

Een kijkje in de keuken van de Twern

Rapportage visitatie jongerenwerk en bewonersondersteuning Twern Dordrecht

concept

Gemeente Dordrecht

Juni 2011

Inhoudsopgave

1.Aanleiding en opzet van de visitatie	3
2. Over de Twern	4
2.1. Opdracht Twern	4
3. Analyse van gesprekken en documenten	7
3.1 Integrale aanpak en samenwerking	7
3.2. Methodiek	8
3.3. Opleiding van personeel	10
3.4. Acquisitie en profilering	10
3.5. Klanttevredenheid	11
4. Conclusies en aanbevelingen	12
5. Proces van de visitatie	13
5.1. Aandachtspunten	13
6. Ervaringen van de Twern	15
Bijlagen:	
Programma visitatiegesprekken	17
Vragenlijst Twern	18

1. Aanleiding en opzet van de visitatie

Aanleiding

In 2008 zijn drie onderdelen van het 'Buurtwerk' aanbesteed, daarbij zijn jongerenwerk en bewonersondersteuning aan de Twern gegund. Inmiddels voert de Twern de werkzaamheden op deze onderdelen ruim twee jaar uit. In de tussentijd wordt er vanuit het principe van vertrouwen en verantwoordelijkheid gezocht naar verbeterde en nieuwe manieren om de werkzaamheden en resultaten van gesubsidieerde organisaties en instellingen te laten verantwoorden. Nu worden resultaten nog vooral verantwoord met papieren rapportages, waarin organisaties inhoudelijke en financiële verantwoording geven over gemaakte afspraken. Op verzoek van de Twern hebben we in 2010 de mogelijkheden tot het organiseren van een visitatie gezamenlijk verkend. Vervolgens is besloten om in het najaar van 2010 een visitatie uit te voeren als pilot. Deze visitatie is als pilot ingezet om enerzijds de kwaliteit van het werk van de Twern te beoordelen en anderzijds te beoordelen of visitatie als geschikt verantwoordingsinstrument kan dienen.

Omdat de Twern een relatief nieuwe organisatie in Dordrecht is, wilde de gemeente Dordrecht middels de visitatie ervaren hoe de uitvoering op de twee percelen (jongerenwerk en bewonersondersteuning) verloopt. Voor de Twern is de visitatie een kans om het werk dat zij doen op een andere manier te laten zien aan de stad/gemeente. Bovenal was het voor beide partijen een goede gelegenheid om te experimenteren met een nieuwe wijze van verantwoorden.

Opzet

Visitatie is een officiële inspectie en is uitgevoerd door een visitatiecommissie. In vier stappen is informatie uitgewisseld om inzicht te krijgen in de processen werkcultuur en resultaten van de Twern in Dordrecht:

1. Schriftelijke zelfevaluatie: de leden van de visitatiecommissie geven in een plenaire bijeenkomst verwachtingen vooraf schriftelijk weer en stellen een vragenlijst op voor de Twern. Tevens verstrekt de Twern tijdens de bijeenkomst informatie over de percelen. De Twern geeft schriftelijk antwoord op de vragenlijst.
2. Visitatie: De visitatiecommissie bezoekt de Twern. De commissie wordt opgedeeld in 2 subcommissies. Elke commissie bezoekt beide percelen (jongerenwerk en bewonersondersteuning)
3. Uitwisseling van bevindingen: plenair worden bevindingen uitgewisseld en aanbevelingen geformuleerd.
4. De visitatiecommissie schrijft een beknopt rapport.

De visitatiecommissie bestond uit vertegenwoordigers vanuit de gemeenteraad Dordrecht, vertegenwoordigers van de doelgroepen en vertegenwoordigers van samenwerkingspartners. Concreet heeft de samenstelling van de voltallige visitatiecommissie er als volgt uitgezien:

Raadsleden: Cor van Verk (PvdA), Mary Ruisch (Groen Links) Dick van Antwerpen (Beter voor Dordt).

Overige commissieleden: Jaco Boven (Da Vinci College), Rob Bouwer (Bewoner) , Patricia van de Graaf (Politie Zuid Holland Zuid).

2. Over de Twern

Twernen, een term uit de textielindustrie, is het samengaan van twee of meer draden tot één sterke draad. Twernen is de rode draad door alles waarvoor de Twern sinds 1984 staat: het samenbrengen, het verweven van organisaties en mensen, is ook vandaag de dag *de sterke rode draad* in het bestaan van de Twern.

De Twern Dordrecht verzorgt in alle wijken van Dordrecht jongerenwerk en bewonersondersteuning.

Jongerenwerk

De Twern verzorgt in alle wijken van Dordrecht straatwerk voor jongeren, gericht op contact leggen met overlastgevende jongeren en het stimuleren van werk, scholing en zinvolle tijdsbesteding. In een aantal wijken wordt gewerkt volgens de Beke-aanpak (De Beke-methode voorziet in een integrale aanpak voor het oplossen en beheersbaar maken van overlast veroorzaakt door jongeren. De politie, woningcorporaties, het jongerenwerk en andere partners werken onder regie van de gemeente samen); er zijn inloop - activiteiten voor jongeren, sportactiviteiten en/of meidenactiviteiten. Regelmatig worden er bijzondere activiteiten voor jongeren georganiseerd, o.a. in de zomer.

Bewonersondersteuning

In het kader van bewonersondersteuning voert de Twern verschillende activiteiten uit zoals: het verstrekken van informatie en advies via het Infopunt wonen, kortlopende adviestrajecten, digitale informatie pagina's en nieuwsbrief, cursussen, wijkgerichte bewonersondersteuning en uitgebreide ondersteuningstrajecten.

2.1. Opdracht Twern

In 2010 heeft de gemeente de Twern de volgende opdracht gegeven ten aanzien van de twee bovengenoemde percelen. De omschrijving van de gemeentelijke opdracht aan de Twern, staat in het volgende deel per perceel beschreven.

1. Jongerenwerk

1. Contact leggen met (groepen) jongeren die in de publieke ruimte signaal gedrag vertonen
2. Het organiseren van groepsactiviteiten gericht op zinvolle vrijetijdsbesteding en toeleiding naar reguliere voorzieningen t.w. sport-, culturele- en educatieve vrijetijdsvoorzieningen
3. Het organiseren van groepsactiviteiten gericht op het tegengaan van hinderlijk en overlastgevend gedrag van groepen jongeren
4. Deelnemen aan signaleringsnetwerken in de wijken. Inclusief evaluatie van de voortgang en het bereiken van de gestelde doelen.

De gemeente wenst op het perceel jongerenwerk de volgende resultaten.

Dienst 1

- Jongerenwerkers kennen de groepen jongeren in Dordrecht. Nieuwe groepen jongeren zijn in kaart gebracht. Zowel met bekende als nieuwe groepen jongeren wordt het contact onderhouden middels straatwerk en groepsactiviteiten. Het gaat dan uitdrukkelijk om de groepen die signaalgedrag vertonen in de openbare ruimte;
- Jongerenwerkers hebben met (groepen) jongeren een professionele relatie opgebouwd op basis van wederkerigheid;
- Jongeren kennen de jongerenwerker en weten wat ze van de jongerenwerker kunnen verwachten en waarvoor ze bij de jongerenwerker terecht kunnen;
- Kennis en signalen over jongeren zijn in kaart gebracht;
- De kennis die jongerenwerkers hebben van de wijk en de groepen jongeren zijn op afroep beschikbaar en worden in grote lijnen beschreven in de tussentijdse rapportage.

Dienst 2

- Groepen jongeren (minimaal één per buurt) hebben deelgenomen aan activiteiten georganiseerd door het jongerenwerk;
- Jongeren die klaar zijn om zich in het reguliere circuit van vrijetijdsbesteding te begeven, zijn doorverwezen. Daarvoor werkt het jongerenwerk samen met bovengenoemde partners;
- Kwetsbare groepen jongeren die achterblijven in het proces richting gepaste deelname worden gesignaleerd in het netwerkoverleg.

Dienst 3

- Jongeren hebben nieuw gedrag eigen gemaakt en weten zich verantwoordelijk te gedragen in een wijk;
- Het jongerenwerk reserveert jaarlijks meer dan 20 maatschappelijke stageplekken voor jongeren uit de doelgroep;
- Er is een toename van activiteiten georganiseerd door jongeren voor jongeren ten opzichte van het aantal dat in 2010 is georganiseerd;
- Uit het Klantevredenheidsonderzoek (KTO) blijkt dat de ervaren overlast is verminderd en buurtbewoners zijn gehoord.

Dienst 4

- Jongerenwerkers participeren aan de wijksignaleringsnetwerken en brengen actief signalen in;
- Afspraken en vervolgacties die voortvloeien uit het netwerkoverleg worden uitgevoerd.

2. Bewonersondersteuning

Bewonersondersteuning op buurt- of wijkniveau

Er worden in buurten (nieuwe) bewonersorganisaties of bewonersgroepen actief ondersteund, welke draagvlak hebben in de buurt, een afspiegeling zijn van de volwassenenpopulatie in de buurt en welke er in slagen met een afnemende professionele ondersteuning zelfstandig te functioneren. Er wordt tevens ondersteuning geboden aan Verenigingen van Eigenaren (VVE)

Informatievoorziening en advisering

Burgers worden via fysieke en telefonische gesprekken en een website geïnformeerd en geadviseerd over vraagstukken met betrekking tot wonen en de woon- en leefomgeving (zowel in fysiek als sociaal opzicht). Met de geboden ondersteuning hebben zij de keuzes waarvoor zij stonden inderdaad kunnen maken dan wel hebben zij met behulp van de ondersteuning hun belangen adequaat kunnen behartigen. Er vindt registratie plaats van de vragen, met onderscheid naar gebieden, soorten vragen en typen vragers (individueel, informele groepen, geïnstitutionaliseerde groepen). Voorts wordt gerapporteerd over de acties die bewonersondersteuning in reacties op de vragen heeft ondernomen.

De gemeente wenst op het perceel bewonersondersteuning het volgende resultaat.

Bewonersondersteuning op buurt- of wijkniveau

- De interne organisatie van Verenigingen van Eigenaren is waar nodig verbeterd, zodat deze Verenigingen meer naar behoren functioneren.
- Besturen van Verenigingen van Eigenaren zijn beter in staat om hun verantwoordelijkheden te nemen en taken uit te voeren ten aanzien van hun eigen complex en de bewoners ervan.
- Besturen van Verenigingen van Eigenaren nemen deel aan participatieprocessen in de buurt of wijk en dragen bij aan de verbetering van de leefomgeving.
- De betrokkenheid van bewoners van particuliere woningen bij het beheer van hun leefomgeving is vergroot; bewoners zijn gestimuleerd tot het nemen van eigen verantwoordelijkheid ten aanzien van de woonomgeving.
- Door terugkoppeling over de gemeentelijke aanpak van overlast en kamerverhuur in combinatie met het betrekken van omwonenden bij deze aanpak wordt de leefbaarheid in buurten versterkt.
- Rapportages of brochures met de voornaamste bevindingen of uitkomsten zijn beschikbaar voor andere buurten en partijen.

Informatievoorziening en advisering

Infopunt wonen

- Door het inbrengen van deskundig, eventueel technisch advies zijn bewoners in staat om hun verantwoordelijkheid te nemen en een aanpak of oplossing van de problematiek te bewerkstelligen.
- Waar nodig is een bewonersoverleg of bewonersorganisatie geïnitieerd of is complexgerichte projectmatige ondersteuning afgesproken.

Website, digitale nieuwsbrief en brochures

- Informatie is toegankelijk gemaakt en via verschillende media verspreid.
- De zelfredzaamheid van bewoners wordt bevorderd; bewoners(groepen) krijgen handvatten om hun verantwoordelijkheid te nemen bij de aanpak of oplossing van problematiek.

Advisering thematische aanpak

- De aanpak van problematiek is verbeterd of bespreekbaar gemaakt, samenwerking met andere betrokken partijen is bevorderd.
- Het aanbod van bewonersondersteuning is uitgebreid of verbeterd.

De visitatiecommissie heeft haar eigen visitatie ingericht. Dit betekent dat zij niet op basis van de opdracht vragen heeft geformuleerd voor de Twern. Echter in de analyse, naar aanleiding van de visitatie, zal wel gekeken worden op welke wijze de uitkomsten van de visitatie iets zeggen over de opdracht en het door de gemeente gewenste resultaat op de twee percelen.

concept

3. Analyse van gesprekken en documenten

In de startbijeenkomst is de visitatiecommissie gevraagd om een vragenlijst op te stellen voor de Twern. In die vragenlijst zijn verschillende thema's aan de orde gekomen.

In de analyse wordt per thema ingegaan op wat de Twern doet, wat het oordeel van de commissie is en hoe dit zich verhoudt ten opzichte van de opdracht die gemeente Dordrecht voor de Twern op beide percelen heeft geformuleerd.

3.1. Integrale aanpak en samenwerking

Activiteiten Twern

Integraal werken betekent volgens de Twern dat vraagstukken in samenhang en met partners door de Twern worden aangepakt. Een jongerenwerker kent niet alleen jongeren, maar heeft ook een uitgebreid netwerk van beroepskrachten (en vrijwilligers), juist met de andere organisaties die met jongeren te maken hebben: van school tot sportclub, van ouders tot wijkagent en van woningcorporatie tot winkeliersvereniging.

Bij bewonersondersteuning ligt dit anders: het Infopunt Wonen bijvoorbeeld is gericht op individuele vragen van inwoners van Dordrecht. Voor een deel van het bijbehorende advieswerk geldt dat er geen andere partners bij betrokken zijn. In veel andere situaties wordt afstemming gezocht met gemeente, bijvoorbeeld de gebiedmanagers van maatschappelijke ontwikkeling of stadsontwikkeling, en met verhuurders in Dordrecht.

Investeren in een goed netwerk is een continu proces. Alleen als betrouwbare partner kan de Twern bij het aanpakken van problemen of organiseren van activiteiten om advies of ondersteuning van collega's van andere organisaties vragen. Omgekeerd wordt de Twern gevraagd om de schakel te zijn met jongeren of andere bewoners. In alle gevallen wordt er samen opgetrokken als gelijkwaardige partners. Het opbouwwerk van de DWO beweegt zich nauwelijks op het vlak van het wonen, zodat afstemming met bewonersondersteuning van de Twern niet vaak aan de orde is. Dit gebeurt wel bij enkele projecten, die een duidelijke buurt- of wijkgerichte aanpak kennen, zoals de herstructurering Vogelbuurt.

In alle wijken zijn er signalerings- en netwerkoeverleggen. Daarnaast is er in enkele wijken nog de Beke aanpak. Op de werkvloer ontmoeten jongerenwerkers ook netwerkpartners en worden specifieke zaken besproken en afgestemd.

De Twern werkt zoveel mogelijk samen op wijkniveau. Tussen de jongerenwerkers van de Twern en opbouwwerkers, sociaal-cultureel werkers van de DWO, medewerkers van sportstimulering en politie vindt samenwerking plaats. Ook met andere partijen wordt er samen opgetrokken als het gaat om sportactiviteiten, bewonersavonden, wijkfeesten etc. De onderlinge relaties tussen de werkers in de wijken zijn volgens de Twern goed. Daarnaast is de Twern partij bij formele (periodieke) overleggen zoals het Beke overleg en jeugdnetwerken, gemeentelijke werkgroepen rond problematiek in particuliere woningen (kamerverhuur Crabbehof).

Vanaf het begin dat de Twern actief werd in Dordrecht heeft de Twern actief toenadering gezocht en kennis gemaakt met partijen in de wijken en in de stad. De Twern was als organisatie weliswaar nieuw, maar de geselecteerde medewerkers beschikten al over een netwerk in en kennis over de stad. De Twern heeft steeds benadrukt geen concurrent maar juist samenwerkingspartner te willen zijn.

De Twern heeft zich na de aanbesteding gericht op alle overige bewonersondersteuning in Dordrecht. Om concurrentie te voorkomen wordt er niet ingezet op de projecten, die bij Woonactief zijn gebleven. De Twern heeft het eerste half jaar, na de aanbesteding, wel moeite gehad naamsbekendheid in de stad .

Inmiddels is de Twern bekend bij en toegankelijk voor de relevante partners. Afstemming over aanpak vindt plaats in reguliere overleggen en in besprekingen rondom probleemsituaties.

Oordeel visitatiecommissie

De visitatiecommissie is van mening dat er op het gebied van samenwerking bij het jongerenwerk nog winst te behalen valt. De bereidheid bij de Twern om samen te werken is groot en dat ervaart de commissie als zeer positief. Er worden in de praktijk nog wel knelpunten ervaren in de samenwerking. Zo blijkt het voor de jongerenwerkers moeilijk om toegang te krijgen tot voorzieningen, zoals het gebruik van ruimtes in buurthuizen en het beheer hiervan. Hierbij wordt opgemerkt dat de samenwerking onzichtbaar is, er is wellicht sprake van concurrentie. Dit kan ook te maken hebben gehad met aanbesteding door de gemeente.

Bij het perceel bewonersondersteuning loopt de samenwerking soepeler volgens de visitatiecommissie. Hier wordt samengewerkt met partners, er vindt afstemming plaats met betrekking tot werkzaamheden.

In relatie tot de opdracht

Daar waar het gaat om jongerenwerk stelt de visitatiecommissie vast dat de Twern conform de opdracht omgaat met samenwerking en integraliteit van de werkzaamheden. De Twern neemt deel aan wijksignaleringsnetwerken en neemt deel aan het netwerkoverleg. Op basis van de visitatie is niet vast te stellen wat de inbreng van de Twern is tijdens deze overleggen.

In de opdracht wordt bij bewonersondersteuning niet expliciet gestuurd op samenwerking of integraliteit. Echter wordt er wel gestuurd op leefbaarheid en participatie van bewoners en besturen van verenigingen van eigenaren. Dit doet vermoeden dat samenwerking met partijen in de wijk wel relevant is. De visitatiecommissie constateert dat deze samenwerking op een goede wijze verloopt.

3.2 Methodiek

Activiteiten Twern

De belangrijkste methodes binnen het jongerenwerk zijn straatwerk, groepswerk en individuele begeleiding.

Straatwerk is dat jongerenwerkers zelf fysiek op straat zijn hierdoor leggen zij gemakkelijk contact met jongeren. Jongeren (alleen of in groepen) worden op straat actief aangesproken. De jongerenwerker luistert naar de jongeren en informeert de jongeren over verschillende thema's bijvoorbeeld over mogelijkheden in de wijk en wijst de jongeren bewust op voorkomen van eventuele overlast. Door bekend te zijn met de groepen en door vertrouwen een band op te bouwen, op de hoogte te zijn van wat hen bezig houdt en door samen aan de slag te gaan krijgen de jongeren een andere plek in de wijk.

Er zijn twee verschijningsvormen: de straathoekwerker (jongerenwerkers gaan de straat op) en de jongerenbus (jongerenwerkers gaan met een bus de straat op). Deze jongerenbus is nieuw in Dordrecht.

In de aanpak van hinderlijke en overlastgevendende jongeren beoogt het jongerenwerk dat deze groepen op een verantwoorde manier gebruik gaan maken van de voorzieningen die er in een wijk en in de stad te vinden zijn. Het jongerenwerk leert jongeren hoe ze zich op straat horen te gedragen tijdens straatwerk, maar ook tijdens groepsactiviteiten en in openbare gelegenheden (zoals de bioscoop of het zwembad. De activiteiten zelf (zoals zaalvoetballen) zijn voor jongeren een trigger om deel te nemen. Voor jongerenwerkers zijn de activiteiten echter een middel om jongeren bovengenoemde vaardigheden aan te leren. Tijdens de activiteiten leren jongeren bijvoorbeeld dat er regels zijn, waar ze zich aan moeten houden, dat ze eigen vrienden kunnen aanspreken op onverantwoord gedrag en dat je zelf verantwoordelijk bent voor je eigen gedrag.

Vanuit jongeren komen er regelmatig vragen voor de invulling van een maatschappelijke stage. De jongerenwerker laat de jongere dan een activiteit organiseren voor zijn eigen groep. Zo lopen jongeren mee en leren de organisatie kennen, leren in teamverband te werken en leren de sociale kaart kennen

Groepswerk is het bij elkaar brengen van jongeren met soortgelijke mogelijkheden (of moeilijkheden). De taak van de jongerenwerker is om de interactie tussen de jongeren te ondersteunen en om cohesie te krijgen. Cohesie is nodig om vertrouwen en respect op te bouwen binnen de groep zodat jongeren hun problemen of zorgen durven uiten. Omgangsvormen, normen

en waarden, versterken van sociale vaardigheden zijn belangrijke elementen binnen het groepswerk.

Een voortvloeiend uit de contacten van het straatwerk en groepswerk is de individuele begeleiding. De problematiek en/of vragen van de jongeren kunnen complex zijn en hebben raakvlakken met diverse andere instanties. Sommige vragen van jongeren zijn individueel van aard. Stap voor stap wordt het probleem hanteerbaar gemaakt en wordt de jongere zo nodig begeleid doorverwezen naar andere instanties.

Jongeren vinden de jongerenwerkers vaak op straat, maar ook via social media, de website, nieuwsbrieven, wijkkranten mond tot mond reclame, telefonisch contact en natuurlijk op straat weten jongeren de jongerenwerkers goed te vinden. Er vindt ook doorverwijzing plaats.

Een deel van de bewonersondersteuning is vraaggericht georganiseerd: afhankelijk van gestelde vragen wordt een specifiek antwoord/adviestraject geformuleerd. Ook de gemeente geeft opdrachten. De bewonersondersteuners maken gebruik van de *ABCD-methode*, probleem project methode, groepswerk, huisbezoek, scholing en training.

Bij wijk- en buurtgerichte bewonersondersteuning worden al naar gelang de aard van de vraag, de aard van de wijk en de aard van de bewoners, één van de volgende methodes ingezet:

ABCD-methode: door de aanwezige capaciteiten, kennis en talenten van wijkbewoners te benadrukken en aan te spreken in plaats van de problemen, wordt het zelforganiserend vermogen van individuen en de samenleving in de wijk versterkt.

Probleem project methode: probleemsituaties worden systematisch en in opeenvolgende stappen geanalyseerd en gediagnosticeerd. Vervolgens wordt het probleem op een projectmatige wijze aangepakt.

Groepswerk: het bijeenbrengen van mensen met soortgelijke moeilijkheden en mogelijkheden. Interactie tussen groepsleden wordt door de beroepskracht ondersteund en deze draagt zorg voor de cohesie in de groep.

Huisbezoek: individuele bewoners krijgen informatie en advies over (fysieke) activiteiten die in hun woonomgeving plaatsvinden. Daarbij wordt het huisbezoek gebruikt om informatie te verkrijgen over de ervaringen van de bewoners op het gebied van het wonen en leven in de buurt. Wanneer nodig wordt bij een individuele hulpvraag doorverwezen.

Scholing en training: voor de continuïteit van vrijwilligers- of bewonersgroepen c.q. -organisaties, is het van groot belang dat hun kaders deskundig zijn en goed inspelen op wat de achterban, de omgeving en tijd van hen verlangt.

Bewoners vinden de Twern in wijkkranten, op websites, in nieuwsbrieven, op het telefonisch spreekuur (Infopunt Wonen), na doorverwijzing van bijvoorbeeld gemeente of andere organisaties en via mond tot mond reclame.

Oordeel van de visitatiecommissie

De visitatiecommissie is van mening dat de Twern op het perceel jongerenwerk de doelgroep succesvol bereikt, wanneer men kijkt naar de gestelde doelstelling van de gemeente. De visitatiecommissie geeft daarbij aan dat zij deze doelstellingen vanuit de gemeente te beperkt vindt en zij liever zouden zien dat het jongerenwerk zich breder zou richten op groep jongeren tussen de 12 t/m 23 jaar die de weg niet weet te vinden. De jongerenwerkers worden nu vooral ingezet op overlastgevend jongeren. Er mag meer aandacht zijn voor een preventieve aanpak. De visitatiecommissie waardeert de aanpak van het jongerenwerk; actief de straat op en rechtstreeks in contact treden met de jongeren.

De visitatiecommissie is van mening dat de doelgroep van bewonersondersteuning slechts ten dele wordt bereikt. Hier speelt concurrentie ook een rol. Het beeld is dat andere partijen er beter in slagen om de doelgroep te bereiken. Bewonersondersteuning heeft aangegeven hun aanbod te verbreden naar de koopmarkt en pleegt daar actief acquisitie voor. De visitatiecommissie vindt dit een positieve ontwikkeling.

In relatie tot de opdracht.

In relatie tot de opdracht is op basis van de visitatie te constateren dat de Twern haar werkzaamheden, op het perceel jongerenwerk, conform opdracht uitvoert. Echter de commissie heeft wel twijfels over de beperktheid van de opdracht die de gemeente heeft geformuleerd voor de Twern. Via de verschillende methodieken wordt contact gelegd met jongeren, worden activiteiten georganiseerd en wordt toegeleid naar zinvolle vrijetijdsbesteding. Jongerenwerkers kennen de jongeren en bouwen een professionele relatie op en jongeren nemen deel aan activiteiten..

Bij bewonersondersteuning is op basis van de visitatie te constateren dat de doelgroep nog niet voldoende wordt bereikt. Het actief ondersteunen van bewonersorganisaties of bewonersgroepen komt nog niet voldoende uit de verf. Op basis van de visitatie kan enkel geconcludeerd worden dat de kwantiteit van de bewonersondersteuning wellicht onvoldoende is. Dit zegt echter niets over de kwaliteit van de dienstverlening van de Twern. De vraaggerichte methode en de wijze waarop de Twern informeert en adviseert lijkt de juiste manier om het gewenste resultaat te bereiken.

3.3. Opleiding van personeel

Activiteiten Twern

Directe coaching wordt door de manager van de Twern uitgevoerd. Daarnaast wordt deskundigheid bevorderd binnen het gehele jongerenwerk van de Twern (dus met jongerenwerkers uit de regio Midden-Brabant en Tilburg). Van elkaar leren en innoveren staan daarin centraal. Jongerenwerkers nemen deel aan intervisie, training agressie en veiligheid, studiedagen en een jaarlijkse verdiepingdag.

De jongerenwerkers krijgen een cursus aangeboden m.b.t. problemen jongeren en drugs, te volgen bij de GGZ, of jongerenwerkers nemen deel aan conferenties.

De bewonersondersteuners nemen momenteel deel aan het opbouwwerkers overleg als relevante onderwerpen aan de orde komen. Elk jaar krijgen één of enkele problematieke thema gericht aandacht om tot een verder werkontwikkeling en betere ondersteuningsaanbod te komen. Vaak wordt dan samengewerkt met gemeentelijke werkgroepen, zoals rond huisvesting arbeidsmigranten en aanpak particuliere woning verbetering.

Oordeel visitatiecommissie

Bij de visitatiecommissie leefde, op basis van de visitatie, het idee dat bij het jongerenwerk met name personeel in dienst is met een mbo opleiding. (Deze constatering bleek niet correct enkel 2 van de 10 jongerenwerkers heeft enkel een mbo diploma) De commissie vraagt zich af of een personeel met een HBO opleiding passender is voor de functie. Er wordt echter ook geconstateerd dat de medewerkers voldoende bekwaam zijn om de werkzaamheden goed uit te voeren. De visitatiecommissie vindt het goed dat er op beide percelen via coaching en intervisie gewerkt wordt aan het optimaliseren van de kwaliteit van de dienstverlening.

In relatie tot de opdracht

In de opdracht van de gemeente aan de Twern wordt opleiding van het personeel niet expliciet genoemd. Echter in het kader van kwaliteitsborging van de diensten van de Twern is het essentieel om vakkundige professionals in te zetten. Omdat de resultaten van de dienstverlening grotendeels afhankelijk is van de kwaliteiten van het personeel is het zeer belangrijk dat er aandacht besteed wordt aan opleiding, coaching etc.

3.4. Acquisitie en profilering

Activiteiten Twern

Acquisitie van opdrachten wordt binnen alle geledingen van de organisatie actief ondersteund: uitvoerend medewerkers, managers, stafmedewerkers en directie. Iedereen is op zijn/haar werkterrein alert op nieuwe kansen die er zich in het werkveld voordoen. In andere gevallen worden we actief gevraagd in te schrijven bij een aanbesteding of mee te werken aan een fusie. Hierdoor heeft de Twern vele opdrachtgevers, niet alleen gemeentes, maar ook bijvoorbeeld woningcorporaties en provinciale organisaties. Tevens is de Twern betrokken bij diverse

gemeentelijke ontwikkelingen zoals de pilot colijnstraat (aanpak multiproblemjongeren), Welzijn nieuwe stijl, voegsignalering alcohol gebruik etc.

Oordeel visitatiecommissie

De visitatiecommissie vindt zeer positief dat de Twern open staat voor visitatie en actief heeft bijgedragen aan het opzetten van deze pilot-visitatie. Op deze wijze profileert de Twern zich als een open organisatie, die open staat voor externe kritiek. Echter door de commissie wordt ook geconstateerd dat de Twern nog niet voldoende bekend is in de stad en dat er nog aandacht besteed kan worden aan de profilering in de stad. Ook naar de doelgroepen toe kan er meer geprofileerd worden. Met name door wervingsactiviteiten meer gericht in te zetten op specifieke activiteiten. Door de visitatiecommissie wordt wel geconstateerd dat de Twern zich aan verschillende partners in de stad heeft gepresenteerd en aanwezig is bij de wijkoverleggen etc.

In relatie tot de opdracht

Uit de visitatie kan geconstateerd worden dat Twern nog extra inzet moet verzetten om zich in de stad te profileren. Bekendheid bij de doelgroep op beide percelen verdient aandacht. Als de profilering van de Twern verbetert zal dit ook positieve invloed hebben op de resultaten van de opdracht.

Het gewenste resultaat zal ook verbeteren wanneer de Twern zich meer profileert. Het leggen van contact met jongeren en bewonersverenigingen zal dan (nog) beter verlopen. Ook als het gaat om samenwerking met andere partijen is profilering belangrijk.

3.5. Klanttevredenheid

Activiteiten Twern

De Twern meet de klanttevredenheid middels enquêtes die op bijeenkomsten van de Twern worden uitgedeeld. Tevredenheid van de opdrachtgever wordt niet rechtstreeks gemeten, maar kan wel worden afgeleid bij verlenging van het subsidiecontract. Met de gemeente wordt eens per 4 maanden gesproken over de inzet van de Twern.

Oordeel visitatiecommissie

De visitatiecommissie moet constateren dat zij te weinig zicht hebben op de wijze waarop de Twern haar klanttevredenheid meet om daar concrete uitspreken over te doen. Een van de commissieleden merkt op dat het goed is dat er klanttevredenheidsonderzoeken worden gedaan, omdat dit de effecten van methodes inzichtelijk maakt. Er wordt tevens genoemd dat het houden van interne audits goed is.

Er wordt tevens genoemd dat de visitatie ook een borging is van het bewaken van kwaliteit. Alle commissieleden waarderen de openheid van de Twern.

In relatie tot de opdracht

In het kader van kwaliteitsborging is het in relatie tot de opdracht van belang dat de kwaliteit van de dienstverlening door de doelgroep wordt getoetst. Mede door het aanbieden van kwalitatief goede dienstverlening ontstaan er goede resultaten. Op basis van de visitatie kan geconstateerd worden dat er wel gewerkt wordt aan het borgen van klanttevredenheid.

De vragenlijst van de voor de visitatie van de Twern was zeer uitgebreid. Echter op basis van de visitatie kon niet uit elke vraag een conclusie worden getrokken. De analyse heeft zich daarom gericht op de vragen die op basis van de visitatie bruikbare informatie hebben opgeleverd.

4. Conclusies en aanbevelingen

Op basis van de uitkomsten van deze visitatie hebben we de volgende conclusies en aanbevelingen kunnen formuleren.

- De Twern zet zich in om integraal te werken en daarin zoveel mogelijk de samenwerking op te zoeken met samenwerkingspartners. In relatie tot de geformuleerde opdracht kan geconstateerd worden dat er conform opdracht wordt gewerkt. De visitatiecommissie contateerd echter ook dat er nog winst te behalen valt, met name als het gaat om samenwerking op praktisch gebied zoals gebruik maken van voorzieningen. Concurrentie zou hiervan een oorzaak kunnen zijn.
- De Twern gebruikt op beide percelen de juiste methodieken om het gewenste resultaat te bereiken. Ook de visitatiecommissie vindt dat de Twern met haar methodiek de jongeren goed bereikt. Echter de commissie heeft wel twijfels over de beperktheid van de opdracht die de gemeente heeft geformuleerd voor de Twern. Bij bewonersondersteuning is op basis van de visitatie te constateren dat de doelgroep nog niet voldoende wordt bereikt. Op basis van de visitatie kan enkel geconcludeerd worden dat de kwantiteit van de bewonersondersteuning wellicht onvoldoende is. Dit zegt echter niets over de kwaliteit van de dienstverlening van de Twern.
- De Twern besteedt aandacht aan coaching en opleiding van het personeel. De visitatiecommissie constateert dat het personeel voldoende vakbekwaam is om hun vak uit te kunnen voeren. In algemeenheid vindt de visitatiecommissie dat een HBO opleiding wellicht passend zou zijn voor jongerenwerkers.
- Op basis van de visitatie kan geconstateerd worden dat er nog winst te behalen valt als het gaat om profilering in de stad. Juiste profilering zal ook ten goede komen aan de gewenste resultaten.
- De Twern besteedt aandacht aan klanttevredenheid door klanttevredenheidsonderzoeken. De commissie vindt dit een goede manier om de dienstverlening te toetsen. De visitatie is tevens een goede manier om de kwaliteit van de dienstverlening te toetsen, de commissie vindt dit een goede manier van verantwoording. De visitatiecommissie ziet deze manier van verantwoorden graag geborgd worden.

5. Het proces van de visitatie.

De visitatiecommissie is van mening dat het instrument visitatie een goede manier is om meer zicht te krijgen op gesubsidieerde instellingen. De visitatiecommissie vindt dat het voortzetten van visitaties of een soortgelijke procedure van meerwaarde kan zijn bij verantwoordingsprocessen.

De visitatie was een pilot, het proces van de visitatie wordt daarom ook als leerproces ervaren. We kunnen uit deze visitatie de volgende lessen trekken; De commissieleden hadden behoefte aan een strakkere tijdsplanning. Het bleek in praktijk moeilijk om gezamenlijke afspraken te maken. Hierdoor heeft er geen afsluitende bijeenkomst plaats kunnen vinden en is ervoor gekozen om e.e.a. schriftelijk en via mail vast te leggen, zodat de opgedane kennis en ervaring niet verloren zou gaan.

De visitatiecommissieleden vonden de (proces) begeleiding vanuit de gemeente goed, maar er werd tevens aangegeven dat er meer ambtelijke inzet nodig is om een aantal administratieve taken van de commissieleden over te nemen. Denk daarbij aan verslaglegging tijdens bijeenkomsten. De commissieleden waren van mening dat de verslaglegging teveel tijd heeft gekost.

De commissieleden hadden gedurende het visitatieproces behoefte aan een basismap aan informatie, die niet direct tot hun beschikking was.

De visitatiecommissie vond de tijdsinvestering reëel, maar had liever tijd besteed aan werkbezoeken en/ of een afspraak met het management van de Twern.

5.1. Aandachtspunten

Commitment van commissieleden

Het gecommiteerd houden van de commissieleden over een langere periode is een aandachtspunt. Tussentijds hebben enkele commissieleden (soms vanwege priveomstandigheden) laten weten geen volledige bijdrage te kunnen leveren. Dit heeft de diversiteit van de commissie beperkt en dat heeft als gevolg gehad dat de visitatie niet vanuit alle gewenste hoeken is belicht.

Strakke tijdsplanning

Een strakke tijdsplanning is noodzakelijk om e.e.a. in goede banen te leiden. Tijdens deze pilot waren niet alle data voorafgaand aan de startbijeenkomst vastgelegd en dat heeft geleid tot vertraging verderop in het proces. Hierdoor heeft een gezamenlijke slotbijeenkomst niet kunnen plaatsvinden.

Verwachtingenmanagement

Het is belangrijk om voorafgaand aan de visitatie aandacht te besteden aan de verwachtingen van (potentiele) commissieleden. Het moet vooraf helder zijn wat men van elkaar en de visitatie kan verwachten. In deze pilot is bijvoorbeeld gebleken dat de commissieleden de verslaglegging teveel werk vonden. Voor een volgende visitatie is meer ambtelijke inzet, met name voor de verslaglegging, gewenst.

Basispakket aan informatie

De commissieleden hadden behoefte aan een basispakket aan informatie over de Twern. Daarbij zij in eerste instantie de offerte en de aanbestedingsopdracht van de Twern niet verstrekt. De achterliggende gedachte hierbij was dat deze informatie wellicht van invloed zou kunnen zijn op de objectiviteit van de visitatie/commissie. De commissie achtte deze informatie echter wel nodig om een gedegen visitatie te kunnen afleggen. De gevraagde informatie is gedurende het proces alsnog verstrekt.

Werkbezoeken

De commissieleden hadden graag een werkbezoek op locatie gewild. De Twern heeft dit wel aangeboden aan de commissieleden, maar vanwege gebrek aan tijd van de commissieleden is dit niet gebeurd.

Betrekken van klanten

De commissieleden geven als aanbeveling het betrekken van klanten bij een visitatie. Dit zou eventueel opgelost kunnen worden door werkbezoeken. Maar ook door deelname van klanten in de commissie. In eerste instantie zou een bewoner en een jongere deelnemen aan de commissie, maar zij zijn jammer genoeg vroegtijdig afgehaakt.

Intergemeentelijke visitaties

In aanvulling om de meer procesmatige aandachtspunten voor het gebruik van visitatie als instrument is het organiseren van een intergemeentelijke visitatie mogelijk interessant om verder uit te werken. Gedurende het proces is ambtelijk het idee ontstaan om met een soortgelijke gemeente uit Nederland afspraken te maken over wederzijdse visitatie. Dit zou betekenen dat gemeente en instellingen vanuit gemeente X een visitatie houden in gemeente Y en vice versa. Deze vorm van visitatie geeft niet alleen een meer objectief beeld van de te visiteren activiteiten/instellingen maar vormt tegelijkertijd een mogelijkheid tot 'benchmarking met de 'opdrachtgevers en opdrachtnemers' uit de andere gemeente. Dit kan bijdragen aan het opdoen van extra kennis, ervaring en inzichten voor zowel de gemeente als de betreffende instellingen.

Visitatie als verantwoordingsinstrument

Door alle betrokken partijen is de visitatie ervaren als een bruikbaar en waardevol instrument om gesubsidieerde instellingen te laten verantwoorden. De uitkomsten van de visitatie wordt gebruikt om een vervolg te geven aan het gebruik van visitaties als verantwoordingsinstrument. Dit zal in samenwerking met het subsidiebureau worden opgepakt.

concept

6. De Twern over de visitatie van jongerenwerk en bewonersondersteuning

Zoals in de rapportage ook benoemd staat, hecht de Twern veel waarde aan openheid van haar dienstverlening. De Twern juicht het daarom toe dat nieuwe manieren van verantwoorden en transparantie worden verkend. Zo ook de visitatie die in 2010 heeft plaatsgevonden. Hoewel de Twern gewend is om openheid van zaken te geven en graag de inhoud en resultaten van het werk in de praktijk wil laten zien, werd de visitatie met een gezonde spanning doorlopen.

Ervaringen van teamleden rondom de visitatie:

- Een groot voordeel van visitatie als verantwoordingswijze is, dat er op een andere wijze (namelijk live) verantwoord kan worden dan verslaglegging op papier: er kunnen directe vragen gesteld worden en op punten die daartoe aanleiding geven, kan verdieping worden gezocht.
- Actief vertellen over de inhoud van je werk, de resultaten, metingen zoals klanttevredenheid, etc. geven teamleden het gevoel serieus te worden genomen. Dat geeft hen waardering en stimulans om op deze weg verder te gaan.
- Door de directe contacten tussen medewerkers en commissieleden kan een team hun (gemeenschappelijke) visie uitdragen. Iets wat leidt tot een nog helder beeld van de betreffende vakgebieden (bewonersondersteuning en jongerenwerk).
- Visitatie biedt mogelijkheden voor ontwikkeling binnen gemeentelijke speerpunten: de uitkomst van de visitatie kan bijvoorbeeld gebruikt worden voor verder beleid en mogelijke aanpassingen in de opdracht

Enkele aandachtspunten:

- Visitatie is een proces met een kop en een staart: Dit proces heeft te lang geduurd. Dit is in de rapportage ook benoemd. Wij willen echter benadrukken dat een visitatie met een bepaalde - vooraf vastgestelde- looptijd moet worden uitgevoerd. Zodat de gevisiteerde instelling zo optimaal mogelijk kan anticiperen op opmerkingen die een visitatiecommissie heeft.
- De visitatie is door de Twern als positief ervaren. Met name de jongerenwerkers zijn enthousiast over deze actieve wijze van verantwoording. Voor de bewonersondersteuners had op enkele momenten verdere verdieping in het gesprek mogen/kunnen plaatsvinden.

BIJLAGEN

concept

Bijlage 1

Programma visitatiegesprekken de Twern woensdag 22 september 2010.

De gesprekken vinden plaats op het kantoor van de Twern in Dordrecht, Kilwijkstraat 5, 2^e verdieping.

- 11.00 uur ontvangst, toelichting op het proces en vervolgspraken door Liona.
- 11.05 uur Welkomstwoord Cees van der Wouw en toelichting dagprogramma.
- 11.15 uur Start eerste gesprekken
- 12.15 uur Lunch
- 13.00 uur Start tweede gesprekken
- 14.15 uur Bezoek activiteit in de wijk.
- 15.00 uur Afsluiting.

concept

Bijlage 2 : **Vragenlijst Twern (concept)**

Visitatie September 2010

1. Hoe zorgt u ervoor dat u een integrale aanpak heeft?
 - Hoe waarborg je integraliteit?
 - Hoe is uw relatie met DWO en andere samenwerkingspartners?
 - Is er concurrentie ontstaan? En hoe bent u daarmee omgegaan?
 - Hoe is uw toegankelijkheid tav de partners georganiseerd?
 - Hoe stemt u de aanpak met partners af?
 - Welke activiteiten zijn ondernomen om uw aanpak integraal te houden?
 - Als blijkt dat de aanpak niet integraal is grijpt u dan tijdig in?
2. Welke methodiek gebruikt u op beide percelen?
 - Sluit deze aan bij de doelgroep (jongeren en bewoners)?
 - Hoe blijf je op de hoogte van wat de doelgroep bezighoudt?
 - Hoe vindt de doelgroep de Twern?
 - Sluit uw methodiek aan bij de verwachtingen van de gemeente?
3. Hoe meet u de effectiviteit van uw werkzaamheden?
 - Hoe vaak meet u deze effectiviteit?
 - Wat doet u om de effectiviteit van u werk te vergroten?
 - Sluit de opdracht aan bij de werkelijke vraag?
 - Is de Twern een 'troubleshooter' of is er een structureel aanbod?
4. Hoe waarborgt u kwaliteit?
 - Wat houdt het kwaliteitslabel in?
 - Hoe ga je om met dit label?
 - Hoe waarborg je de kwaliteit van het werken?
5. Hoe bereikt u de doelgroep?
 - a. Wie is volgens u de doelgroep?
 - b. Wie vindt de gemeente de doelgroep? Dus welke doelgroep zou je moeten bereiken?
6. Heeft u een cultuurverschil ervaren tussen Tilburg en Dordrecht?
 - Hoe bent u omgegaan met eventuele weerstand?
7. Hoe is uw samenwerking met partners in de stad?
 - Hoe vindt er afstemming plaats tussen gemeente, woningcorporaties e.a. organisaties?

- Hoe werkt u samen met deze organisaties?
 - Wat gaat er goed in de samenwerking en wat kan beter?
 - Wat is de grens of overlap tussen bewonersondersteuning en opbouwwerk? En ook met andere samenwerkende organisaties?
8. Hoe zorgt u ervoor dat belangrijke spelers in de stad op de hoogte zijn van uw aanbod?
9. Hoe wordt uw personeel opgeleid?
- Hoe worden jongerenwerkers en bewonersondersteuners gecoacht?
10. Wat is uw toekomstvisie in relatie tot bewoners?
11. Hoe pleegt u acquisitie?
- Welke factoren zijn daarbij van belang?
12. Hoe heeft u de splitsing tussen aanbieders van bewonersondersteuning ervaren?
- Voelt u zich overbodig?
 - Is het werkveld te beperkt geworden door deze splitsing?

concept