5.1

radar
bureau voor sociale vraagstukken



Evaluatie Venzo

Stadsdeel Amsterdam Zuidoost

Datum: 19 december 2019
Contactpersoon:
E-mailadres:
Telefoon:

1.2

Inhoudsopgave

1	**INLEIDING**	**3**
1.1	Leeswijzer	3
1.2	Onze aanpak	3
2	**VENZO**	**4**
2.1	Geschiedenis: Een terug-, heden- en toekomstblik	4
2.2	Opdracht	5
3	**BEVINDINGEN**	**6**
3.1	Opdracht: effectiviteit en efficiëntie	6
3.2	Samenwerking	8
3.3	Innovatie	11
3.4	Inwonersperspectief	12
4	**EVALUATIE EN ADVIES**	**14**
4.1	Evaluatie van Venzo is positief	14
4.2	Advies stadsdeelbreed	14
BIJLAGE I ONDERZOEKSAANPAK		**16**

1 Inleiding

Amsterdam wil een stad zijn waarin iedereen meetelt en mee kan blijven doen, ook als bewoners niet alles meer zelf kunnen. De gemeente ondersteunt de samenleving om mensen zo lang mogelijk zelfredzaam te laten zijn. Zo ook stadsdeel Zuidoost. Voor een stevige sociale basis laat het stadsdeel evaluaties uitvoeren naar de belangrijke spelers in dit veld. Voor u ligt de rapportage van het evaluatieonderzoek naar stichting Venzo (Vrijwilligers en ZO), het verbindingsplatform voor maatschappelijke inzet, dat vraag en aanbod op dit gebied bijeenbrengt.

1.1 Leeswijzer

In dit rapport presenteren wij de resultaten van het onderzoek en het daaropvolgende advies. In hoofdstuk 2 vindt u een beschrijving van Venzo gevolgd door een beschrijving van de door het stadsdeel verleende opdracht. In hoofdstuk 3 gaan wij in op onze bevindingen met betrekking tot:

- De opdracht (effectiviteit en efficiëntie)
- De samenwerking (in en met het stadsdeel)
- De innovatie (gebiedsgericht en integraal)
- Het inwonersperspectief over Venzo

Deze onderwerpen zijn gebaseerd op de onderzoeksvragen van het stadsdeel. Hoofdstuk 4 beschrijft de conclusies van de evaluatie van Venzo en onze adviezen aan het stadsdeel.

1.2 Onze aanpak

Dit evaluatieonderzoek is uitgevoerd in drie fasen, resulterend in deze rapportage. In de oriëntatiefase zijn wij met de opdrachtgever in gesprek gegaan om tot de definitieve vaststelling van de opdracht te komen en werkafspraken te maken. Vervolgens hebben wij in de onderzoeksfase de desk research en het veldwerk uitgevoerd in de vorm van interviews, focusgroepen en mystery guests. Tot slot hebben wij in de analysefase de opbrengsten geanalyseerd en getoetst tijdens twee reflectiesessies: één met het stadsdeel en één met Venzo. Voor een gedetailleerde beschrijving van onze onderzoeksaanpak, zie bijlage I.

2 Venzo

"Omdat zij achter mij staan, sta ik achter hen."

2.1 Geschiedenis: Een terug-, heden- en toekomstblik

Stichting Vrijwilligers en ZO (Venzo) is anno 2019 een verbindingsplatform voor maatschappelijke inzet en brengt alle vraag en aanbod op dit gebied bijeen in het stadsdeel Zuidoost. Dat houdt in dat zij zich richten op het vinden, versterken en verbinden van personen die zich vrijwillig willen inzetten ter bevordering van de samenleving. Ook werken zij met organisaties die gebruik maken van vrijwilligers, zoals onderwijsinstellingen, zelforganisaties, de overheid en bedrijven.

Venzo was echter niet altijd Venzo: de organisatie is in eerste instantie ontstaan als onderdeel van vrijwilligerssteunpunt MAAZO. Vervolgens werd dit onderdeel ondergebracht bij de Vrijwilligerscentrale Amsterdam (VCA). De meer gestandaardiseerde werkwijze van VCA bleek niet te passen in alle stadsdelen. De behoefte ontstond, zowel lokaal als bij de politiek, om voor het stadsdeel Zuidoost en haar bewoners een andere aanpak te hanteren om succesvol en kwalitatief te bemiddelen. Om met de woorden van Venzo te spreken:

"Als je kijkt naar wat er nodig was voor Zuidoost, was er een andere entiteit nodig."

Sinds 2010 opereert Venzo als zelfstandige stichting, met een werkwijze toegespitst op de bewoners, de organisaties en in de context van Zuidoost. Daarbij richt de stichting zich op de vier kerntaken voor maatschappelijke inzet:

- Faciliteren
- Coördineren
- Ondersteunen
- Promoten

Met een in de loop der jaren opgebouwd bestand van actieve bewoners/vrijwilligers, sleutelfiguren, (zelf)organisaties en bedrijven werkt Venzo hieraan. Het team van Venzo is en wil een afspiegeling zijn van de Amsterdamse samenleving.

Op dit moment zijn er in stadsdeel Zuidoost vele ontwikkelingen in de sociale basis, waarbij Venzo een voorname rol speelt. Zo wordt gesteld dat er een coördinerende, stimulerende en verbindende partij nodig is. Meerdere (zelf)organisaties zien deze rol weggelegd voor Venzo. Venzo heeft de ambitie deze rol te vervullen en wil de volgende opdrachten uitvoeren:

- Vrijwilligerscoördinatie
- Beheer buurthuizen
- Opbouwwerk

- Trekker van het Sociaal Pact

2.2 Opdracht

De opdracht van het stadsdeel aan Venzo staat beschreven in de subsidiebeschikking. Hierin is de taakstelling geformuleerd: Verbindingsplatform zijn voor maatschappelijke inzet in stadsdeel Zuidoost. De verleende subsidie is gebaseerd op de activiteiten die opgenomen zijn in het activiteitenplan van Venzo. Daarbij zijn drie hoofdtaken te onderscheiden:

- Makelen en bemiddelen:
- Adviseren, begeleiden, trainen en verbinden
- Communicatie en monitoring

Hoofdactiviteit 1 is makelen en bemiddelen tussen vraag en aanbod van vrijwilligers. Binnen deze activiteit wordt Venzo geacht het vrijwilligerswerk te versterken en bewoners en organisaties met elkaar te verbinden. Het stadsdeel ziet het persoonlijke contact tussen de vrijwilliger en organisatie als de kracht van Venzo omdat zij zo de beste match kunnen bewerkstelligen. De target voor 2019 is vastgesteld op 556 daadwerkelijke matches.

Hoofdactiviteit 2 is het adviseren, begeleiden, trainen en verbinden van vrijwilligers, die plaatsvindt in de burgeracademie. Binnen de academie worden er trainingen verzorgd ter deskundigheidsbevordering van de vrijwilligers. Daarnaast zijn er ook trainingen gericht op vaardigheden als EHBO of assertiviteit. Hierbij zijn de belangrijkste prestatieafspraken het organiseren van zes oriëntatiebijeenkomsten voor bewoners, themabijeenkomst met WPI en klantmanagers en het oprichten van een apart thema voor de doelgroep statushouders.

Hoofdactiviteit 3 is de communicatie en monitoring van het vrijwilligerswerk en de eigen werkzaamheden. Dit moet plaatsvinden via diverse kanalen en communicatiemiddelen. Ook is Venzo in contact met diverse partijen in het mediaveld om hun activiteiten onder de aandacht te brengen. De nadruk moet liggen bij de social mediakanalen van Venzo en het vereenvoudigen van de vacaturebank op de website. De drie bovenstaande hoofdtaken passen bij de doelstelling van de gemeente om zich de komende jaren in te zetten voor het versterken en stimuleren van vrijwilligerswerk en het bij elkaar brengen van vraag en aanbod van vrijwilligers. In de subsidieverlening 2019 staan de prestatieafspraken nader gespecificeerd.

3 Bevindingen

In dit hoofdstuk presenteren wij onze bevindingen. Deze zijn gebaseerd op de uitkomsten van de desk research, de interviews, de focusgroep en de mystery guest-activiteiten. Eerst gaan we in op de opdracht waarbij de effectiviteit en efficiëntie aan bod komt. Ook bespreken we de samenwerking van Venzo in en met het stadsdeel. Daarna delen we onze bevindingen over de innovatiekracht van Venzo waarbij we nagaan of en hoe Venzo gebiedsgericht en integraal werkt. Tot slot komt het inwonersperspectief over Venzo aan bod.

3.1 Opdracht: effectiviteit en efficiëntie

Hieronder bespreken we de gemaakte prestatieafspraken en of Venzo deze opdracht effectief en efficiënt uitvoert. Wij definiëren effectiviteit als doelrealisatie (doeltreffendheid) en efficiëntie als de meest zuinige manier om tot doelrealisatie te komen (doelmatigheid).

3.1.1 Venzo en het stadsdeel maken veel en gedetailleerde prestatieafspraken

De afspraken in de subsidiebeschikking zijn zeer gedetailleerd en per taak uitgewerkt in prestatie-indicatoren. Venzo heeft ze gebaseerd op haar achterliggende activiteitenplan. Deze zijn door het stadsdeel overgenomen in de beschikking.
Uit de verantwoording van Venzo blijkt dat de prestaties worden behaald. De output wordt daarmee behaald. Het voordeel van prestatieafspraken maken gericht op output is de mate van controleerbaarheid. Echter missen de onderzoekers de outcome: welk effect heeft het realiseren van de prestaties? Zowel Venzo als de gesprekspartners van het stadsdeel onderkennen dit. Ter illustratie, aan de hoofdtaak makelen en bemiddelen zijn dertien prestatieafspraken verbonden. Enkele daarvan zijn:

Activiteit	Prestatieafspraken
Het makelen en bemiddelen tussen vraag en aanbod van vrijwilligers	▪ Target van 500 matchen tussen vraag en aanbod vrijwilligers met een minimum van 350 matchen. ▪ 50 matchen tussen vraag en aanbod in de sport branche. ▪ 56 matchen tussen vraag en aanbod in de Zorg. ▪ Venzo zoekt een passend werkwijze om beter aan te sluiten op de vraagstukken van de sportverenigingen. Signaal is dat de verenigingen jaarlijks kampen met een tekort aan vrijwilligers. ▪ Vier dagen per week (maandag t/m donderdag) geopend van 09:00 – 17:00 uur.

- Eén keer per maand een casuïstiek bespreking met partners, Venzo neemt het voortouw.

3.1.2 Venzo is effectief als verbindingsplatform voor maatschappelijke inzet

Venzo heeft in 2018 haar 36 prestatieafspraken behaald, op één deelafspraak na (9 in plaats van 10 nieuwe NGPN-leden in 2018). Daarbij is Venzo zeer zichtbaar in stadsdeel Zuidoost en kent de wegen goed om als verbindingsplatform zoals bedoeld vanuit de subsidiebeschikking op te treden. Dit wordt bevestigd vanuit het stadsdeel en de samenwerkingspartners:

"Bij Venzo doen ze de matching van vrijwilligers heel netjes, ik geef een profiel van een persoon op basis van gesprekken met de klant. Wat zijn de wensen. Daarmee gaat een collega aan de slag en daarmee heeft zij goede matches gemaakt. Ze is altijd aanwezig, kent de wijk, kent de mensen, kent hun eigen bestand."

De prestatieafspraken zijn zoals te zien in de tabel hierboven gericht op scherp geformuleerde targets tussen het stadsdeel en Venzo. Hierover gaf Venzo aan dat zij deze zelf mede zo scherp hebben geformuleerd om grip te krijgen op hun activiteiten en bereik. De op output (cijfers) gerichte prestatieafspraken zijn gemakkelijk te meten. Deze meten met name het bereik. Hiermee haalt men de cijfermatige kant van het verhaal op. Dit wordt vanuit verschillende kanten beaamd:

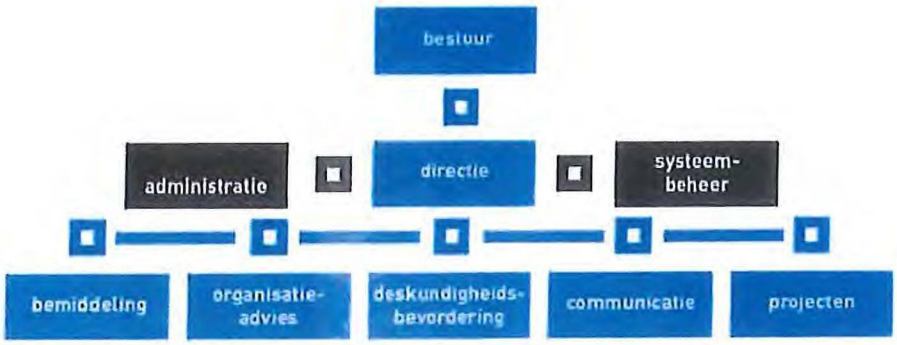
"Je kan makkelijk je resultaat behalen en realiseren, er zit geen duurzaamheid in. KPI's kan je makkelijk afvinken."

"Over KPI's, soms heb je met één activiteit de KPI's al bereikt. Maar dat is output. Expertise ligt in naar buiten treden, relatie opbouwen, fysiek aanwezig zijn. Dat is waar we op moeten letten, daar ligt de kwaliteit."

Wat betreft de effectiviteit concluderen we dat de prestatieafspraken in 2018 zijn behaald en dat Venzo dit op een zichtbare wijze doet in Zuidoost. Het positieve imago van Venzo leeft breed en is vooral gekoppeld aan de zichtbaarheid en de rol van Venzo als verbindingsplatform.

3.1.3 Venzo is efficiënt in het behalen van de prestatieafspraken

Venzo is een kleine organisatie met een meewerkende directeur en negen medewerkers met functies gericht op bemiddeling, organisatieondersteuning- en advies en projectmedewerkerschap. In totaal beslaat de organisatie 7 fte.



Het stadsdeel heeft een subsidie van € 313.571,87 verleend voor de opdracht:

Makelen & bemiddelen	€ 190.000,00
Adviseren, begeleiden, trainen & verbinden	€ 74.000,00
Communicatie en monitoring	€ 41.031,00
Indexering subsidiebudget 2,8%	€ 8540,87
Totaal	**€ 313.571,87**

Venzo haalt € 628.171,87 aan financiële middelen voor 2019 uit de volgende bronnen:

Stadsdeel	€ 313.571,87
Projectinkomsten Zuidoost (o.a. Expertise ontwikkelbuurten)	€ 112.000,00
Derden (o.a. Meedoen werkt, HVO Querido, Kansfonds)	€ 202.600,00
Totaal	**€ 628.171,87**

De totale kosten à € 575.208,00 zijn onderverdeeld in:

Huisvesting	€ 49.183,00
Kantoor/ICT	€ 30.662,00
Personeel	€ 432.476,00
Activiteit en projectkosten	€ 62.887,00
Totaal	**€ 575.208,00**

De financiën van Venzo zijn transparant en goed leesbaar. Er ontbreekt echter een vertaalslag van de inzet van de medewerkers naar de behaalde resultaten. De uren zijn inzichtelijk, het 'hoe' en 'waarvoor' ontbreekt in de verslaglegging.

We concluderen dat Venzo met een klein team veel activiteiten onderneemt en haar prestaties behaalt. Een betere vertaalslag van financiën naar resultaten zou verhelderend zijn en meer inzicht bieden.

3.2 Samenwerking

Om bij te dragen aan de oplossingen van de specifieke uitdagingen die Zuidoost kent, is onderlinge samenwerking tussen keten- en netwerkpartners en samenwerking met het stadsdeel onontbeerlijk. Zo kunnen partijen de inwoners van Zuidoost beter en

gerichter bedienen. Wij hebben onderzocht hoe Venzo deze samenwerking benadert en hoe dat in de praktijk uitwerkt.

Hieronder gaan we in op de samenwerking van Venzo met netwerk- en ketenpartners in het stadsdeel en de samenwerking met stadsdeel Zuidoost.

3.2.1 In de samenwerking in het stadsdeel is Venzo trekker, positief zichtbaar en heeft een goede relatie met zelforganisaties. Er speelt onbekendheid met elkaars opdracht.

Venzo is trekker in het Sociaal Pact: Voor Venzo geldt bij uitstek dat een goede samenwerking en relatie met andere keten- en netwerkpartners belangrijk is, aangezien zij het verbindingsplatform voor maatschappelijke inzet is. En, in de toekomst dé verbindende en coördinerende partij in Zuidoost wil zijn op het gebied van maatschappelijke inzet, zoals Venzo hieronder zelf benoemt:

"Maatschappelijke inzet organiseert zich niet vanzelf. Er is een partij nodig die het organiseert, coördineert, stimuleert en monitort. Een partij die verbindingen legt, overzicht bewaart en inzet faciliteert. In onze visie is Venzo deze partij."

Deze rol is Venzo actief aan het vormgeven in onder andere het Sociaal Pact. Het ontstaan en de ontwikkeling van het Sociaal Pact is een ontwikkeling die in Zuidoost de gemoederen bezig houdt. De meningen over het Sociaal Pact verschillen:

"Ik weet niet of dat een goed verbond is, of dat gaat werken. Of dat op deze manier zo is georganiseerd dat het een hechte groep is dat uit nood geboren is."

"In het Sociaal Pact werken we samen, maar qua integraliteit kan het bij allen beter. MaDiZO bijvoorbeeld zit er niet bij, die zijn bezig met een fusietraject. Het opbouwwerk bij POZO is opgezegd, loopt tot het eind van dit jaar.'"

Bij iedereen is bekend dat Venzo hierin één van de prominente trekkers is en zo het netwerk actief vormgeeft. Dit heeft gevolgen voor hoe belangrijk het is dat Venzo goede relaties onderhoudt met iedereen in het stadsdeel. Daarbij zit in het vormen van een pact ook een element van uitsluiting.

Venzo is zichtbaar en veelal positief bekend: Venzo-blauw is zichtbaar voor iedereen: zowel bij de inwoners als bij de organisaties. De meeste inwoners, zelforganisaties, keten- en netwerkpartners hebben daarbij positieve associaties.

"Het unieke aan Venzo is dat ze Zuidoost-gericht zijn en veel te maken hebben met de diversiteit. Als ik dat vergelijk met andere organisaties dan zeg ik dat Venzo goed de wegen hier in Zuidoost weet. Het is vanuit hier opgestart. Ze zijn ook zichtbaar ten opzichte van andere organisaties, Venzo-blauw is heel herkenbaar."

Venzo heeft een sterke relatie met zelforganisaties en diens achterban: Venzo staat in goede verbinding met zelforganisaties en de daarbij behorende achterban. Op deze (indirecte) wijze vertegenwoordigt zij de bewoners van Zuidoost. Zelforganisaties durven en willen zich laten representeren door Venzo.

"We zijn kleinere organisaties en we kunnen altijd hier terecht. Venzo is een moederbedrijf dat overal in ondersteunt. Ze doen het met zoveel liefde en passie, ze stralen dat ook uit."

Venzo zegt hierover zelf:

"De informele (zelf)organisaties zijn de voordeur en zien alles, juist van hun doelgroepen waar de taboe heerst. Echter hebben zij als informele organisatie niet de taakstelling en daarom is het goed intensief contact te houden en te zorgen dat ze niet omvallen."

Er heerst algemene onbekendheid met de opdracht van Venzo (en elkaars opdracht): Venzo benoemt, evenals het stadsdeel, dat samenwerking in het sociaal domein nodig is, en dat zij samenwerken met alle relevante partners in de wijk, onder andere gebiedsmakelaars, bewonersverenigingen, organisaties en instellingen.

In gesprekken met partners, ambtenaren en inwoners blijkt dat er een globaal beeld is van de opdracht van Venzo. Dat beeld is soms gebaseerd op een inschatting. Zonder kennis van de opdracht is het moeilijk te oordelen over het functioneren van een organisatie. Deze beoordelingen zijn vervolgens minder goed op waarde te schatten.

"Het zou helpen om de opdracht te kennen om te kijken of we er wat aan kunnen hebben. Ik heb gemerkt dat wij een hoop opdrachten niet kennen. Wij krijgen deze vragen ook af en toe van een accounthouder maar dan is het lastig beoordelen."

De onbekendheid van de opdrachten van partners in het veld, de complexiteit en (het vermoeden van) overlap leidt tot concurrentie in plaats van samenwerking.

"Samenwerking als middel om bepaald beleid of doelen te realiseren. Dat is hier lastig geweest, door een gevoel van onveiligheid, en concurrentie, de angst voor verlies van je product of dienst wanneer je samenwerkt."

3.2.2 In de samenwerking met het stadsdeel onderhoudt Venzo op bestuurlijk niveau goed contact en op ambtelijk niveau wisselend contact

Venzo is op bestuurlijk niveau continu in gesprek met het stadsdeel: Venzo is ook bij het stadsdeel zeer zichtbaar en is op bestuurlijk niveau in gesprek. Het gaat hierbij onder andere over het Sociaal Pact en de toekomstrol die Venzo beoogt te vervullen.

"Ons contact met de gemeente kan je bestempelen als redelijk goed als het gaat om contact met wethouders, dagelijks bestuur, raadsleden."

Door de subsidiebeschikking en de daarin genoemde gedetailleerde prestatieafspraken hebben het stadsdeel en Venzo elkaar nodig. Beiden zijn ingesteld op een manier van werken die door een respondent als volgt wordt omschreven:

"De accounthouder rapporteert naar de politiek, kijkt of prestatieafspraken worden gehaald, houdt contact. De meeste organisaties die structurele subsidie hebben werken nog zoals ze eerst deden. Dat komt ook door rapportage, wat zijn de afspraken (cijfers) en dan vinken."

Venzo is op ambtelijk niveau wisselend in gesprek met het stadsdeel: Op ambtelijk niveau is het contact tussen Venzo en het stadsdeel wisselend. De samenwerking met accounthouders en het gebiedsteam is fragmentarisch, met name door personele wisselingen. Met het WPI verloopt de samenwerking naar tevredenheid aan beide kanten:

"Venzo leidt onze klanten toe naar vrijwilligerswerk. Ook houden wij op verzoek van de klantmanager een driegesprek (klant, klantmanager en Venzo) om een directe koppeling te maken. Het is een goede organisatie, staat goed, we hebben er dagelijks contact mee."

3.3 Innovatie

In dit onderzoek is gekeken naar de manier waarop Venzo aansluit bij veranderingen in het stadsdeel. Het stadsdeel hecht hierbij vooral waarde aan de wijze waarop gebiedsgericht en integraal wordt gewerkt. Onderstaand gaan we hier verder op in.

3.3.1 Venzo werkt gebiedsgericht, is proactief en heeft aandacht voor jongeren

Venzo sluit aan bij de gebiedsgerichte uitwerking: Venzo is goed op de hoogte van de gebiedsgerichte uitwerking (GGU) en sluit daarbij aan. Venzo specificeert per gebied de GGU's in haar documentatie.

"Venzo werkt gebiedsoverstijgend maar wel gebiedsgericht. Bij het werken op basis van de gebiedsgerichte aanpak gaan we uit van de gebiedsplannen en -analyses."

Venzo maakt zelf een kanttekening over de werkwijze die zij willen veranderen:

"Over gebiedsgericht werken. Dan zal je veel meer in je eigen organisatie het personeel anders inzetten: langduriger en fysiek in de gebieden. Nog meer het gezicht zijn van de mensen en in het gebied de verbindingen maken: anticiperen op de komst van sociale wijkteams, die koppelen (onder andere de opbouwwerkers en makelaars)."

Venzo neemt een proactieve rol op zich in het verkennen van gebiedsgericht werken en pakt vragen breed op: Venzo is proactief in het verkennen en onderzoeken van buurtproblematiek en speelt hierop in. Venzo verkrijgt hiervoor toegang van zelforganisaties en de daarbij behorende achterban. Venzo pakt de vragen vervolgens breed op.

"18 september 2018, voor die bijeenkomst hebben wij ons een rol toegeëigend want niemand staat op ... ... Er zijn weinig organisaties die zich echt hard maken voor de belangen van die groepen. Zelforganisaties met een grote achterban gaven aan tijdens de bijeenkomst dat ze daarvoor toch naar Venzo kijken. Unaniem werd wel gezegd, dit is wat de bewoners willen, wil Venzo dat? Ja, want we werken vraaggericht."

Venzo heeft aandacht voor jongeren als doelgroep: De staat van de jeugd in stadsdeel Zuidoost is een onderwerp waarover grote zorgen zijn bij verschillende partijen. Des te meer is er aandacht voor deze doelgroep, ook vanuit de GGU's. Het feit dat Venzo aandacht heeft voor jongeren als doelgroep versterkt het imago van Venzo bij inwoners(organisaties).

3.3.2 Venzo werkt op organisatorisch niveau integraal en biedt op individueel niveau maatwerk

Venzo verbindt zowel in haar rol als verbindingsplatform voor maatschappelijke inzet als in haar rol als trekker van het Sociaal Pact, organisaties met verschillende activiteiten, aandachtsgebieden en vaardigheden met elkaar. Op individueel niveau is er bij het matchen extra aandacht voor de persoonlijke omstandigheden. In een persoonlijk gesprek wordt kennis gemaakt, alvorens over te gaan tot het maken van een match met een organisatie. Bij behoefte aan ondersteuning wordt actief doorverwezen. Venzo biedt maatwerk via persoonlijk contact en een intakegesprek.

"Wat ze aangeeft heel belangrijk te vinden is een integrale blik. Bij deze man heeft zij bijvoorbeeld doorgevraagd en blijkt dat hij ook last heeft van zijn rug en psychische problematiek. Omdat Venzo een goed netwerk heeft, vinden ze het belangrijk mensen ook verder door te verwijzen. Daarbij zien ze een integrale benadering als onderdeel van mensen duurzaam helpen participeren, want: mensen kunnen alsnog uitvallen als je ze niet helemaal helpt."

3.4 Inwonersperspectief

3.4.1 Het beeld van inwoners is zeer positief door de verbindingen die Venzo aangaat en haar Zuidoost-gerichte imago

Inwoners vinden de verbindingen die Venzo legt tussen bewoners, (zelf)organisaties en hun achterban met het stadsdeel en grotere (kennis)organisaties als Movisie zeer positief. Daarbij zijn zij van mening dat Venzo zichtbaar is in de wijk. Tot slot spreken inwoners duidelijk hun vertrouwen in Venzo uit.

"Met Venzo werk ik prettig samen, ze weten ook wanneer ze iets leuk hebben voor mij. Ze kennen de vrijwilligers goed en de organisaties ook. De matches zijn goed, die zijn nog nooit mis gegaan. Ze hebben een goede inschatting van wat werkt."

Het imago dat Venzo van 'van hier is' helpt hierbij en verdraagt weinig kritiek of kritische reflectie. Dit is tegenstrijdig met het feit dat Venzo ook samenwerkt met organisaties als Movisie en Dynamo, die 'van buiten Zuidoost zijn'. Venzo lijkt weinig verkeerd te kunnen doen:

"Zuidoost wil geen externe partijen, we willen gebruikmaken van de eigen deskundigheid in Zuidoost, die is er genoeg en zij moeten de kans krijgen. Movisie en Dynamo, die zijn wel van buiten maar goed ingebed in Amsterdam en hebben goede kennis en expertise, de trends zijn ze mee bekend. Juist het feit dat Venzo met hen aansluiting zoekt, is een goed teken: Venzo heeft niet de kennis van een kennisinstituut in huis."

Enkele sceptische geluiden vanuit zelforganisaties zijn gericht op het stadsdeel en op 'grote tussenorganisaties'. Daarin menen zij dat zij worden gebruikt en dat hen weinig kansen worden geboden. Hoewel inwoners en (zelf)organisaties erkennen dat Venzo een dergelijke tussenorganisatie is, voelen zij zich juist ondersteund en gehoord door Venzo. Velen geven aan dat zij mede dankzij Venzo zich hebben kunnen ontwikkelen en een onderneming of stichting zijn gestart.

"We weten niet alles, we zijn kleine ondernemers. Ze hebben me ondersteund in het doen van subsidieaanvragen. Ze helpen me met alle vragen, denken mee. Venzo ging kijken: wat kunnen we je aanbieden zodat je kan groeien?"

4 Evaluatie en advies

In dit hoofdstuk wordt een conclusie getrokken met betrekking tot de evaluatie van Venzo en wordt een advies gericht op Venzo gegeven. Daarna worden drie stadsdeelbrede adviezen gedeeld.

4.1 Evaluatie van Venzo is positief

De overall evaluatie van Venzo is positief: Venzo voert haar opdracht effectief en efficiënt uit. Met een klein team behalen ze de afgesproken prestaties voor het makelen en bemiddelen; adviseren, begeleiden, trainen en verbinden; de communicatie en de monitoring. De organisatie is open (transparant), toegankelijk en biedt een luisterend oor.

Venzo werkt gebiedsgericht en dicht bij de inwoners(organisaties). Bij het makelen en bemiddelen werkt Venzo methodisch en integraal met de persoonlijke situatie als vertrekpunt. Venzo is zichtbaar in stadsdeel Zuidoost en heeft bij inwoners(organisaties) een positief imago. Het positieve imago staat overigens los van het behalen van hun prestatieafspraken. In ons onderzoek komt het beeld naar voren dat Venzo de potentie en de drive heeft om door te ontwikkelen.

4.1.1 Blijf op bestuurlijk niveau met elkaar in gesprek over de doorontwikkeling van Venzo

Venzo wil de verbindende en bepalende partij in stadsdeel Zuidoost zijn. Zij ziet zichzelf in de toekomst de volgende opdrachten uitvoeren:

- Verbindingsplatform maatschappelijke inzet
- Beheer en exploitatie buurthuizen
- Opbouwwerk
- Trekker van het Sociaal Pact

Dit zijn veel en gevarieerde opdrachten om binnen één 'platte organisatie' samen te brengen. Venzo maakt door de samenvoeging met PBAZO een grote groeisprong en krijgt de daarbij behorende verantwoordelijkheden. Dit vraagt om een stevige organisatie, een grote uitbreiding van het personeelsbestand en grotere financiële risico's. Wij adviseren het stadsdeel om in gesprek te blijven met Venzo over deze doorontwikkeling. Aandachtspunten in deze gesprekken zijn de personele organisatie en aansturing en een inzichtelijke bedrijfsvoering, inclusief financiën.

4.2 Advies stadsdeelbreed

Uit dit evaluatieonderzoek en de daarbij behorende bevindingen destilleren wij drie algemene adviezen aan het stadsdeel.

4.2.1 Zorg voor interne afstemming tussen gemeentelijke organisatieonderdelen

Er is interne afstemming nodig binnen de gemeentelijke organisatieonderdelen om opgaven te kunnen formuleren. Dit begint bij het zorgen dat iedereen intern bekend is met de opdracht. Accounthouders behoren onderling te weten welke producten waar en door wie worden geleverd. Daarnaast is er ook afstemming nodig als het gaat om stadsbrede thema's als activering, armoede en jeugdproblematiek.

4.2.2 Speel in op de ontwikkelingen rondom een stevige Sociale Basis

Dit tweede advies houdt in dat het stadsdeel stapsgewijs een stevige sociale basis zal vormen in Zuidoost in gezamenlijkheid met haar partners. Een eerste stap is de GGU's te gebruiken in de te maken prestatieafspraken. Een tweede stap is het stimuleren van het Sociaal Pact, gelijk aan de Zorgalliantie en een verbinding tussen beide stadsdeel-brede samenwerkingen te faciliteren en stimuleren. Vervolgens kan het stadsdeel de afspraken met de organisaties als stadsdeelbrede afspraken delen. Zo richt het stadsdeel afspraken in op outcome (effect) in plaats van output (cijfers) en stapt u af van de traditionele wijze van subsidiering. Het stadsdeel en de gesubsidieerde partner zijn geen 'gevangene' meer van elkaar.

Door de GGU's aan te sluiten op de subsidiemethodiek en positieve ontwikkelingen te stimuleren, is het stadsdeel op weg naar een vernieuwde subsidierelatie met haar partners.

4.2.3 Bevorder samenwerking door opgaven te formuleren en opdrachten daarop in openheid te communiceren

Als zoveel partijen in de vijver van het maatschappelijk middenveld vissen, moet men streven naar samenwerking als middel om de inwoners van stadsdeel Zuidoost optimaal te bedienen. Samenwerking is geen doel op zich maar een middel om samen opgaven en kansen (aan) te pakken. Het stadsdeel kan de urgentie zelf mede creëren (en ondersteunen) door opgaven gezamenlijk te formuleren met haar partners. Samenwerking begint bij urgentie en heeft zin wanneer men in elkaars verlengde werkt: dan gaan partijen elkaar nodig hebben. Een volgende stap in het creëren van urgentie is het open communiceren en bekendmaken van de opdrachten en bijbehorende activiteiten van organisaties. Als men weet wat de ander doet, kan men elkaar opzoeken wanneer men elkaar nodig heeft. Door open te communiceren over de opdracht kan ook de accounthouder mede sturen op samenwerking.

Samenwerking wordt zo geen doel maar vindt plaats waar wanneer er meerwaarde is. Voor organisaties is er ruimte om te excelleren.

Bijlage I Onderzoeksaanpak

Oriëntatiefase

In deze fase zijn wij met u als opdrachtgever in gesprek gegaan. Naast een nadere kennismaking kwamen wij tot de vaststelling van het onderzoek en werkafspraken.

Onderzoeksfase

De onderzoeksfase bestond uit vier onderzoeksmethodieken:

- Desk research
- Semigestructureerde interviews
- Eén focusgroep van inwoners en vrijwilligers
- De inzet van mystery guests

Desk research
We hebben relevante (actuele) onderzoeks- en beleidsdocumenten van Venzo en de gemeente geanalyseerd. Hiermee hebben we onderzoek kunnen doen naar de digitale en papieren werkelijkheid van Venzo als het gaat om de opdracht, de samenwerking en innovatiekracht. Onder andere de volgende documenten zijn meegenomen in het evaluatieonderzoek:

- Activiteitenplan 2017 en 2018
- Controleverklaring 2017 en 2018
- Financiële toetsing aanvraag 2017-2019
- Inhoudelijke beoordeling en eindadvies 2017-2019
- Jaarrekening- en verslag 2017 en 2018
- Mail batig saldo
- Prestatieafspraken 2018
- Subsidieaanvraag 2017-2019
- Tussentijdse verantwoording 2017 en 2018
- Verlening subsidie 2017-2019
- Werkplan 2017-2019

Semigestructureerde interviews
Vervolgens hebben we deze digitale en papieren werkelijkheid getoetst aan de realiteit. Hiervoor hebben we semigestructureerde interviews uitgevoerd met Venzo, het stadsdeel en keten- en netwerkpartners in het stadsdeel. Onderwerpen in deze interviews gingen onder andere over de opdracht, activiteiten, effectiviteit en efficiëntie, samenwerking, financiën en toekomstvisie van de respondenten op Venzo. Er is één gesprek gevoerd met de directeur van Venzo. Binnen het stadsdeel zijn vier gesprekken gevoerd met: de afdeling Werk, Participatie en Inkomen (WPI), de gebiedsmakelaars, de programmamanager Welzijn, Zorg en Sport en de

stadsdeelcommissie. Daarnaast is met vier keten- en netwerkpartners gesproken: POZO, MaDi Zuidoost, Zorgalliantie en PBAZO.

Focusgroep met inwoners en gebruikers
Wij hebben een focusgroep georganiseerd waarbij we met 11 inwoners en zelforganisaties in gesprek zijn gegaan. Hierin hebben wij op interactieve wijze informatie opgehaald over de positieve en minder positieve ervaringen, wensen en algemeen beeld van inwoners ten aanzien van Venzo en de samenwerking in Zuidoost.

Mystery guests
Tot slot hebben wij ons als mystery guests ingezet om een unieke inkijk in de werkwijze en activiteiten van Venzo te krijgen vanuit het perspectief van de gebruiker. Hiervoor hebben wij van tevoren te ondernemen activiteiten bepaald en scripts opgesteld met organisatiespecifieke vraagstukken. De mystery guests hebben Venzo één keer onaangekondigd bezocht en een andere keer aangekondigd tijdens een activiteit bezocht. Daarnaast heeft de mystery guest als 'potentiële' gebruiker telefonisch en via de website contact gezocht met Venzo. Via dit contact kregen de mystery guests fysiek, telefonisch en digitaal inzicht in relatie- en contactopbouw, bereikbaarheid, laagdrempeligheid, snelheid en werkwijze van de organisatie. Hiermee is gekeken hoe de beloofde werkwijze richting inwoners daadwerkelijk uitwerking heeft in de praktijk.

Analysefase

In de analysefase hebben wij de voorlopige bevindingen vanuit de diverse onderzoeksmethodieken geanalyseerd en geïnterpreteerd. Deze resultaten hebben wij teruggegeven tijdens een reflectiesessie met het stadsdeel en één met Venzo. Zo hebben wij de resultaten van ons onderzoek getoetst en waar nodig aangescherpt.

Rapportagefase

De bevindingen vanuit voorgaande stappen zijn verwerkt in een conceptrapportage. Dit deel van het onderzoek resulteert voor u in een evaluatierapport van stichting Venzo.