

**Rapport audit Keurmerk
Rotterdams jongerenwerk 2015**

Stichting Thuis op Straat Rotterdam

Nederlands
Jeugd
instituut



© 2015 **Nederlands Jeugdinstituut** Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op enige andere wijze zonder voorafgaande schriftelijke toestemming.

Het Nederlands Jeugdinstituut heeft dit rapport geschreven op verzoek van de Stichting Thuis op Straat Rotterdam.

Auteur

Pieter Paul Bakker

Nederlands Jeugdinstituut

Catharijnesingel 47

Postbus 19221

3501 DE Utrecht

Telefoon 030 - 230 66 47

Website www.nji.nl

E-mail p.bakker@nji.nl

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1. Inleiding en toelichting.	5
Hoofdstuk 2. Vaststelling van de totaalscore en toelichting	6
Hoofdstuk 3. Verslag praktijkbezoek Jongerenwerk Stichting TOS Rotterdam, 16-09-2015.....	8
Bijlage 1. Checklist Auditor	13
Bijlage 2. Lijst van aangeleverde documenten	27

Hoofdstuk 1. Inleiding en toelichting.

Op 21 juli 2015 heeft de auditor van het NJi een audit uitgevoerd bij het jongerenwerk van Stichting Thuis op Straat Rotterdam, hierna te noemen TOS Centraal.

De audit is uitgevoerd conform de procedure zoals beschreven in het instrumentarium *Kwaliteit geborgd. Rotterdams jongerenwerk. Handleiding en instrumentarium*. (Hoorik en Bakker, 2013).

Voor de beschrijving van volledige procedure verwijzen we naar deze publicatie en bijbehorende bijlagen (verbeterplan, Kwaliteitskader en checklist).

De procedure wordt hieronder kort weergegeven:

1. De auditor heeft de documenten die beschikbaar zijn gesteld door de te auditeren instelling op voorhand en op locatie bestudeerd en ingezien.
2. Op 16 september 2015 is een bezoek afgelegd aan TOS Centraal, Rotterdam. Tijdens dit bezoek is met –een afspiegeling van- medewerkers (de kopgroep van franchisegever en franchisenemers en jongerenwerkers), samenwerkingspartners gesproken.
3. Op basis van de bestudeerde documenten, de gesprekken en het werkbezoek stelt de auditor deze rapportage op en stelt de scores vast op de criteria uit de checklist.
4. De geauditeerde instelling heeft zelf ook scores vastgesteld.
5. De auditor stelt een conceptrapportage op en stuurt deze met de scores naar de instelling.
6. In een consentgesprek worden feitelijke onjuistheden in het verslag gecorrigeerd, en worden wederzijds de scores toegelicht.
7. De auditor stelt een definitieve rapportage op welke aan de instelling beschikbaar wordt gesteld.
8. Wanneer de instelling in totaal voldoende heeft gescoord (zie par. 2.4. Toetsingscore) komt de instelling in aanmerking voor het keurmerk Rotterdams Jongerenwerk.
9. De instelling kan met dit keurmerk in aanmerking inschrijven op opdrachten die door de gemeente Rotterdam worden aanbesteed, dan wel door een andere opdrachtgever welke in haar subsidievoorwaarden ook de beschikking over het keurmerk Rotterdams Jongerenwerk heeft opgenomen.

Per audit worden vier aspecten van de organisatie beoordeeld:

- A. Positionering van het Rotterdams jongerenwerk
- B. Organisatie-inrichting en –beleid
- C. Bestuur en toezicht
- D. Inhoudelijke kwaliteit.

In deze rapportage wordt een korte toelichting gegeven op de scores per aspect en een korte toelichting op de inhoudelijke beoordeling door de auditor. Deze zal vooral aan de orde zijn bij opmerkelijke of zorgelijke zaken. In de meeste gevallen staat de onderbouwing en bron in de ingevulde criteriumlijsten van de auditor en de organisatie.

Als bijlagen bij deze rapportage treft u aan:

1. Gespreksverslag auditbezoek dd 16 september 2015
2. Ingevulde criteriumlijst van de auditor, oktober 2015
3. Lijst van bestudeerde documenten

Hoofdstuk 2. Vaststelling van de totaalscore en toelichting

In deze paragraaf leest u de totaalscore van de instelling.

De totaalscore (op onderdelen en subcriteria) vindt u in bijlage 1 in de ingevulde checklist.

De scores worden per categorie kort toegelicht.

De auditor stelt de eindscore van TOS Centraal vast op 306 (94%) op een maximumtotaalscore van 324 (100%). TOS Centraal heeft ook op alle harde criteria goed tot uitstekend gescoord. Daarmee heeft TOS Centraal een hoge score voor het behalen van het Keurmerk Rotterdams Jongerenwerk. De beoordeling en eindscore geldt voor TOS Centraal de als geheel en voor alle franchisenemers van TOS Centraal. De auditor stelt vast dat TOS Centraal de kwaliteit van de franchisenemers goed waarborgt, stimuleert en bijstuurt.

De scores per criterium zijn terug te vinden in de checklist (bijlage 1), waarbij de onderbouwing gebaseerd is op het gespreksverslag (Hoofdstuk 3) en de aangeleverde documenten (bijlage 2).

A Positionering van het Rotterdamse jongerenwerk

Op dit onderdeel heeft TOS Centraal een score van 105 (94%) op een maximumscore van 112 (100%).

De auditor stelt vast dat TOS Centraal op juiste wijze tijdens de audit procedure heeft aangetoond en aannemelijk gemaakt dat de positionering op orde is.

De auditor ziet ondanks de hoge totaalscore op dit onderdeel wel mogelijkheden tot kwaliteitsverbetering en – borging in de samenwerking met partners (criterium A6 a/b/c; 7a/b). Uit de gesprekken is gebleken dat de samenwerking en afstemming met gesproken lokale partners zeker voldoende is, maar tijdens de gesprekken (medewerker en wijkteamlid) bleek dat het uitwisselen van signalen en van acties versterkt kan worden. Daarmee raakt dit punt aan het versterken van de doorgaande lijn en elkaar op de hoogte houden van hulp/ondersteuningstrajecten. Op dit bestaat een gedeelde verantwoordelijkheid van samenwerkingspartners en TOS Centraal zelf. De auditor geeft dit mee als verbeterpunt en adviseert TOS Centraal na te gaan op welke manier deze verbetering ingezet kan worden.

B Organisatie-inrichting en -beleid

Op dit onderdeel heeft TOS Centraal een score van 122 (92%) op een maximumscore van 132 (100%).

De auditor constateert dat op organisatieniveau de beleidslijnen, visie en missie helder omschreven zijn en ook gekend worden door de medewerkers. Deze organisatorische aspecten staan vermeld in verschillende bronnen: ondernemingsplan, werkplannen van locaties en subsidieaanvragen. Een aantal van de elementen genoemd in de checklist onder deze categorie zijn als zodanig niet teruggevonden in de genoemde documenten, maar de aandacht daarvoor is wel gebleken uit de gesprekken en blijkt ook uit de werkwijze van TOS Centraal. In de scorelijst van de auditor is dat aangegeven. Aangaande werving- en selectieprocedure, aanstellingsprocedure/ontslag, klachtenprocedure kan dit op locatieniveau vastgesteld worden, echter vanwege de centrale rol inzake kwaliteitszorg van TOS Centraal is het belangrijk dat daar ook kaders voor zijn vastgesteld en beschikbaar.

C Bestuur en toezicht

Op dit onderdeel scoort TOS Centraal 12 uit 12 punten (100%).

Uit de aangeleverde en beschikbare documenten, de website www.thuisopstraat.nl en de gesprekken is gebleken dat TOS Centraal een solide organisatie is, waarbij toezicht, bestuur en management uitstekend gewaarborgd en betrokken zijn bij het primaire proces. Zowel op centraal als lokaal niveau bestaat toezicht door Raden van Toezicht.

D. Inhoudelijke kwaliteit

Op dit onderdeel heeft TOS Centraal een score van 67 (98%) op een maximumscore van 68 (100%).

Uit alle beschikbare documenten en uit de gesprekken is gebleken dat de inhoudelijke kwaliteit van TOS Centraal gedragen en uitgedragen wordt door de lokale franchisenemers en in het primaire proces terug te horen is, van zowel de jongerenwerkers zelf als de samenwerkingspartners. Voor het vaststellen van de score op onder andere dit onderdeel is ook gebruik gemaakt van het gesprek met de TOS-Baas van Centrum, die tijdens de audit van WMO-Radar is gehoord. Uit zowel het gesprek met het managementteam als de jongerenwerkers blijkt dat er behoefte bestaat de visie van de organisatie op doorontwikkeling en implementatie van het TOS-concept tegen het licht te houden. TOS wordt door meerdere partijen gezien als een sterk merk, en dat is de kracht van TOS. TOS is zoekende naar mogelijkheden om de kracht en principes van TOS te behouden als basis en ruimte te vinden breder inzetbaar te zijn (welzijnsbreed en in type activiteiten voor jeugd). Het betekent dat de organisatie op verschillende niveaus reflecteert op de kwaliteit van haar werk en het toekomstperspectief. TOS Centraal bewaakt de kwaliteit van de franchisenemers op hoofdlijnen door frequente overleggen tussen TOS Centraal en locatiebestuurders, door het inzien van het registratiesysteem van de franchisenemers (op signalen/trends, activiteiten en inzet) en door het faciliteren van centrale scholing en training voor beroepskrachten en vrijwilligers.

Hoofdstuk 3. Verslag praktijkbezoek Jongerenwerk Stichting TOS Rotterdam, 16-09-2015

1. Gesprek met management Marianne Martens, directeur Stichting Thuis op Straat Rotterdam, Peter van Gelderen (directeur/bestuurder TOS Charlois) en Clyde Pinas (directeur/bestuurder Delfshaven).

Marianne Martens voert de directie van Stichting Thuis op Straat Rotterdam, hierna te noemen TOS Centraal, en is betrokken bij TOS sinds 1996. Zij heeft ook een aantal praktijken onder haar hoede (Feijenoord, Centrum, Bergen op Zoom en Breda) en de Jongerenbijdrageregeling. Zij bewaakt vanuit TOS de kwaliteit van alle franchisenemers en levert daartoe de bovenlokale dienstverlening (gaat onder andere over deskundigheidsbevordering, ontwikkelen van nieuwe methodieken, bewaken registratiesystemen etc.). De scholingen zijn zowel voor de beroepskrachten als de vrijwilligers. De trainingen worden door interne TOSers gegeven en door externen, afhankelijk van onderwerp en expertise. Interne trainers worden vanuit principe lerende organisatie ingezet.

Clyde Pinas is sinds 1999 verbonden aan TOS en sinds 2006 als directeur bestuurder aan Delfshaven. Hij heeft 7 mensen in dienst en werkt met 180 jongerenbijbanen. Hij voert een bijzonder project uit, The Urban Family (TUF), waarbij jongeren geactiveerd worden het heft in eigen handen te nemen. In zijn werkgebied is ook het project Heilige Boontjes van Rotterdam ontwikkeld. Een koffiebranderij en koffiecorner onder zelfbeheer van jongeren.

Peter van Gelderen werkt sinds 6 jaar bij Tos Charlois. Grote praktijk met 5 wijken, 15 mensen in dienst/13fte. Ook SportPlaza in Zuiderpark valt onder zijn beheer. Gemiddeld zijn er 180 bijbaners/stagiaires in zijn werkgebied.

TOS is onderscheidend van regulier jongerenwerk. TOS heeft als een leidend principe dat er buiten contact gelegd wordt met jongeren en dat activiteiten ook buiten plaatsvinden. Kernwaarde van TOS is: kennen en gekend worden en buiten (wijkgericht) aanwezig en actief zijn.

TOS heeft ook van meet af aan jongeren van consumenten naar producenten begeleid. En ze betrokken bij de leefbaarheid van de buurt. Dat principe werkte goed en is verspreid onder alle TOS-praktijken.

TOS geeft aan dat het grotere ideaal is om zelf zoveel mogelijk overbodig te worden. Dus met minder inzet van beroepskrachten wijken en jongeren te activeren en zelf verantwoordelijkheid te laten nemen voor leefbaarheid en activiteiten.

De TOS-directeuren zien elkaar elke maand. Daarbij worden verschillende organisatorische en inhoudelijke zaken besproken. Daarnaast bestaat het digitale logboek, dat door TOS-Centraal ingekeken kan worden. Deze logboeken worden in de dagelijkse kwaliteitscirkels ingezet: doelen en voortgang van activiteiten worden beschreven en bewaakt. Indien nodig sturen de locatiedirecteuren en/of Marianne Martens bij.

Op de vraag of het toezicht van TOS Centraal op de lokale praktijken helpend of belemmerend werkt, wordt aangegeven dat er een stimulerende werking vanuit gaat en een verbindende kracht tussen de praktijken. Bij vernieuwingen wordt altijd nagedacht of deze vernieuwing binnen TOS past of kan passen. Creativiteit wordt gestimuleerd. TOS verwoordt het zelf als: *we fietsen vaak voorop, maar eindige niet altijd als eerste*. Dat geldt bijvoorbeeld voor het principe om jongeren aan te spreken als producenten en niet als consumenten. Er bestaat ook een expliciete verplichting om als lokale praktijk te innoveren en dat de delen met andere TOS-praktijken. TOS stimuleert om kansen te zien en te benutten, en is daarbij richtinggevend.

TOS maakt geen gebruik van Jongerenwerkapplicatie (omdat TOS traditioneel gezien niet tot regulier jongerenwerk werd gezien), wel van SISA. TOS staat dicht tegen informele netwerken aan vanuit presentie-uitgangspunt. TOS medewerkers zijn geen hulpverleners/jongerencoaches. TOS-medewerkers hebben een sterk signalerende functie en hebben nauw contact met wijkteams en andere netwerkpartners om door te verwijzen. De opvolging daarbij wordt gewaarborgd door de korte lijnen met de personen van de andere organisaties (wijkteam/CJG). Het loopt dus niet per se

langs formele lijnen, maar laagdrempelig en informeel. Ook de terugkoppeling verloopt direct via de hulpverlener. TOS constateert dat er veel meer jongeren met problemen en vragen rondlopen dan voorheen. De signalerende functie, de binding met de wijk wordt vertaald naar de ambulante rondes die TOS—medewerkers lopen. Het vormt ook de basis voor de menukaart die ingezet wordt.

Desgevraagd geeft TOS aan dat de accounthouders van wijkveiligheid TOS-medewerkers zien als aanvullend op hun opdracht.

De minimale opleiding van TOS-beroepskrachten is MBO-4, maar medewerkers met EVC en ambitie komen ook in aanmerking. Er zijn medewerkers met verschillende vooropleidingen: CIOS, SCW/CMV. Een aantal medewerkers volgt, gestimuleerd door de werkervaring, HBO-opleidingen.

Wat zijn de ambities van het management?

Marianne geeft aan dat TOS meer voor risicjongeren zou willen betekenen en hen kan begeleiden naar scholing en arbeidsmarkt. Verbeterpunt is de onderlinge uitwisseling tussen teams.

Peter ziet als ontwikkelingspunt voor de organisatie het vernieuwen van het scholingsaanbod, de medewerkers moeten goed toegerust worden op de huidige tijd. En bijvoorbeeld scholing op radicalisering. Clyde bevestigt bovenstaande.

De groep geeft aan dat de kwaliteit blijvend onderhouden moet worden en dat een valkuil kan zijn dat TOS een trucje wordt. Daarom is de onderlinge uitwisseling belangrijk, om nieuwe initiatieven en inzichten met elkaar te delen.

TOS heeft als ambitie dat het principe van de jongeren als producenten meer gedeeld wordt met netwerkpartners, dat het daar ook meer toegepast kan worden/TOS-principe implementeren.

2. Gesprek met Taylan Cicek, jongerenwerker Charlois Noord

Taylan is zes jaar geleden begonnen bij TOS. Hij heeft een HBO opleiding in de marketing en communicatie maar wilde uiteindelijk liever wat meer directe maatschappelijke betrokkenheid in zijn werk. Hij heeft een goede blik op wat er in een wijk gebeurt. Hij merkt op dat er de afgelopen tijd veel veranderingen zijn in het sociale terrein, zoals de ontwikkeling van de wijkteams. Dat betekent meer “je plek bevechten” (profilieren). Kritisch kijkend naar de maten van verantwoording, geeft hij aan dat het wat hem betreft te veel kwantitatief is en te weinig op kwaliteit. De vooruitgang bij jongeren wordt te weinig gezien en opdrachtgevers kijken te veel naar de cijfers, aantal deelnemers, aantal activiteiten.

Gevraagd naar de karakteristieken van TOS, kenmerkt Taylan TOS als organisator van recreatieve activiteiten in de buitenruimte. Daardoor zijn medewerkers present en zichtbaar en kunnen ze laagdrempelig in contact komen met jongeren/jeugd. Ze kunnen daardoor ook goed signaleren en doorverwijzen.

TOSsers werken in de driehoek Vrije tijd, gezin en school, altijd in het hart van de wijk, Desgevraagd geeft hij aan dat TOS ook over een registratiesysteem beschikt, een digitaal logboek dat na elke activiteit wordt ingevuld en waarin zowel proces als inhoudelijke zaken vastgelegd worden. Niet alleen de beroepskrachten doen dat, maar ook de oproepers en stagiaires. TOSsers zijn minstens vijf dagen per week in de wijk, ook in de avond en op zondag. Van beroepskrachten wordt verwacht dat ze actief contact onderhouden met het netwerk. Om de twee weken zijn er teamvergaderingen, waarin ook signalen uit de buurt besproken worden. Het is belangrijk dat je dat met elkaar deelt omdat jongeren mobiel zijn, dus in meerdere wijken zijn. De TOS-baas heeft de lijntjes met de directeur. Twee keer per jaar zijn er voortgangs-/beoordelingsgesprekken. Er is ook een trainingscircuit voor vaste krachten en oproepers. Daar komen thema's aan de orde als: niet op de automatische piloot werken, creatief en innovatief aan de slag; signaleren; en het betrekken van meiden.

De trainingen zijn soms wat frequenter dan anders. Taylan geeft aan dat er weinig doorstroom is van vaste krachten, stabiel team. Voor instromers is de stagereader beschikbaar.

Jongeren opteren graag voor oproepers, en daar is ook veel doorstroom. Dat heeft vooral te maken met het uitgangspunt dat jongeren dat niet eindeloos kunnen doen en dat het liefst gekoppeld is een opleidingstraject.

Als kritische noot over de organisatie ziet Taylan dat de kernbusiness strak bewaakt wordt, en dat staat doorontwikkeling en innovatie en verbreding wel eens in de weg. Het liefst zou hij zien dat de organisatie meer risico neemt met aanbestedingen en het verbreden van het werkterrein. Hij vindt wel dat er innovatie mogelijk is en dat gebeurt, maar altijd binnen kaders. Naar zijn mening bestaan er meer kansen de organisatie te verbreden, die niet worden opgepakt. Taylan geeft dit ook terug in de lijn.

Verder ziet hij een uitdaging in de samenwerking met de wijkteams. Zij staan nog in de kinderschoenen en we moeten onze samenwerking verbeteren op het gebied van signalen delen en opvolgen.

De samenwerking met de scholen acht hij prima, het is goed dat TOS op scholen zichtbaar is. Jongeren ervaren dat niet als bedreigend en TOS-medewerkers kennen een groot deel van de schoolpopulatie. Jongeren willen ook graag stage lopen bij TOS.

Samenwerking

De samenwerking met de politie is ook goed. Samen hebben ze een project gedaan Jong Burger Blauw, waarbij jongeren een schouw uitvoeren en hun ervaringen signalen delen met de politie. De politie benaderd TOSsers ook met vragen of signalen en zijn aanwezig bij netwerkoeverleggen.

Verdere samenwerkingspartners zijn:

DOCK (educatieve activiteiten), STJ (overlast), Politie (veiligheid/signaleren), Wijkteams (veiligheid en signaleren), vrijwilligers en bewoners, speeltuinen (verschillende activiteiten).

Taylan ziet zichzelf niet als hulpverlener. Hij ervaart niet altijd terugkoppeling bij een doorverwijzing.

3. Pleinencoach TOS, Atilla Nazligul

Dit gesprek heeft plaatsgevonden op 22 juli 2015 als onderdeel van de audit van WMO-Radar.

Aangezien het ook om een lokale TOS-praktijk gaat wordt dit gespreksonderdeel toegevoegd aan de audit van TOS-Centraal.

Onder de vlag en opdracht van WMO-Radar werkt Atilla als pleinencoach vanuit de accommodatie aan de Gaffelstraat. Hij voert daar de leiding over het TOS-aanbod, waarvan de inhoudelijke ontwikkeling en kwaliteitszorg onder de basisorganisatie TOS Centraal valt een keer per twee maanden. Atilla heeft een keer per maand inhoudelijk werkoverleg met de Jolanda Moerkerke en een keer per maanden met de TOS directeur.

Atilla heeft een lange staat van dienst in de wijk (plm. 20 jaar) en kent daarmee de wijk en-bewoners goed. Hij is als enige overgebleven van een team van 6fte (hij heeft 0,88fte). Hij refereert voor het uitvoeren van zijn werk aan de WIE-Focus van WMO-Radar, dat is het leidende methodische principe voor al het werk van WMO-Radar. WIE staat voor: Wederkerigheid, Informeel netwerk, en Eigen kracht. Aan de hand van de pannenkoekenmethode (metafoor) illustreert hij hoe hij te werk gaat. Ik word gevraagd alle aspecten te benoemen die het mogelijk maken pannenkoeken te bakken. Naast alle ingrediënten en technische benodigdheden, vergeet ik een belangrijke kern: degene die weet hoe het moet. Deze metafoor gebruikt hij ook in zijn werk. Hij stelt op deze manier ook vragen aan de jeugd en bewoners bij het (laten) organiseren van activiteiten. Hij betreft hen bij belangrijke zaken en voorwaarden en doet dan bewust een stap terug, laat een leemte vallen en stimuleert dat mensen zelf het stokje oppakken. En dat lukt. Er zijn nu 50 jongeren actief, en tijdens het gesprek lopen vrijwilligers in en uit en weten hun weg goed te vinden. Hij werkt met verschillende typen van vrijwilligers (totaal zo'n 20): jongeren die specifieke taken hebben bij bepaalde activiteiten, tot jongeren/jong volwassenen die een prominentere en meer structurele rol hebben. Via de gemeente en WR heeft Atilla incentives geregeld, vanuit het principe van wederkerigheid. Jongeren krijgen voor hun inzet een klein bedrag dat ze kunnen opsparen voor een

toekomstperspectief, zelf te bepalen deel van aanmeldingsgeld opleiding, of studiemateriaal in welke vorm dan ook).

De manier van werken is ook ingegeven door de kwantitatieve target die hij heeft gekregen, namelijk 40 jongeren bereiken. Hij realiseerde zich dat hij dat alleen maar voor elkaar kon krijgen door het toepassen van de WIE-focus en 'terugleggen' van verantwoordelijkheid bij de jeugd en buurtbewoners zelf. Als de jongeren vragen om een voetbaltoernooi, dan ondersteunt hij hen bij de organisatie, geeft hen verantwoordelijkheid en coacht hen samen met de vrijwilligers. Een van de vrijwilligers sluit aan bij het gesprek. Hij is in de 20 en kent TOS al langer, hij komt uit de buurt. Hij heeft ook zo zijn dingen meegemaakt en heeft nu mede dankzij TOS een zinvolle plek weten te krijgen in de buurt. Hij is altijd bereikbaar, elke dag van de week, elk uur van de dag. In principe, want hij mag altijd benaderd worden, maar heeft ook aan wanneer hij tijd voor zichzelf nodig heeft. Dan zorgt hij er voor dat er iemand anders de zaken overneemt.

Atila maakt gebruik van het productenboek van TOS, dat hij ter inzage bij zich heeft. Zijn aanpak wordt ook opgepakt door TOS-Centraal.

Atila geeft desgevraagd aan dat hij zo concreet mogelijk doelen en resultaten vastlegt en bespreekt. Hij toetst bij vrijwilligers, jongeren en stagiaires (van –voormalig- AKA tot Master Pedagogiek) wat een activiteit moet opleveren. In de werkruimte hangt een bord waarop de WIE-Focus staat, SMARTformuleringen van doelen en het LSD principe. Na elke activiteit evalueert hij een activiteit.

Er wordt naast de incentives ook gewerkt met jongerenbijbaantjes, dat is een methodische manier om jongeren betekenisvol en wederkerig actief te laten zijn in de buurt en ontwikkelingsgericht bezig te zijn.

Atila werkt samen met de speeltuin op het Weena, Sport en bewegen, Basisscholen, Zelforganisaties, wijkagent, moskeeën (bijvoorbeeld vanwege bonusstages) en de winkeliersvereniging.

Hij heeft ook contact met Gemma (MW volwassenen). Ze delen signalen met elkaar. Daarnaast is hij lid van het kernteam jeugd, waarin de jongerenwerkers van WR zaken met elkaar bespreken. Dan is er nog het wijknetwerk jeugd, waarin ook meidenwerk, kinderwerk en opvoedsteun.

Atila krijgt vanuit TOS Centraal ook individuele ondersteuning en heeft de kadertraining van TOS gevolgd (bv werken met groepen).

In de wijk wordt ook gewerkt met de Vreedzame wijk, dat geborgd is in een aantal basisscholen. Atila benut ook een aantal principes van deze methodiek, zoals het afkoelbankje.

4. Gesprek met Maarten Tanis, teamleider wijkteam Oud Charlois

Het werkgebied van Maarten is een zogenoemde Children's Zone, een werkgebied waar extra inspanningen worden geleverd door verschillende actoren om kinderen kansrijk op te laten groeien en zich te ontwikkelen, als onderdeel van NPRZ. Het wijkteam is onderdeel van wijknetwerk, dat staat aan de frontlijn, preventief werkt, laagdrempelig en lichte vormen van hulpverlening kan bieden. Maarten zelf heeft vooral contact met de TOS- baas en Peter, minder met de jongerenwerkers uit de buurt. Er bestaat een convenant voor het wijknetwerk, dat ook getekend is door TOS. Er is dus structurele samenwerking. Deze vindt plaats op drie niveaus:

Casuïstiek, TOS geeft regelmatig signalen af over zorgjongeren/-gezinnen.

Teamvergaderingen: desgewenst licht het wijkteam haar taak en werkzaamheden toe en worden de samenwerking en casuïstiek besproken.

Jeugdoverlastoverleg/Wijknetwerk: Werkers van de wijk komen drie keer per jaar bijeen om de stand van zaken te bespreken.

Er is een nauwe samenwerking, maar niet direct op 0^e en 1^e lijn, maar meer op de 2^e lijn, bij MultiProblemGezinnen. CJG is er meer voor 1^e lijnsondersteuning.

Delen van signalen

Er is geen centraal registratiesysteem. Wijkteam heeft geen zicht op registratiesystematiek van TOS, maar heeft wel de indruk dat TOS daar mee bezig is. Het wijkteam voert de casusregie uit en betreft TOS bij intake (wijkteamlid en TOS gaan altijd samen op intake), ook bij afronding van een

gezamenlijk contact, maar niet tussentijds. Contact met bv DOCK is anders omdat zij een andere opdracht hebben. TOS is meer voor het werk op straat, buiten, voor het activeren van jongeren en inspelen op hun krachten. Meer preventief. Bij gezinsproblematiek en specifieke problematiek van jongeren komen Wijkteam en DOCK meer in beeld.

Typering van TOS

Maarten typeert TOS als een toegankelijke organisatie, open en transparant, contact zoeken naar samenwerkingspartners. Betrokken op de jongeren en de vrijwilligers (daar zijn er veel van). Tos is erg presentiegericht (Baart).

Als verbeterpunten ziet hij:

Verbeteren van registratiesysteem met betrekking tot signaleren

Versterken van kennis en kunde om basaal te signaleren (bv mishandeling). Contact met Veilig Thuis verbeteren en toepassen meldcode KM.

Maarten ziet een spanning tussen de presentie (laagdrempelig contact) en professioneel signaleren. Hij ziet daarin een risico, zonder dat hij merkt dat het tot problemen heeft geleid. Hij voorziet dat het signaleren sterker zal worden gevraagd, dat dat protocollering met zich mee kan brengen en dat de presentie in de weg kan staan.

Hij vindt dat hij goed op de hoogte gehouden wordt van ontwikkelingen door TOS, actief via nieuwsbrieven, jaarverslag, e-mails etc.

Bijlage 1. Checklist Auditor

SCORE Stichting Thuis op
Straat Rotterdam, oktober
2015

	Onderwerp	Score				Bron	Toelichting/opmerking	Niveau	
		1	2	3	4			min	max
	A. POSITIONERING VAN HET ROTTERDAMSE JONGERENWERK							min	max
1	Doelen jongerenwerk								
a	De doelen van het jongerenwerk corresponderen met de doelen van Klassewerk en/of De waarde van het jeugdwerk (zie kader).				4	Zie ondernemingsplan, werkplan Charlois, Wie is Tos, subsidie-aanvragen		4	4
2	Kernwaarden jongerenwerk								
a	Inclusie: alle jeugd kan en mag meedoen.				4	Zie ondernemingsplan, werkplan Charlois, Wie is Tos, subsidie-aanvragen		3	4
b	Presentie en relatie: nabij zijn en echte duurzame betrokkenheid tonen.				4	Zie ondernemingsplan, werkplan Charlois, Wie is Tos, subsidie-aanvragen		3	4
3	Doelgroep jongerenwerk								

	Alle jongeren binnen het geografische gebied van opdrachtverstrekking, met dien verstande dat de kwetsbare jongeren de meeste begeleiding krijgen.				4	Zie ondernemingsplan, werkplan Charlois, Wie is Tos, subsidie-aanvragen		2	4	
4	Kerntaken afgestemd op de kernopdracht									
	Jongerenwerkers leveren een bijdrage aan ontwikkelingskansen van de jeugd in verschillende leeftijdsstadia en leefdomen.									
	Dat doen zij door middel van de volgende kerntaken (<i>zie toelichting op score in handleiding</i>):									
a	Ontspanning/recreatie				4	idem		2	4	
b	Vorming en educatie				4	idem		3	4	
c	Community building				4	idem		2	4	
d	Informatie en advies				3	idem		3	4	
e	Hulpverlening				3	idem		3	4	
5	Samenwerking en netwerkvorming									
	Jongerenwerker werkt samen met:									
a	Deelgemeente				4	idem/gespreksverslag		3	4	
b	Ouders/verzorgers				4	idem/gespreksverslag		3	4	
c	Onderwijs/Schoolmaatschappelijk werk				4	idem/gespreksverslag		3	4	
c	Vrijtjdssector: sport, kunst- en cultuur, TOS, scouting enz.				4	idem/gespreksverslag		3	4	

d	Buurt- en zelforganisaties				4	idem/gespreksverslag		3	4	
e	Centrum voor jeugd en gezin				4	idem/gespreksverslag		3	4	
f	Woningbouwcorporatie				4	idem/gespreksverslag		3	4	
g	Politie en veiligheidshuis				4	idem/gespreksverslag		3	4	
h	Jeugdhulpverlening				4	idem/gespreksverslag		3	4	
i	Vrijwilligersorganisatie				4	idem/gespreksverslag		3	4	
6	Wijze van samenwerken									
a	De samenwerkingspartners vormen samen met ouders een sluitend netwerk om en met de jongere.				3	idem/gespreksverslag	gespreksverslag:terugkoppeling na doorverwijzing: registratie (wijkteam)	3	4	
b	De medewerkers van de samenwerkende organisaties zijn op de hoogte van elkaars deskundigheid en maken over en weer gebruik van elkaars deskundigheid.				3	idem/gespreksverslag	idem	3	4	
d	Er is overeenstemming over rolverdeling, regie, coördinatie en uitvoering van gezamenlijke activiteiten.				3	idem/gespreksverslag	idem	3	4	
d	Rotterdamse Jongerenwerker gebruiken de SISA meldcode (zie kwaliteits kader).				4			4	4	
7	Doorgaande lijn door samenwerking met partners									
a	Er is een doorgaande lijn in de werkwijze van de organisaties waarmee de jongere gedurende zijn/haar ontwikkeling te maken krijgt.				3		zie punten hierboven	2	4	

b	Professionals dragen relevante informatie mondeling en schriftelijk in overleg met de ouders en jongere over aan elkaar.			3		idem	3	4
c	Er is sprake van een adequate signalering en doorverwijzing naar partners in de jeugdketen.			4		idem	3	4
8	Maatwerk in de wijk door samenwerking met buurtbewoners							
a	De activiteiten worden vanuit de eigen kernfunctie van het jongerenwerk afgestemd op de behoeften van jongeren, ouders, en overige bewoners in de wijk.			4			4	4
b	Wijkbewoners worden op de hoogte gesteld van activiteiten en er zo veel mogelijk ook bij betrokken.			4			3	4
	Totaalscore criterium A: Positionering			94%	105		83	112
	B. ORGANISATIEINRICHTING EN -BELEID							

1	De organisatie beschikt over een kort (voor 1 jaar) of middellang (4 jaar) beleidsplan.				4	werkplan /ondernemingsplan/subsidieaanvragen		4	4
a	Omschrijving visie= wensbeeld/toekomstdroom				4	idem			
	De visie is in overeenstemming met de kernfunctie van het jongerenwerk.				4	idem		3	4
	De visie is afgestemd op de Rotterdamse omgevingsanalyse.				4	idem		3	4
b	Omschrijving missie= opdracht								
	Missie biedt richting aan doelen en dagelijkse activiteiten.				4	idem		3	4
	Missie wordt gekend.				4	idem		3	4
	Missie zorgt voor betrokkenheid bij de opdracht van de organisatie.				4	idem		3	4
c	Omschrijving organisatiedoelen								
	De doelen zijn afgeleid van de visie en missie.				4	idem		3	4
	De doelen zijn toegespitst op de opdracht van opdrachtgevers en stakeholders.				4	idem		3	4
	De doelen zijn SMART verwoord (Specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdgebonden).				4	idem		3	4
	De doelen zijn vertaald in concrete ctiviteiten/jaarplannen.				4	idem		3	4
2	Inhoud beleidsplan								

a	Het beleid bevat een omschrijving van de geschiedenis en het bestaansrecht van de organisatie.			3		niet op papier beschikbaar gesteld	3	4
b	Er is beschreven hoe de management structuur en overleg- en communicatiestructuren eruit zien.			3		idem	3	4
c	Het beleidsplan bevat een financiële paragraaf (of apart financieel beleidsplan).							
	Hierin is aangegeven welke acties nodig zijn om de organisatie financieel gezond te houden.			4		niet in beleidsplan beschikbaar gesteld, wel in subsidie en ondernemingsplannen	3	4
	Het verwerven van de benodigde financiën (niet perse subsidie) is een wezenlijk onderdeel van het financieel beleid.			4		idem	3	4
d	Het beleidsplan bevat een paragraaf over Personeel en Organisatie (of een apart P&O beleidsplan).							
	Hierin zijn de functies en functieprofielen, functie-eisen, de opleidingseisen voor jongerenwerker (mbo 4-hbo) beschreven, zoals in Klassewerkers en in Competentieprofiel jongerenwerker.			3		niet in beleidsplan, wel los aangeleevrd. Geen opleidingsniveau voor TOS-Baas	3	4

	Hierin is de werving en selectieprocedure voor personeel beschreven, waarbij de richtlijnen van Klassewerkers (zoals het afnemen van assessments) gevolgd worden.			3		niet aangeleverd/beschikbaar	3	4
	Hierin is de aanstellingsprocedure (waaronder in elk geval het verplicht aanvragen van een verklaring van goed gedrag) en ontslagprocedure beschreven.			3		idem	3	4
	Hierin staat beschreven hoe de cyclus van verantwoording en beoordeling geregeld is: functionerings- en beoordelingsgesprekken.			3		idem, wel aan de orde geweest in gesprekken	3	4
	Hierin is opgenomen de te volgen cao welzijn waarin de rechtspositionele en arbeidsvoorwaardelijke aspecten beschreven staan.			3		niet aangeleverd in beleidsplan, wel bij functieprofiel TOS-baas beschreven	2	4
	Hierin is verwoord hoe de medezeggenschap/participatie van medewerkers, jongeren/ouders en buurtgenoten geregeld is.			4		is onlosmakelijk verweven met methodiek	3	4
e	Het beleidsplan bevat een paragraaf over scholing van medewerkers op organisatieniveau, teamniveau en individueel niveau.							

	Het individuele scholingsbeleid gaat uit van competentie management (Klassewerkers) waaraan met behulp van TOP (Team Ontwikkelings Plan en POP (Persoonlijk Ontwikkelingsplan) inhoud gegeven wordt.						zie bovenlokale dienstverlening	3	4
	Het scholingsbeleid heeft - afgezien van de behoefte vanuit de organisatie en de medewerkers- een relatie met ontwikkelingen en nieuwe eisen die aan jongerenwerkers worden gesteld in het beroep, zoals welzijn nieuwe stijl, werken in netwerkverband enz.			4			idem	3	4
	Het scholingsbeleid voorziet ook in het toekennen van tijd en middelen om de scholing te volgen.			4			idem	3	4
f	Het beleidsplan heeft een paragraaf over kwaliteitszorg (of een apart beleidsplan voor kwaliteitszorg).								
	Hierin staat verwoord hoe de organisatie voor de doelen die zij met het jongerenwerk nastreeft de gewenste kwaliteit bereikt en onderhoudt.			4			zie bovenlokale dienstverlening	3	4

Het beleid voor kwaliteitszorg gaat uit van systematisch kwaliteitszorg minimaal vormgegeven volgens de Deming cirkel (plan-do- act –check gewerkt wordt: zie kwaliteitskader.)				4	zie gesprekken en registratiesysteem	3	4
Hierin is verwoord hoe de klachtenprocedure verloopt.			3		niet schriftelijk beschikbaar gesteld	3	4
In het kwaliteitsbeleid staat beschreven op welke wijze de jaarlijkse verbeterplannen input bieden voor innovatie.			3		idem, wel verweven in werkwijze	3	4
In het kwaliteitsplan staat beschreven op welke wijze de werknemers geraadpleegd worden bij de reflectie op de eigen kwaliteit.				4	bovenlokale dienstverlening	3	4
In het kwaliteitsbeleid staat beschreven op welke wijze collega's van elkaars kwaliteit kennis nemen.				4	idem	3	4
In het kwaliteitsbeleid staat beschreven hoe de kwaliteit getoetst wordt bij de doelgroep en bij de ouders.				4	zit in werkwijze verweven	3	4
In het kwaliteitsbeleid staat beschreven hoe de kwaliteit getoetst wordt bij de buurtbewoners.				4	zit in werkwijze verweven	3	4

	In het kwaliteitsbeleid staat beschreven hoe de kwaliteit getoetst wordt bij de samenwerkingspartners.			3		niet schriftelijk beschikbaar	3	4
	In het kwaliteitsbeleid staat beschreven hoe de organisatie onafhankelijk en integraal haar kwaliteit laat toetsen.			4		audit, onderzoeken ZonMw en Vji	3	4
	Totaal onderdeel B: Organisatieinrichting en -beleid			92%	122		99	132
	C. BESTUUR EN TOEZICHT							
1	Het bestuur bewaakt haar integriteit volgens de Governance code Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening.			4		zie website thuisopstraat.nl. Tos centraal en alle franchisers hebben een eigen RvT	4	4
2	Bestuur en toezichthouders zijn goed op de hoogte van de werkpraktijk van de jongerenwerkers en van de kansen en bedreigingen van die werkpraktijk.			4		idem	3	4
3	Bestuur en toezichthouders verantwoorden hun werkzaamheden door middel van een bestuursjaarverslag.			4		idem	3	4
	Totaal criterium C: Bestuur en toezicht			100%	12		10	12
	D. INHOUDELIJKE KWALITEIT JONGERENWERK							

1	Facilitering door het management								
a	Rotterdamse jongerenwerkers worden door het management duurzaam en voldoende gesteund en toegerust om hun kerntaken op adequate wijze uit te voeren.				4			3	4
2	Methodisch handelen								
a	Rotterdamse jongerenwerkers geven blijk van een methodische/planmatige aanpak: d.w.z.: handelen volgens SMART geformuleerde doelen en stapsgewijze aanpak die altijd geëvalueerd wordt.				4			4	4
b	Rotterdamse jongerenwerkers gebruiken methoden als dynamische hulpmiddelen, d.w.z. dat methodes niet leidend zijn, maar de vraag en situatie van de jongeren.				4			3	4
c	Het methodisch handelen is afgestemd op de ontwikkelingsfasen van de jongeren: wat kunnen zij al (inzicht en vaardigheden t/m participatie) en wat kunnen zij met een beetje hulp leren.				4			3	4

d	Bij de uitvoering van hun vormende en opvoedende taak leggen Rotterdamse jongerenwerkers het accent op sociale identiteitsvorming door:								
	Uitbreiding sociale netwerk: jongeren in contact brengen met elkaar en met volwassenen.				4			3	4
	Jongeren steun bieden bij het opdoen en begrijpen van sociale codes (welk gedrag wordt er in welk sociaal verband verlangd en waarom).				4			3	4
	Activeren: stimuleren en kansen aanreiken zodat jongeren met anderen deelnemen aan activiteiten (participatie).				4			3	4
	Ontwikkelingsstimulering: d.w.z. 'iets doen en al doende leren / talenten ontwikkelen'; met toenemende mate van participatie (van deelnemen met meer/minder hulp tot mede organiseren enz.).				4			3	4
	Gesprekken aangaan/ organiseren met medeopvoeders (ouders, vrijwilligers, - andere - beroepsuitvoerders) om goed zich te krijgen op de jongere en zijn/haar potenties.				4			3	4

	Steun bieden bij het verbeteren van de eigen levensinrichting van jongere (in gezin, omgang met geld, vrije tijd, consumptie enz.).			3		niet eigenstandig, vooral sm andere partners	3	4	
	Interacties te stimuleren over de inrichting en het gebruik van openbare ruimte.			4			3	4	
	Gesprekken met jongeren te voeren/organiseren (motiverend / stimulerend, coachend / adviserend): als eigenstandige interactievorm, of als onderdeel van bovenstaande.			4			3	4	
3	Innovatief vermogen								
	Rotterdamse jongerenwerkers geven in veranderende omstandigheden blijk van het vinden en toepassen van nieuwe werkwijzen.			4		is leidend principe van TOS	3	4	
4	Reflectief vermogen							4	
a	Rotterdamse jongerenwerkers geven blijk van een reflectief vermogen doordat zij structureel nagaan of hun werkwijze en pedagogisch handelen leidt tot het gewenste resultaat.			4		gebruiken daarbij ook de registratiesystemen IVO en digitaal logboek	4	4	
b	Rotterdamse jongerenwerkers geven blijk van een reflectief vermogen omdat zij de jongeren en partners betrekken in de afweging of hun werkwijze en			4		idem, ook in teambijeenkomsten	3	4	

	pedagogisch handelen als succesvol ervaren wordt.								
c	Het management van de organisatie creëert voldoende reflectiemomenten waarin jongerenwerkers met hen en met elkaar in gesprek gaan over hun werkwijze en pedagogisch handelen/dilemma's.			4			3	4	
d	Jongerenwerkers gebruiken een digitaal registratiesysteem (Jongeren Werk Applicatie) als instrument om hun eigen informatieverzameling overzichtelijk en bruikbaar te maken (in de eerste plaats voor henzelf als ondersteuning bij hun werkproces).			4			4	4	
	Totaal onderdeel D Inhoudelijke kwaliteit jongerenwerk			98%	67		54	68	
	Totale score voor alle onderdelen			94%	306		246	324	

Bijlage 2. Lijst van aangeleverde documenten

The screenshot shows a web application interface for document management. The top navigation bar includes 'Siteacties', 'Bladeren', 'Documenten', and 'Bibliotheek'. The user is identified as 'Bakker, Pieter Paul'. The main content area displays a list of documents with the following columns: Type, Naam, Gewijzigd, Gewijzigd door, and Versie. The document list includes various reports and plans, with the most recent update on 14-10-2015. The document 'extra biilage bundel TOS gestuurde versie' is highlighted in blue.

Type	Naam	Gewijzigd	Gewijzigd door	Versie
	beschikking JBR 2015	14-10-2015 14:46	Bakker, Pieter Paul	0.1
	Beschikking TOS 2015 reguliere inzet Feijenoord (def versie)	14-10-2015 14:46	Bakker, Pieter Paul	0.1
	bijlage 4 ondernemingsplan	14-10-2015 14:44	Bakker, Pieter Paul	0.1
	bijlage 4_aanvraag feijenoordsubsidieaanvraag 2015	14-10-2015 14:45	Bakker, Pieter Paul	0.1
	bijlage 4_aanvraag jongerenbijdragereregeling 2015	14-10-2015 14:45	Bakker, Pieter Paul	0.1
	Bijlage 5_agendapunt 7_Jaarverslag 2014 TOS Feijenoord	14-10-2015 14:47	Bakker, Pieter Paul	0.1
	Bijlage 5_agendapunt 7_jaarverslag TOS Centraal 2014	14-10-2015 14:47	Bakker, Pieter Paul	0.1
	Bijlage 5_agendapunt 7_JBR evaluatie 2014	14-10-2015 14:45	Bakker, Pieter Paul	0.1
	Bovenlokale dienstverlening_2013	14-10-2015 14:47	Bakker, Pieter Paul	0.1
	De basis van TOS)	14-10-2015 15:42	Bakker, Pieter Paul	0.2
	De-effecten-van-thuis-op-straat_2641_web	14-10-2015 14:45	Bakker, Pieter Paul	0.2
	deelname 2014_TOS centraal	14-10-2015 15:41	Bakker, Pieter Paul	0.2
<input checked="" type="checkbox"/>	extra biilage bundel TOS gestuurde versie	14-10-2015 14:46	Bakker, Pieter Paul	0.1
	functieomschr.tosbaas (3)	14-10-2015 14:46	Bakker, Pieter Paul	0.1
	Functieomschrijving bijbaan (3)	14-10-2015 14:46	Bakker, Pieter Paul	0.1
	Het goede voorbeeld_samenvatting_2676	14-10-2015 14:47	Bakker, Pieter Paul	0.1
	Methodebeschrijving Thuis Op Straat (TOS) [MOV-453038-0.2]	14-10-2015 14:48	Bakker, Pieter Paul	0.1
	Onderzoek naar TOS evidence based	14-10-2015 14:47	Bakker, Pieter Paul	0.1
	PASJESSYSTEEM	14-10-2015 14:47	Bakker, Pieter Paul	0.1
	STERRENSYSTEEM VOOR PLEINEN	14-10-2015 14:47	Bakker, Pieter Paul	0.1
	TU_1e rapportage toetsing_juni 2012	14-10-2015 14:47	Bakker, Pieter Paul	0.1
	Toelichting op Onderzoek Effectiviteit Thuis op Straat-2	14-10-2015 14:47	Bakker, Pieter Paul	0.1
	TOS functie uitv medew 2_241008_Marina Schainck (2)	14-10-2015 14:46	Bakker, Pieter Paul	0.1
	Werkplan 2015 TOS Charlois definitief 171114	14-10-2015 14:44	Bakker, Pieter Paul	0.1
	Wie is TOS	14-10-2015 14:44	Bakker, Pieter Paul	0.1

Document toevoegen