

Partner-tevredenheidsmeting

Jongerenwerk

Tandem Welzijn 2016

Maart 2016

Jan Ottink
Joël Rijnaard
Pierre Puts

Inhoud

1	Aanleiding	1
2	De opdracht en werkwijze	3
	2.1 Opdracht en resultaten	3
	2.2 De onderzoeksmethode	3
3	Resultaten	4
	3.1 Algemeen	4
	3.2 Het contact.....	4
	3.3 Verbeterpunten	5
	3.4 Toekomstverwachting	6
	3.5 Gewenste producten en diensten	6
4	Bijlage	
	Besproken onderwerpen met de partners.....	7

1. Aanleiding

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

Niet alleen de tevredenheid van jongeren zelf is voor Tandem belangrijk. Ook de tevredenheid van de samenwerkingspartners is van groot belang. De grenzen tussen verschillende werksoorten en tussen aanbieders van zorg en welzijn verschuiven of lijken meer en meer te verdwijnen. Dit vraagt om een open en zelfbewuste opstelling van de jongerenwerkers in de samenwerking met alle partners.

In dit rapport leest u hoe verschillende professionele samenwerkingspartners het contact met het jongerenwerk ervaren, wat zij ervan verwachten en in welke richting de samenwerking zich volgens hen zou moeten ontwikkelen.

2. De opdracht en werkwijze

2.1 Opdracht en resultaten

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

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

Het rapport biedt:

- informatie over de tevredenheid en de samenwerking met Tandem in het vormgeven van het jongerenwerk bij de samenwerkingspartners.
- concluderende gegevens over de samenwerking met Tandem.
- informatie over aspecten in de samenwerking die voor verbetering in aanmerking komen.

2.2 De onderzoeksmethode

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

Voorgestructureerde diepte-interviews

Tandem heeft ervoor gekozen de partners te benaderen via diepte-interviews. Spectrum heeft diepte-interviews gehouden met wijkmanagers, wijkagenten, beheerders en medewerkers van instellingen en organisaties met wie Tandem het jongerenwerk samen vormgeeft. Dat hebben we gedaan aan de hand van een itemlijst. Deze vormde de basis voor de interviews. Doordat de interviews ruim een uur duurden, is er ook ruimschoots mogelijkheid geweest antwoorden uit te diepen en in te gaan op punten die de respondenten van extra belang vonden.

Feedback

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

3. Resultaten

In dit hoofdstuk beschrijven we de belangrijkste conclusies van de zestien diepte-interviews die zijn afgenomen met verschillende partners van Tandem. We gaan in op de verbeterpunten, toekomstverwachting en de gewenste producten. Een overzicht van de lijst met items die besproken zijn vindt u in de bijlage .

3.1 Algemeen

De zestien respondenten die deelnamen aan het Partner tevredenheids onderzoek werken bij de volgende organisaties:

- Politie,
- Gemeente Nijmegen (Wijkmanager, jongeren accommodatiebeheerder, Beleidsadviseur Onderwijs en Welzijn, Jongerenloket, Straatcoaches, Veiligheidshuis, Sociaal wijkteam en Sportservice),
- Mondial college (VMBO),
- Brede school De Aldenhove,
- Woningcorporatie Talis,
- Zorginstelling Pluryl,
- Topmanagement consultancy,
- Up to Us (initiatiefnemer Jimmy's),
- NIM R75 (jongerenhulpverlening).

In veel gevallen, ook waar het de echte 'concullega's' aangaat, wordt er met Tandem samengewerkt om in een wijk een aanbod jongerenwerk te doen. Andere partners werken met Tandem samen op een ander niveau. Dit kan gaan om het trainen van de jongerenwerkers of het ontwikkelen van beleid.

Tien respondenten zijn man, zes zijn vrouw.

3.2 Het contact

Het contact met de Jongerenwerkers wordt door bijna alle partners als prettig ervaren. De korte lijnen met de Jongerenwerkers vinden zij positief. Daarnaast ziet bijna drie kwart van de partners het Jongerenwerk als aanvullend op hun eigen werkzaamheden en taken. De Jongerenwerkers worden ook door de partners als professioneel beschouwd. Onder professionaliteit vallen de punten: afspraken nakomen, ondernemendheid, proactiviteit, betrouwbaarheid en privacy van jongeren garanderen. Op alle punten hebben de Jongerenwerkers goed gescoord.

De partners verwachten in de samenwerking communicatie. Eén derde van de respondenten geeft aan dat de Jongerenwerkers partners goed informeren. Bijna hetzelfde aantal geeft aan

dat dit beter kan. Hierin missen zij proactiviteit en terugkoppelingen. Hieronder gaan wij verder in op de verbeterpunten.

3.3 Verbeterpunten

De zestien respondenten hebben ook verbeterpunten aangegeven. Bijna de helft van de respondenten geeft aan dat meer ondersteuning en sturing vanuit het management gewenst is. Vanuit verschillende respondenten komt naar voren dat zij het belangrijk vinden dat het management meer verbinding met de werkvloer heeft zodat zij beter weten wat er speelt bij de doelgroep waar zij zich voor inzetten. Verschillende respondenten vinden dat stagiaires en junior Jongerenwerkers extra ondersteuning en sturing nodig hebben van senior Jongerenwerkers.

Een ander verbeterpunt is de samenwerking met partners. Bijna alle respondenten geven aan dat dit beter kan. Hieronder verstaan zij:

- Actief verbindingen leggen met partners en daadwerkelijk samenwerken.
- Informatie (ook terugkoppelen) en kennis delen met partners
- Weten wat de expertise van je partners is en wanneer je ze moet inschakelen. Focus op welzijn, maar weten wie je nodig hebt voor zorg.
- Profileren van het Jongerenwerk naar partners toe. Focus op laagdrempelig contact met jongeren en preventie.

Andere verbeterpunten vanuit verschillende respondenten:

- Meer planmatig werken, aansluitend op de behoefte van jongeren.
- Presentie. Meer aanwezig zijn op straat, bij de jongeren. Ook is een hogere bezetting volgens verschillende respondenten gewenst.
- Professionelere werkhouding, weten wat je te bieden hebt.
- Minder verloop en wisseling van werkers.
- Op directieniveau de samenwerking structureren en faciliteren.

3.4 Toekomstverwachting

De vraag over de toekomstverwachting van het Jongerenwerk is voor veel respondenten moeilijk te beantwoorden. Meerdere respondenten verwachten dat de bezuinigingen doorgaan en de Jongerenwerkers creatiever te werk moeten gaan. Een aantal respondenten geeft aan dat alles nog wijkgerichter gaat worden. Hierdoor en door de bezuinigingen is volgens verschillende respondenten de samenwerking met partners belangrijk. Daarnaast is het belangrijk dat het Jongerenwerk zich opnieuw uitvindt en ondernemend te werk gaat.

3.5 Gewenste producten en diensten

Eén van de gewenste producten en diensten van meer dan de helft van de respondenten is coaching. Hiermee bedoelen de respondenten dat de Jongerenwerker meer naar de rol van project coördinator moet waarin stimuleren, faciliteren en activeren van jongeren centraal staan. Meer dan twee derde van de respondenten vindt laagdrempelig contact met jongeren een ander gewenst product. Hierin staan preventie, signaleren en verbinden centraal. Respondenten geven ook aan dat een wijkgerichte benadering een gewenst product is. De activiteiten zijn voor respondenten ook een gewenst product, maar wel met een maatschappelijke focus.

4 Bijlage

Besproken onderwerpen met de partners

- 1: Functies van de gesprekspartners
Bijv: manager, uitvoerder, collega op de werkvloer
- 2: Frequentie van het contact
Dagelijks, wekelijks etc.etra
- 3: Aard en doel van het contact
Overleg, afstemming, verwijzing etcetera
- 4: Niveau van het contact
Uitvoering, management etcetera
- 5: Contact wel / niet prettig
- 6: Eisen en verwachtingen
- 7: Verbeterpunten
- 8: Toekomstverwachting
- 9: Gewenste producten en diensten
- 10: Ervaren samenwerking