwijzer te versturen via de e-mail. Dit scheelt niet alleen veel kosten en tijd. Daarnaast kun je gebruikers verwijzen naar de website om zich hier aan te melden voor het ontvangen van de activiteitenwijzer.

- Enige aanbieder

Stichting Cluster is voor een aantal diensten de enige aanbieder. Dit behoeft voortdurend aandacht. Het is belangrijk om de markt in de gaten houden. Niet inslapen, maar het huidige aanbod op peil houden en/of verbeteren. Daarnaast is het belangrijk om te blijven innoveren en nieuwe diensten te ontwikkelen/aan te bieden die zijn gebaseerd op behoefte (vraag) van de Losserse samenleving.

## Bijlage 1 Begeleidende brief bij vragenlijst

Stichting Cluster  
Postbus 4  
7580 AA Losser  
[Http://www.ClusterLosser.nl](http://www.ClusterLosser.nl)  
Email: [muchte@clusterlosser.nl](mailto:muchte@clusterlosser.nl)  
tel: 053 5369400  
fax: 053 5369419

Losser, 12 november 2008

Aan geadresseerde,

Geachte heer, mevrouw,

U maakt of heeft in het verleden gebruik gemaakt van een dienst van Stichting Cluster, bijvoorbeeld:

- als ouder van een kind dat gebruik maakt van vormen van kinderopvang, peuterspeelzaalwerk of een kinderactiviteit
- als deelnemer aan een activiteit in de Muchte, jongerencentrum de Accu of de Gildewerkplaats in Losser of het Trefpunt in Overdinkel
- advies of ondersteuning van Welzijn Ouderen of het Opbouwwerk
- als vrijwilliger t.b.v. activiteiten.

Stichting Cluster wil graag weten hoe inwoners van de gemeente Losser tegen haar dienstverlening aankijken en heeft daartoe het onderzoeks- en adviesbureau Arcon opdracht gegeven tot uitvoering van een onderzoek. Een belangrijk element hierin is een schriftelijke enquête, waarvoor wij u bij deze vragen om uw medewerking. Stichting Cluster zal de uitkomsten van het onderzoek betrekken bij het formuleren van toekomstig beleid. Bijgaand treft u een vragenlijst (met toelichting) aan. Wij verzoeken u deze voor 1 december a.s. te retourneren, in de meegezonden portvrije antwoordenvolpette, naar Arcon.

Mocht u naar aanleiding van deze enquête vragen hebben dan kunt u zich wenden tot ondergetekende: de Muchte, Vlasakker 2 te Losser tel. 053 5369400.

Bij voorbaat dank voor uw medewerking.  
Hoogachtend,

Tom van Veen, directeur Stichting Cluster.

## Bijlage 2 Schriftelijke vragenlijst

### Invulinstructie en terugzenden

Deze enquête bestaat uit in totaal 18 vragen. Bij de meeste vragen heeft u de mogelijkheid om te kiezen uit een aantal antwoorden, daarnaast zijn er ook een aantal open vragen opgenomen in de vragenlijst.

Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 9 minuten.

Wij verzoeken u om de vragen aandachtig te lezen en bij de meerkeuzevragen 1 hokje, of indien dit vermeld staat, meerdere hokjes aan te kruisen. De vragen met open antwoordmogelijkheden kunt u naar eigen inzicht invullen.

Het invullen van de vragenlijst gebeurt geheel anoniem. De resultaten van deze enquête zullen anoniem verwerkt worden in een rapportage, die bestemd is voor de Welzijnsinstelling Cluster.

Wij willen u erop wijzen dat er geen goede of foute antwoorden zijn. In de meeste gevallen gaat het om hoe u over iets denkt.

U kunt de vragenlijst geheel kosteloos retour zenden in de bijgevoegde antwoordenvolp.

Wij danken u hartelijk voor uw medewerking!

### Vragenlijst

<b>1</b>	<b>In welk deel van Losser woont u?</b>
<input type="checkbox"/>	Losser
<input type="checkbox"/>	Overdinkel
<input type="checkbox"/>	Beuningen
<input type="checkbox"/>	De Lutte
<input type="checkbox"/>	Glane

  

<b>2</b>	<b>Wat is uw geslacht?</b>
<input type="checkbox"/>	Man
<input type="checkbox"/>	Vrouw

  

<b>3</b>	<b>Wat is uw geboortejaar?</b>
	-----

  

<b>4</b>	<b>Wat is de hoogste opleiding die u afgerond heeft met een diploma?</b>
<input type="checkbox"/>	Basisonderwijs
<input type="checkbox"/>	Speciaal onderwijs
<input type="checkbox"/>	MAVO / HAVO / VWO
<input type="checkbox"/>	Geen opleiding
<input type="checkbox"/>	LBO / VMBO
<input type="checkbox"/>	MBO
<input type="checkbox"/>	HBO / WO

  

<b>5</b>	<b>Uit hoeveel personen bestaat uw huishouden inclusief u zelf?</b>
	..... volwassenen en ..... kinderen

  

<b>6</b>	<b>Kent u Stichting Cluster; organisatie voor welzijnswerk en kinderopvang?</b>
<input type="checkbox"/>	Ja
<input type="checkbox"/>	Nee

<b>7</b>	<b>Kunt u aangeven wat Cluster volgens u doet?</b>

<b>8</b>	<b>Kent u het Sociaal Cultureel Centrum De Muchte in Losser en/of het Trefpunt in Overdinkel?</b>
<input type="checkbox"/> Ja, ik ken beide	
<input type="checkbox"/> Ja, ik ken 1 van beide	
<input type="checkbox"/> Nee, ik ken geen van beide	

<b>9</b>	<b>Bent u op de hoogte van de diensten die Cluster aanbiedt?</b>
<input type="checkbox"/> Ja	
<input type="checkbox"/> Nee	

<b>10</b>	<b>Cluster biedt de volgende diensten aan: kinderopvang, peuterspeelzaalwerk, het cursusaanbod en het ouderen –en jongerenwerk in Losser. Maakte u in het afgelopen jaar gebruik van deze diensten?</b>
<input type="checkbox"/> Ja	
<input type="checkbox"/> Nee (ga naar vraag 17)	

<b>11</b>	<b>Wist u, voordat u de vragenlijst invulde, dat de bovenstaande diensten vallen onder Stichting Cluster?</b>
<input type="checkbox"/> Ja	
<input type="checkbox"/> Nee	

<b>12</b>	<b>Van welke diensten heeft u in het afgelopen jaar gebruik gemaakt?</b>
<p><b><u>LOSSER</u></b></p>	
<p><b><i>Volwassenen</i></b></p>	
<input type="checkbox"/> Creatieve en educatieve cursussen en activiteiten voor volwassenen <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Creativiteit en vrije tijd</li> <li><input type="checkbox"/> Taalcursussen</li> <li><input type="checkbox"/> Gezondheid en beweging</li> <li><input type="checkbox"/> Computercursussen</li> <li><input type="checkbox"/> Kadercursus</li> <li><input type="checkbox"/> Creatieve ontmoetingsochtend</li> </ul>	
<input type="checkbox"/> Project Sociale activering <input type="checkbox"/> Steunpunt opvoedingsondersteuning <input type="checkbox"/> Workshops <input type="checkbox"/> Anders, namelijk .....	
<p><b><i>Kinderopvang</i></b></p>	
<input type="checkbox"/> Peuterspeelzaal Roezemoes <input type="checkbox"/> Peuterspeelzaal Dreumeshoes <input type="checkbox"/> Gastouderopvang <input type="checkbox"/> Buitenschoolse opvang (BSO)	

<p><b>Ouderen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Gildeproject</li> <li><input type="checkbox"/> Culturele Soos</li> <li><input type="checkbox"/> Culturele activiteiten CUSO 55+</li> <li><input type="checkbox"/> Seniorenvoorlichter/ ouderenadviseur</li> <li><input type="checkbox"/> Valpreventie thuis</li> <li><input type="checkbox"/> Consultatiebureau voor ouderen</li> <li><input type="checkbox"/> Creatieve en educatieve cursussen en activiteiten voor volwassenen             <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Stijldansen voor ouderen</li> <li><input type="checkbox"/> Computercursus</li> <li><input type="checkbox"/> Kadercursus</li> <li><input type="checkbox"/> Creatieve ontmoetingsochtend</li> <li><input type="checkbox"/> Leeskringen</li> <li><input type="checkbox"/> Kaartmiddag</li> </ul> </li> <li><input type="checkbox"/> Anders, namelijk.....</li> </ul> <p><b>Algemeen</b></p> <p>Samenlevingsopbouw</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Ondersteuning bewonersgroepen/-comité's</li> <li><input type="checkbox"/> Initiatieven in het kader kulturhusen/brede scholen</li> <li><input type="checkbox"/> Voorzitter voor diverse netwerken</li> <li><input type="checkbox"/> Anders, namelijk.....</li> </ul> <p>Opvoedingsondersteuning</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Cursussen voor ouders van peuters, kinderen en pubers</li> </ul>	<p><b>Kinderen en jongeren</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Activiteitscentrum De Accu</li> <li><input type="checkbox"/> Kindercursussen</li> <li><input type="checkbox"/> Inloopactiviteiten</li> <li><input type="checkbox"/> Vakantie activiteiten</li> <li><input type="checkbox"/> Eenmalige activiteiten (Sinterklaas, Roefelmiddag, kinderboekenweek, straatspeeldag etc.)</li> <li><input type="checkbox"/> Anders, namelijk.....</li> </ul> <p>Project sociale activering</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Activiteiten voor WAO-ers</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> Ambulant jongerenwerk</p>
---	--

<b><u>OVERDINKEL</u></b>	
<p><b>Volwassenen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Creatieve en educatieve cursussen en activiteiten voor volwassenen             <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Creativiteit en vrije tijd</li> <li><input type="checkbox"/> Taal en cultuurcursussen</li> <li><input type="checkbox"/> Gezondheid en beweging</li> </ul> </li> <li><input type="checkbox"/> Steunpunt opvoedingsondersteuning</li> <li><input type="checkbox"/> Anders, namelijk .....</li> </ul> <p><b>Ouderen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Computercursussen 50+</li> <li><input type="checkbox"/> Bingo</li> <li><input type="checkbox"/> Soosmiddag ANBO</li> <li><input type="checkbox"/> Handwerksoos</li> <li><input type="checkbox"/> Handwerkbazaar</li> <li><input type="checkbox"/> Anders, namelijk.....</li> </ul>	<p><b>Kinderopvang</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Peuterspeelzaal Ot en Sien</li> <li><input type="checkbox"/> Gastouderopvang</li> <li><input type="checkbox"/> Buitenschoolse opvang (BSO)</li> </ul> <p><b>Kinderen en jongeren</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Activiteitscentrum De Accu</li> <li><input type="checkbox"/> Kindercursussen</li> <li><input type="checkbox"/> Inloopactiviteiten</li> <li><input type="checkbox"/> Vakantie activiteiten</li> <li><input type="checkbox"/> Eenmalige activiteiten (Sinterklaas, Roefelmiddag, kinderboekweek, straatspeeldag etc.)</li> <li><input type="checkbox"/> Anders, namelijk.....</li> </ul>

**DE LUTTE**

- Peuterspeelzaal 't Kloosterhofke
- Gastouderopvang
- Buitenschoolse opvang (BSO)

**13** **Waarom heeft u gekozen voor de diensten van Cluster?**

--

**14** **Wat is over het algemeen uw oordeel over de diensten waarvan u gebruik heeft gemaakt?**

- Zeer tevreden
- Tevreden
- Neutraal
- Ontevreden
- Zeer ontevreden

**15** **Mist u activiteiten in het aanbod van Cluster?**

- Ja
- Nee (ga naar vraag 18)

**16** **Welke activiteiten mist u? (ga naar vraag 18)**

--

**17** **Heeft het een reden dat u geen gebruik maakt van de diensten van Cluster?**

--

**18 Als u op een verjaardag bent wordt er dan weleens gesproken over Cluster?  
Zo ja, wat wordt er dan gezegd?**

**Bij wie kunt u informatie inwinnen?**

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met:

Ester van Leeuwen

Email: [evanleeuwen@arcon.nl](mailto:evanleeuwen@arcon.nl)

### Bijlage 3 Mondelinge vragenlijst

Dit is een volledig anonieme vragenlijst. Stichting Cluster wil graag weten hoe goed zij bekend is bij de inwoners van Losser.

#### Vragenlijst

<b>1</b>	<b>Kent u Stichting Cluster; organisatie voor welzijnswerk en kinderopvang?</b>
	<input type="checkbox"/> Ja
	<input type="checkbox"/> Nee (ga naar vraag 3)

<b>2</b>	<b>Kunt u mij vertellen wat Cluster volgens u doet?</b>

<b>3</b>	<b>Cluster biedt de volgende diensten aan: kinderopvang, peuterspeelzaalwerk, het cursusaanbod en het ouderen –en jongerenwerk in Losser. Maakte u wel eens gebruik van deze diensten?</b>
	<input type="checkbox"/> Ja
	<input type="checkbox"/> Nee (ga naar vraag 16)

<b>4</b>	<b>Wist u, voordat u deze vragen hoorde, dat deze diensten vallen onder Stichting Cluster?</b>
	<input type="checkbox"/> Ja
	<input type="checkbox"/> Nee

<b>5</b>	<b>Van welke diensten heeft u in het afgelopen jaar gebruik gemaakt?</b>
<b><u>LOSSER</u></b>	
<b><i>Volwassenen</i></b>	
<input type="checkbox"/> Creatieve en educatieve cursussen en activiteiten voor volwassenen <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Creativiteit en vrije tijd</li> <li><input type="checkbox"/> Taalcursussen</li> <li><input type="checkbox"/> Gezondheid en beweging</li> <li><input type="checkbox"/> Computercursussen</li> <li><input type="checkbox"/> Kadercursus</li> <li><input type="checkbox"/> Creatieve ontmoetingsochtend</li> </ul>	
<input type="checkbox"/> Project Sociale activering <input type="checkbox"/> Steunpunt opvoedingsondersteuning <input type="checkbox"/> Workshops <input type="checkbox"/> Anders, namelijk .....	
<b><i>Kinderopvang</i></b>	
<input type="checkbox"/> Peuterspeelzaal Roezemoes <input type="checkbox"/> Peuterspeelzaal Dreumeshoes <input type="checkbox"/> Gastouderopvang <input type="checkbox"/> Buitenschoolse opvang (BSO)	

<p><b>Ouderen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Gildeproject</li> <li><input type="checkbox"/> Culturele Soos</li> <li><input type="checkbox"/> Culturele activiteiten CUSO 55+</li> <li><input type="checkbox"/> Seniorenvoorlichter/ ouderenadviseur</li> <li><input type="checkbox"/> Valpreventie thuis</li> <li><input type="checkbox"/> Consultatiebureau voor ouderen</li> <li><input type="checkbox"/> Creatieve en educatieve cursussen en activiteiten voor volwassenen             <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Stijldansen voor ouderen</li> <li><input type="checkbox"/> Computercursus</li> <li><input type="checkbox"/> Kadercursus</li> <li><input type="checkbox"/> Creatieve ontmoetingsochtend</li> <li><input type="checkbox"/> Leeskringen</li> <li><input type="checkbox"/> Kaartmiddag</li> </ul> </li> <li><input type="checkbox"/> Anders, namelijk.....</li> </ul> <p><b>Algemeen</b></p> <p>Samenlevingsopbouw</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Ondersteuning bewonersgroepen/-comité's</li> <li><input type="checkbox"/> Initiatieven in het kader kulturhusen/brede scholen</li> <li><input type="checkbox"/> Voorzitter voor diverse netwerken</li> <li><input type="checkbox"/> Anders, namelijk.....</li> </ul> <p>Opvoedinsondersteuning</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Cursussen voor ouders van peuters, kinderen en pubers</li> </ul>	<p><b>Kinderen en jongeren</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Activiteitscentrum De Accu</li> <li><input type="checkbox"/> Kindercursussen</li> <li><input type="checkbox"/> Inloopactiviteiten</li> <li><input type="checkbox"/> Vakantie activiteiten</li> <li><input type="checkbox"/> Eenmalige activiteiten (Sinterklaas, Roefelmiddag, kinderboekenweek, straatspeeldag etc.)</li> <li><input type="checkbox"/> Anders, namelijk.....</li> </ul> <p>Project sociale activering</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Activiteiten voor WAO-ers</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> Ambulant jongerenwerk</p>
--	--

<b>6</b>	<b>Kent u het gebouw De Muchte, het Sociaal Cultureel Centrum in Losser? Weet u waar het is?</b>
<input type="checkbox"/> Ja, ik ken het, weet niet waar het is	
<input type="checkbox"/> Ja, ik ken het en weet waar het is	
<input type="checkbox"/> Nee, ik ken het niet	

<b>7</b>	<b>Heeft u bewust gekozen voor de diensten van Cluster en niet voor een concurrent?</b>

<b>8a</b>	<b>Wat is uw oordeel over de diensten waarvan u gebruik heeft gemaakt?</b>
<input type="checkbox"/> Zeer tevreden	
<input type="checkbox"/> Tevreden	
<input type="checkbox"/> Neutraal	
<input type="checkbox"/> Ontevreden	
<input type="checkbox"/> Zeer ontevreden	

**8b Toelichting**

--

**9 Mist u activiteiten in het aanbod van Cluster?** Ja Nee (ga naar vraag 11)**10 Welke activiteiten mist u?**

--

**11 Zou u stichting Cluster aanbevelen bij familie en vrienden?**

--

**12 Wat is uw geslacht?** Man Vrouw**13 Wat is uw geboortejaar?**

-----

**14 Wat is de hoogste opleiding die u afgerond heeft met een diploma?** Basisonderwijs LBO / VMBO Speciaal onderwijs MBO MAVO / HAVO / VWO HBO / WO Geen opleiding**15 Uit hoeveel personen bestaat uw huishouden inclusief u zelf?**

..... volwassenen en ..... kinderen  
(jonger dan 18 jr.)

**U bent klaar met invullen, bedankt voor uw medewerking!**

**16 Heeft het een reden dat u geen gebruik maakt van de diensten van Cluster?**

**17 Wat is uw geslacht?**

Man

Vrouw

**18 Wat is uw geboortejaar?**

----

**19 Wat is de hoogste opleiding die u afgerond heeft met een diploma?**

Basisonderwijs

LBO / VMBO

Speciaal onderwijs

MBO

MAVO / HAVO / VWO

HBO / WO

Geen opleiding

**20 Uit hoeveel personen bestaat uw huishouden inclusief u zelf?**

..... volwassenen en ..... kinderen  
(jonger dan 18 jaar)

**U bent klaar met invullen, bedankt voor uw medewerking!**

**Bij wie kunt u informatie inwinnen?**

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met:

Ester van Leeuwen

Email: [evanleeuwen@arcon.nl](mailto:evanleeuwen@arcon.nl)