

Evaluatie ervaren dienstverlening MOM Tussenheid Inside

Tilburg, november 2016

Hans Mariën
Paula Willemse

Uitgever:
IVA Onderwijs
Tilburg University
Postbus 90153
5000 LE Tilburg

© 2016 IVA Onderwijs

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar worden gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm, of op welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van IVA Onderwijs. Het gebruik van cijfers en/of tekst als toelichting of ondersteuning bij artikelen, boeken en scripties is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	1
2	Digitale (web)enquête	2
2.1	Resultaten.....	2
3	Verdiepende interviews.....	6
3.1	Verdiepende interviews met initiatiefnemers	6
3.2	Verdiepende interviews met stakeholders	7
4	Conclusie	10
	Bijlage 1: Vragenlijst	11
	Bijlage 2: Gesprekspartners interviews	14

1 Inleiding

MOM Tussenheid Inside (MOM-TI) werkt in Tilburg aan verduurzaming van verschillende initiatieven op sociaal maatschappelijk terrein. Het Tilburg Akkoord, een samenwerkingsverband van de woningbouwcorporaties WonenBreborg, Tiwos en TBV Wonen en de Gemeente Tilburg heeft MOM-TI de opdracht gegeven om de komende drie jaar, per jaar 75 bewonersinitiatieven, projecten en instellingen die een rol spelen in de zogeheten impuls wijken, focus- en aandachtswijken in Tilburg te ondersteunen.

In deze drie jaar wil MOM-TI het gedachtegoed van het Tilburg Akkoord verduurzamen door te werken aan een toekomstbestendig ondersteuningsmodel op het snijvlak van maatschappelijk, ruimtelijk en economisch gebied. De ambitie is om te groeien naar een ontwikkelingscentrum voor verduurzamende ontwikkeling waarbij het werken met en vanuit het verduurzamingsmodel de basis is voor het versterken van initiatieven en organisatie van participerende burgers. Dit zou uiteindelijk kunnen doorgroeien naar een fonds.

In de basis geldt het partnership tussen MOM-TI en het Tilburg Akkoord voor drie jaar, met een formeel go/no-go moment op basis van een evaluatie over een eerste periode die loopt van 1 oktober 2015 tot en met 31 december 2016). Mede op basis van de evaluatie wordt eind 2016 een besluit genomen over het partnership gedurende de resterende periode van twee jaar. De evaluatie dient inzicht te verschaffen in de door initiatiefnemers ervaren dienstverlening van MOM-TI bij de ondersteuning van ruim 50 projecten en de mate waarin deze ondersteuning heeft bijgedragen aan de start of de verdere verduurzaming van de projecten ('toegevoegde waarde').

De evaluatie kende twee onderdelen namelijk (1) het afnemen van een kwantitatieve (digitale) enquête onder initiatiefnemers en (2) kwalitatieve verdiepende interviews bij vijf van deze initiatiefnemers en bij stakeholders van vier MOM-TI partners.

In deze rapportage doen we verslag van de uitkomsten van de evaluatie van de dienstverlening van MOM-TI. In hoofdstuk twee beschrijven we de resultaten van de digitale (web)enquête en in hoofdstuk drie is een verslag opgenomen van de verdiepende interviews. In het laatste hoofdstuk worden resultaten van beide onderdelen samengevat in een eindconclusie.

2 Digitale (web)enquête

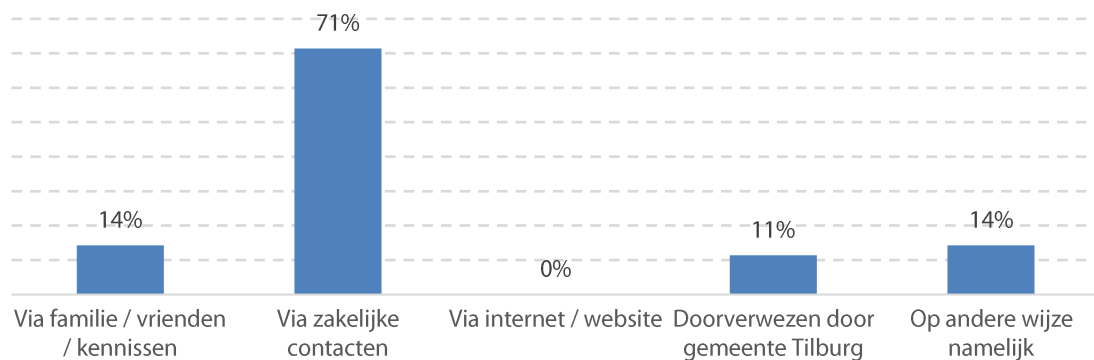
In samenwerking met medewerkers van MOM Tussenheid Inside (MOM-TI) is een vragenlijst opgesteld die in oktober 2016 is voorgelegd aan 59 initiatiefnemers van 51 projecten. Naast enkele algemene vragen is in de vragenlijst met name gevraagd naar een oordeel over de dienstverlening van (de medewerkers van) MOM-TI en naar de (toegevoegde) waarde van MOM-TI. De vragenlijst is in bijlage 1 opgenomen.

Begin oktober is de vragenlijst geprogrammeerd tot een digitale (web)enquête en zijn de initiatiefnemers via e-mail uitgenodigd de webenquête in te vullen. Na een digitale reminder en een nabelronde reageerden uiteindelijk 46 initiatiefnemers. Een aantal respondenten gaf vooraf of tijdens het invullen van de enquête aan dat ze de dienstverlening van MOM-TI in hun ogen niet goed (genoeg) konden beoordelen. Uiteindelijk vulden 35 initiatiefnemers de enquête in zijn geheel in en werd daarmee informatie verkregen over 32 van de 51 projecten (respons van 63 procent). De gemiddelde invulduur bedroeg ruim negen minuten.

2.1 Resultaten

In deze paragraaf doen we verslag van de resultaten van de digitale (web)enquête. Bijna de helft van de initiatiefnemers is 50 jaar of ouder en veruit het grootste deel komt via zakelijke contacten in contact met (de medewerkers van) MOM-TI (71 procent). Een gering aantal werd doorverwezen door de gemeente Tilburg (11 procent) en geen enkele initiatiefnemer kwam MOM-TI op het spoor via het internet of de website van MOM-TI.

Figuur 1: Hoe ben je in contact gekomen met (de medewerkers van) MOM Tussenheid Inside? (meerdere antwoorden mogelijk)



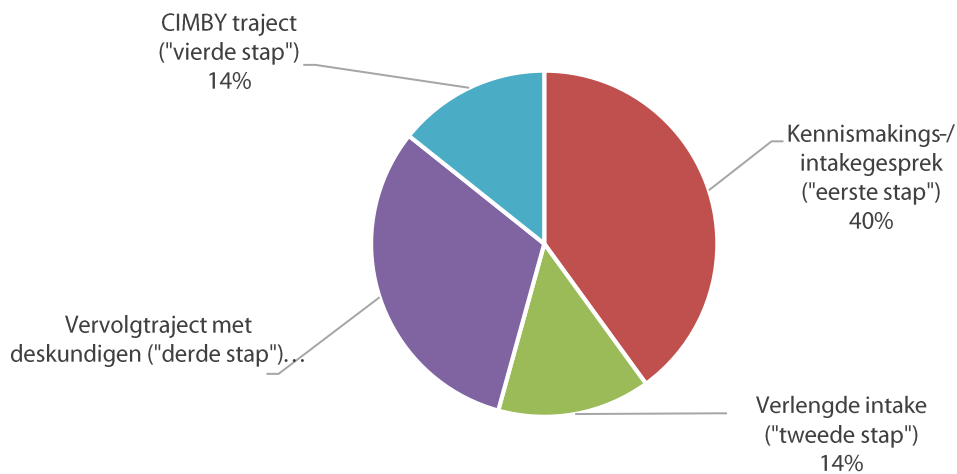
Nadat een eerste contact is gelegd onderscheidt MOM-TI haar (verdere) dienstverlening in vier volgtijdelijke verschillende stappen. De eerste stap is een kennismakings-/intakegesprek tussen deskundigen van MOM-TI en de initiatiefnemer(s). In dit intakegesprek wordt bekeken wat de potentie van een initiatief is, waar knelpunten zitten en of en hoe de methodiek van MOM-TI een rol kan spelen in de verduurzamende ontwikkeling van het initiatief. Daarna wordt op basis van een gezamenlijke visie besloten de samenwerking al dan niet voort te zetten via een verlengde intake procedure (tweede stap), waarin de behoeftes verder worden geïnventariseerd en waar mogelijk verdere ondersteuning wordt verleend zoals het verzorgen van introducties en financiële, juridische, organisatorische of bestuurlijke hand- en spandiensten.

In een derde stap kan MOM-TI trajecten aanbieden waarbij deskundigen/relaties uit de zes omgevingen van het verduurzamingsmodel betrokken worden, bijvoorbeeld in de vorm van (al dan niet publieke) pitches of netwerkinventarisaties. Tot slot kan aan initiatieven een CIMBY traject worden aangeboden met als doel het

netwerk rondom een initiatief te versterken en kritisch mee te denken over visie, missie, strategie en doelstellingen van het initiatief om daarmee een verduurzamend ontwikkelingsproces voor de toekomst te vormen.

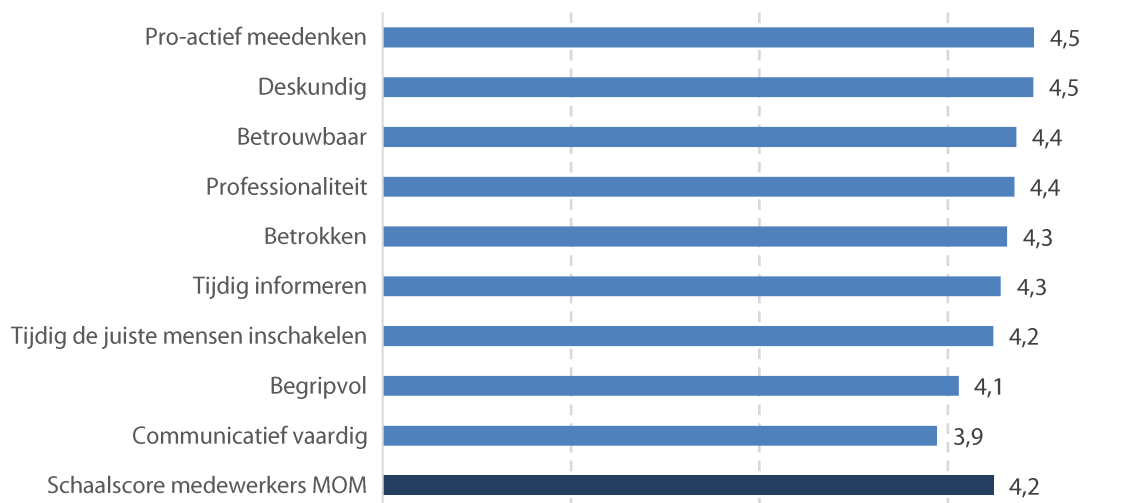
Voor de meeste initiatiefnemers eindigde de dienstverlening van MOM-TI na een kennismakings-/intakegesprek (stap 1). Bij ruim de helft van de initiatieven (54 procent) eindigde de ondersteuning van MOM-TI na de verlengde intake (stap 2). Bijna één op de drie initiatiefnemers hebben na stap 1 en stap 2 ook nog een vervolgtraject met deskundigen doorlopen en 14 procent van de initiatiefnemers had op het moment van invullen van de enquête het gehele ondersteuningstraject tot en met het CIMBY traject doorlopen.

Figuur 2: Welke stappen in de dienstverlening van MOM Tussenheid Inside heb je doorlopen?



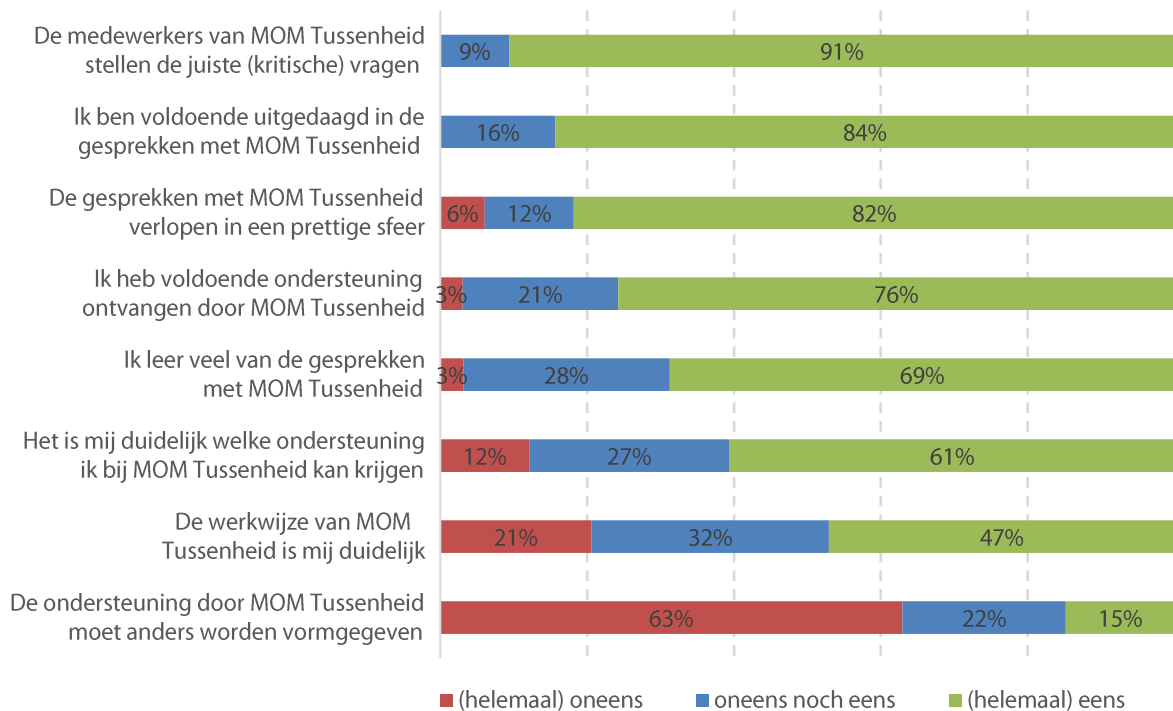
Het oordeel over de (gesprekken met de) medewerkers van MOM-TI is zonder uitzondering positief (figuur 3). Op alle aspecten wordt een gemiddelde score van 4,2 ('meer dan tevreden') behaald. Daarbij worden met name het pro-actieve meedenken en de deskundigheid van de medewerkers van MOM-TI erg positief gewaardeerd. Het relatief minst positief zijn respondenten over de communicatieve vaardigheden van de medewerkers, maar ook daar scoort MOM-TI een 3,9 ('tevreden').

Figuur 3: Oordeel over de (gesprekken met de) medewerkers van MOM Tussenheid Inside (gemiddelde op een schaal van 1=zeer ontevreden tot en met 5=zeer tevreden)



Het oordeel over de dienstverlening van MOM-TI laat een iets gevarieerder beeld zien (figuur 4). Initiatiefnemers zijn het meest positief over de inhoud van de gesprekken. Medewerkers van MOM-TI stellen de juiste vragen en initiatiefnemers worden voldoende uitgedaagd in de gesprekken. Nagenoeg alle gesprekken verlopen in een prettige sfeer en er wordt voldoende ondersteuning geboden. Voor ruim 10 procent van de initiatiefnemers is niet helemaal duidelijk welke ondersteuning men bij MOM-TI kan krijgen en voor ruim 20 procent is de werkwijze niet duidelijk. 15 procent van de respondenten is het (helemaal) eens met de stelling dat de ondersteuning anders moet worden vormgegeven. Dat kan bijvoorbeeld door *“het verbreden van de blik”* of door *“minder star vast te houden aan het verduurzamingsmodel”*.

Figuur 4: Oordeel over de dienstverlening van MOM Tussenheid Inside



De dienstverlening kan in de ogen van de respondenten worden uitgebreid door na het einde van de ondersteuning nog enkele follow-up gesprekken te voeren of door een ‘spreekuur’ te organiseren op een vaste dag en tijd. De dienstverlening is (aanvankelijk) niet voor iedereen helder. Er is behoefte aan meer informatie van en over MOM-TI.

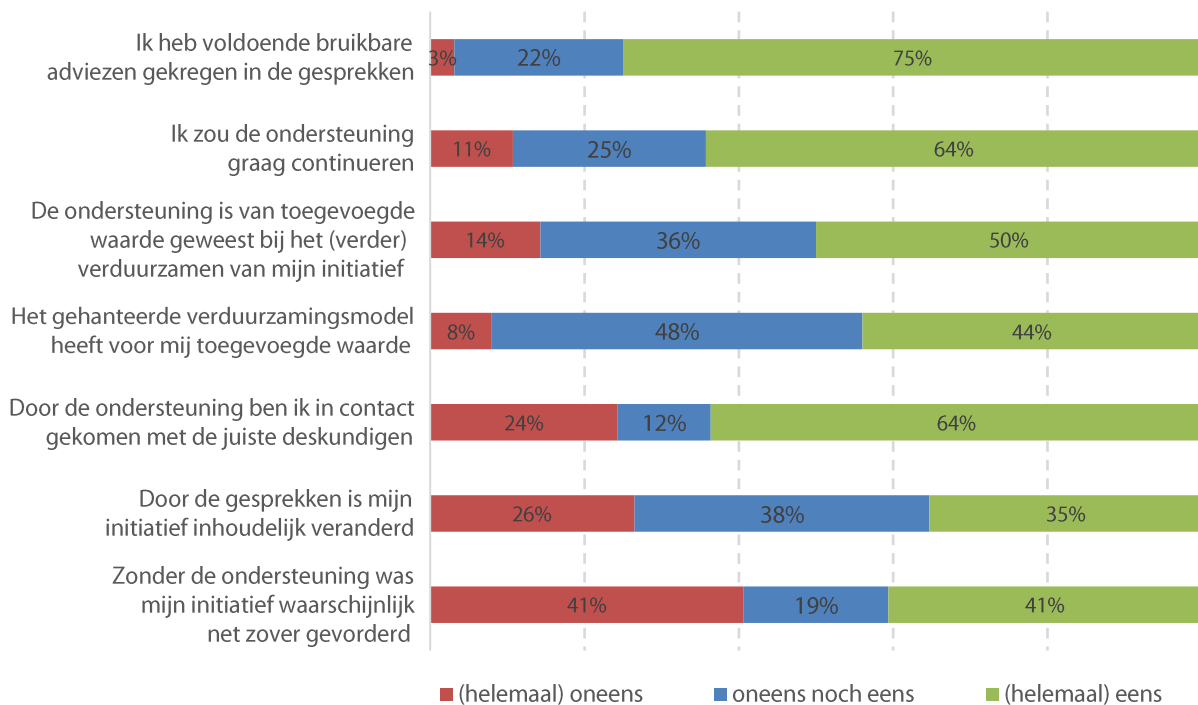
In de enquête is gevraagd naar succesfactoren en mogelijke verbeterpunten ten aanzien van de dienstverlening van MOM-TI. Meest genoemde succesfactoren zijn het (blijvend) meedenken en de kritische en deskundige aanpak. Verder wordt met name de koppeling aan het brede netwerk van MOM-TI als belangrijke succesfactor bij de dienstverlening genoemd. MOM-TI *“kent het klappen van de zweep”* bijvoorbeeld ten aanzien van de gemeente Tilburg en subsidieaanvragen. MOM-TI is volgens de respondenten ook, *“goed in het inschatten van je persoonlijke kracht”* en de medewerkers van MOM-TI *“denken in mogelijkheden”*.

Het verbeterpunt dat het meest is genoemd is de communicatie. Het betreft dan met name de (verschillende) vormen van communicatie en de verschillende achtergrond van de medewerkers al werkt het verschil in benadering en achtergrond van de medewerkers soms ook juist verrijkend. Daarnaast is er behoefte aan meer duidelijkheid over de (formele) organisatie en over de dienstverlening en werkwijze van MOM-TI.

Initiatiefnemers hebben een aantal stellingen beantwoord over de (toegevoegde) waarde van MOM-TI (figuur 5). Overall wordt de waarde van MOM-TI onderkend. Initiatiefnemers geven aan dat ze voldoende bruikbare adviezen krijgen tijdens de gesprekken met de medewerkers van MOM-TI (75% eens, 3% oneens). Een ruime meerderheid vindt dat de ondersteuning van toegevoegde waarde is bij het (verder) verduurzamen van hun initiatief (50% eens, 14% oneens).

Ruim 40% van de initiatiefnemers is van mening dat zonder ondersteuning van MOM-TI het initiatief minder ver was gevorderd en bij 35% van de initiatiefnemers heeft de ondersteuning geleid tot een inhoudelijke wijziging. Daartegenover staat dat circa 4 op de tien initiatiefnemers denkt dat zonder ondersteuning van MOM-TI hun initiatief net zover was gevorderd en ongeveer een kwart aangeeft dat het initiatief inhoudelijk niet is veranderd door de ondersteuning van MOM-TI. Niet iedereen is bekend met het verduurzamingsmodel dat door MOM-TI wordt gebruikt maar voor de meerderheid heeft het model toegevoegde waarde (44% eens, 8% oneens).

Figuur 5: Oordeel over de (toegevoegde) waarde van MOM Tussenheid Inside



Uit de antwoorden op een open vraag naar de grootste (toegevoegde) waarde wordt eens te meer (de link aan) het uitgebreide netwerk van MOM-TI en de kennis van de medewerkers genoemd. Medewerkers zijn *“scherp”*, *“kennen de politiek wegen”* en *“springen in het gat tussen overheid en burgers”*. Ze zijn *“betrokken van begin tot eind”*, *“willen je echt helpen”* en zijn *“eerlijk”* bijvoorbeeld over de haalbaarheid van een initiatief. Winst is te behalen in de zichtbaarheid. MOM-TI zou meer bekendheid moeten genereren, *“nog beter verknoopt kunnen raken met bestaande en nieuwe netwerken in de regio”* en *“het onderscheidend vermogen (nog) beter kunnen uitnutten”*.

De initiatiefnemers (‘klanten’) waarden de ondersteuning overall met het rapportcijfer 7,3. Naarmate men meer stappen van de dienstverlening doorloopt, wordt de waardering groter. Zij die een CIMBY traject hebben doorlopen waarden MOM-TI met een 8,0.

3 Verdiepende interviews

Ten behoeve van het onderzoek zijn aanvullend tien interviews afgenomen: vijf interviews met initiatiefnemers en interviews met stakeholders van vier MOM partners. Op verzoek van de onderzoekers zijn vijf initiatieven aangedragen die samen een breed en gevarieerd spectrum vormen. De vijf initiatiefnemers zijn steeds twee vragen voorgelegd: zijn ze tevreden over de dienstverlening van MOM-TI en waar kan de dienstverlening mogelijk nog verbeterd worden? Aan de stakeholders zijn dezelfde twee vragen voorgelegd en is ook nog gevraagd in hoeverre de dienstverlening van MOM-TI bijdraagt aan het realiseren van de eigen doelstellingen op het gebied van participatie en duurzaamheid.

De interviews bieden de gelegenheid om iets dieper door te vragen dan bij de digitale webenquête het geval is. Hiermee wordt een rijker beeld verkregen van de dienstverlening van MOM-TI.

3.1 Verdiepende interviews met initiatiefnemers

1) Aard van de dienstverlening

De vijf geïnterviewde initiatiefnemers hebben elk een unieke ervaring met de dienstverlening van MOM-TI. De aard en de duur van de dienstverlening verschilt per initiatief. Soms werd een initiatiefnemer uitgenodigd een pitch te houden, gevolgd door adviezen van MOM-TI en andere experts. Bij een ander initiatief werd MOM-TI gebeld, hielp MOM-TI bij het opstellen van een subsidieverzoek en bracht MOM-TI in enkele vervolgesprekken haar ervaring en expertise in. Een derde initiatief werd, nadat men was vastgelopen, door Tilburg Akkoord doorverwezen naar MOM-TI en doorliep de verschillende stappen van de dienstverlening. Een laatste initiatiefnemer kende MOM-TI vanuit het verleden en spart nog regelmatig met MOM-TI bijvoorbeeld over juridische zaken.

2) Wat gaat goed?

MOM-TI heeft een breed netwerk en de medewerkers kunnen de juiste mensen vinden. Zij leggen verbindingen tussen de initiatieven en relaties uit hun eigen netwerk (ondernemers, gemeenteambtenaren, financiële experts). *“Zij werken als smeerolie tussen verschillende formele lagen”.*

Daarnaast stimuleert MOM-TI sterk om contacten uit het netwerk van de initiatieven te benutten (scholen, ouders van het voetbalteam). *“Het principe van het benutten van het eigen netwerk hebben we goed opgepikt”.* Ze zijn een klankbord voor startende ondernemers. *“Zij stellen eerlijke vragen, denken met ons mee en waar je niet uitkomt bieden ze hulp. Al pratend kom je veel tegen, zij dwingen ons om het op te schrijven, te concretiseren en dat het dan ook klaar moet zijn”.* *“Ze laten ideeën landen”.* De coachende rol wordt gewaardeerd.

Ze geven vertrouwen en zijn kritisch: *“als ze het niks vinden dan zeggen ze dat ook”.* MOM-TI is blijkbaar niet te flauw in haar reacties zo komt naar voren in de volgende uitspraken van verschillende geïnterviewden: *“MOM Tussenheid spreekt je aan”.* *“MOM Tussenheid is een kritische fan geworden”.* *“Committment is committment”.* *“Ik word blij van de scherpte, die scherpte komt er soms wel ongenueanceerd uit, daar moet je wel tegen kunnen”.* *“Ze tonen ook hun eigen kwetsbaarheid”.* *“Ik ben het meest tevreden over de scherpte van hun reacties. Er wordt je een lesje geleerd”.*

MOM-TI helpt om als ondernemer te denken. Het verduurzamen komt tot uiting in initiatieven die geen project meer zijn of niet alleen door subsidie gedreven worden. *“Mijn bedrijf kan alleen verankeren als ik vanuit ondernemerschap insteek, zonder mensen uit te putten. Ik vind het fijn als ze strategisch adviseur blijven”.*

MOM-TI is laagdrempelig, *“niet alles is afgekaderd”.* *“Je komt ze gewoon tegen, het zijn mooie contacten”.* *“Ze zijn letterlijk tussenheid: zij hebben geen last van eilandjes en angstig gedoe bij ambtenarij”.*

Het CIMBY-model is een krachtig model. Projecten worden opnieuw levensvatbaar. Het model spreekt aan vanwege het doorbreken van de eigen patronen. *“Je vindt zo mensen die je echt kunnen helpen”.* *“Bij bedrijven die beroepsblind zijn geworden gaan de ogen weer open”.* *“Ze kunnen van een nachtkars een flikkerend licht maken”.*

Niet bij alle initiatieven werkt het model even goed: *“het model voelt als een formule waar mensen in moeten passen”.* *“Ze kunnen beter zeggen bel die eens, die kan jou verder helpen, het hoeft niet perse in een vakje te passen”.* *“Moeilijk om mensen in de 6 vlakken te duiden”.* *“De 6 velden hebben we losgelaten, we hebben gewoon gekeken naar welke mensen ons konden helpen”.*

3) Wat kan beter?

Algemeen beeld is dat de geïnterviewden weinig verbeterpunten kunnen noemen. Na aandringen noemen enkele van de geïnterviewden kwesties die met transparantie over de dienstverlening te maken hebben.

Meer transparantie over het verloop van de ondersteuning. Het kan voor nieuwe initiatieven onduidelijk zijn hoe het traject er uit ziet en hoeveel tijd het gaat kosten. Wanneer start MOM-TI, hoeveel bijeenkomsten of gesprekken krijg je en wanneer stopt MOM-TI. Een initiatief is gestopt omdat het traject te lang duurde in relatie tot de beperkte beschikbare tijd en de noodzaak om tijd anders in te zetten. *“Werken met het CIMBY-model legt werkdruk op”.*

Meer zichtbaarheid over hoe zij bereikt kunnen worden is misschien wenselijk. *“Als je een traject ingaat is het wel handig dat je weet dat je bij hen terecht kan”.* Tegelijkertijd moet MOM-TI bij voorkeur geen *“marketingachtige dingen gaan doen, dan zijn ze het kwijt”.*

3.2 Verdiepende interviews met stakeholders

Aan stakeholders is gevraagd aan te geven wat zij horen van de initiatiefnemers waar MOM-TI haar voordeel mee kan doen. Hoe schatten de stakeholders de relatie tussen MOM-TI en haar klanten in: wat gaat daarin goed en wat kan beter in die dienstverlening? Ook is gevraagd naar de kwaliteit van de relatie die zij als stakeholders ervaren met MOM-TI. Tot slot is hen de vraag voorgelegd in hoeverre MOM-TI hen helpt in het realiseren van de doelen van het Tilburg Akkoord.

1) Wat gaat goed?

De vier geïnterviewde stakeholders zijn unaniem in hun oordeel over de meerwaarde die MOM-TI biedt. Die tevredenheid heeft betrekking op het inzetten van een krachtig netwerk en op de wijze van dienstverlening die MOM-TI biedt. Deze twee punten worden hieronder toegelicht.

De stakeholders geven aan tevreden te zijn over het grote en krachtige netwerk waarover MOM-TI beschikt. Dit netwerk zorgt ervoor dat zij in staat zijn mooie verbindingen te leggen tussen verschillende partijen. Een voorbeeld dat genoemd wordt is Zorgvlied Innovatielab waarbij MOM-TI verschillende partijen op het gebied

van welzijn, zorg en hulpverlening bij elkaar heeft gebracht. *“Op deze manier is echt inzicht verkregen in de leefbaarheid, sociale problemen, huurachterstanden en veroudering van de wijk: deze interdisciplinaire aanpak lijkt goed te werken waardoor minder mensen uit de boot vallen”.*

De geïnterviewden geven aan tevreden te zijn over de wijze waarop de dienstverlening verleend wordt. MOM-TI biedt met enthousiasme passende ondersteuning. Een sterk punt is dat zij kijken naar de kracht van de mensen in plaats van dat de initiatiefnemers subsidiepotjes aangereikt krijgen. MOM-TI stimuleert bij de initiatiefnemers een andere manier van denken waardoor ze niet meteen aan financiële ondersteuning denken. Het model dat ze daarbij hanteren helpt daarbij. MOM-TI structureert en brengt focus aan. *“Voor de initiatiefnemers wordt dan duidelijker: waar richt ik me op. Het initiatief komt vaak voort uit passie, het is des te meer zaak dat er andere omgevingen betrokken worden en er extra verbindingen gelegd worden”.*

Een andere respondent is tevreden over de laagdrempeligheid en de neutraliteit waarmee de ondersteuning gepaard gaat. MOM-TI bewaart afstand en vult de gaten op waar instanties tekort schieten. *“Zij vullen een gat waardoor initiatieven kunnen blijven voortbestaan”.*

2) Wat kan beter?

Een verbeterpunt dat verschillende keren genoemd is, heeft betrekking op de zichtbaarheid van de dienstverlening. Enkele stakeholders geven aan dat er meer aandacht zou mogen zijn voor het vergroten van de bekendheid van MOM-TI. MOM-TI zou een bredere uitstraling naar de stad mogen hebben en meer zichtbaar mogen zijn. *“Het blijven presenteren van projecten blijft belangrijk. Te denken valt ook aan meer digitale zichtbaarheid. Je moet nu via via geattendeerd worden op hun dienstverlening”.*

Een ander mogelijk verbeterpunt dat door stakeholders genoemd wordt heeft betrekking op de uitbreiding van de dienstverlening. MOM-TI zit nu vooral in het voortraject, te overwegen valt om de dienstverlening uit te breiden naar het middentraject. Ook wordt de mogelijkheid genoemd om de dienstverlening meer te bundelen en te intensiveren. Er is een suggestie om wijkoverstijgende projecten te bundelen. *“Wanneer er meer gewerkt wordt vanuit gezamenlijkheid kun je meer massa maken, meer doen met kennisdeling, vergelijkbare problemen koppelen”.*

Een stakeholder geeft aan dat een enkele keer terugkoppeling wordt gemist. Er zou meer tijd besteed mogen worden aan de effecten van de ondersteuning: we zijn daar geweest en dat heeft dit effect gehad. Waar staat de groep nu?

Een stakeholder uit zorgen over de continuïteit van MOM-TI. Nu zijn de activiteiten op één of twee mensen geconcentreerd. Kunnen de activiteiten bijtijds worden overgenomen?

3) Hoe ervaren stakeholders de relatie met MOM Tussenheid Inside?

De geïnterviewde stakeholders geven aan tevreden te zijn over de relatie met MOM-TI. *“Ze zijn gewoon goed, ze moeten zich gewoon blijven focussen, we vertrouwen ze, we weten dat het goed loopt”.*

4) Helpt MOM Tussenheid Inside bij het realiseren van doelen van het Tilburg Akkoord?

MOM-TI past volgens een respondent goed in de toekomstvisie van het Tilburg Akkoord waarin het van belang is dat er meer naar de kracht van mensen zelf gekeken wordt. Subsidiepotjes gaan in de toekomst verdwijnen. Het repaircafé is daarvan een goed voorbeeld. *“Dit project zorgt ervoor dat mensen elkaar kunnen helpen. Het*

biedt mensen een dagbesteding. Vrijwilligers krijgen meer toegang tot de arbeidsmarkt en dragen bij aan duurzaamheid. Vrijwilligers bouwen iets leuks op”.

MOM-TI biedt een duidelijke meerwaarde en helpt bij de borging van projecten. Een respondent geeft aan dat MOM-TI zorgt voor volhoudbaarheid. *“In het verleden was het vaak zo dat een initiatief ophield zodra de subsidie op was”.* Door de aanpak van MOM-TI, die gekenmerkt wordt door het activeren van kennis en kennissen wordt het initiatief meer geborgd. *“Ze vinden altijd wel mensen om dat stukje kennis te bieden of nemen net diegene even bij de hand zodat mensen weer verder kunnen. Het accent op kennissen is een mooie toevoeging in projecten”.*

MOM-TI levert een bijdrage aan participatie en armoedeverlichting, in mindere mate aan onderwijs. *“Dit is ook wat lastiger maar met de NHTV, HAS, Avans en Fontys wordt wel gesproken over een leerstoel”.* *“De initiatiefnemers leren zelf veel over de methodiek en het model van MOM-TI. Ze leren zelf scherper te kijken naar zichzelf en anderen. Waar zitten blinde vlekken en wat kan iemand goed?”.*

4 Conclusie

Uit de resultaten van de enquête en de interviews komt in het algemeen een (zeer) positief beeld naar voren over de dienstverlening en de (toegevoegde) waarde van MOM-TI. Dit komt tot uiting in het overall rapportcijfer voor de dienstverlening. MOM-TI krijgt van haar klanten (de initiatiefnemers) gemiddeld een zeer ruime voldoende en naarmate meer stappen in de begeleiding worden doorlopen wordt de waardering groter.

Gesprekken met medewerkers verlopen in een prettige sfeer en MOM-TI krijgt complimenten over het (continue) meedenken en de deskundigheid van de medewerkers. MOM-TI fungeert als een klankbord voor startende (sociale) ondernemers, stimuleert (sociaal)ondernemerschap en krijgt waardering voor haar coachende rol.

Met name de kracht van het netwerk van MOM-TI wordt als succesfactor ervaren. MOM-TI kent de juiste mensen in de verschillende domeinen en verbindt ondernemers en experts uit het eigen netwerk aan de initiatieven. Daarnaast stimuleert MOM-TI sterk om ook de contacten uit het netwerk van de initiatiefnemers zelf (beter) te benutten. MOM-TI stimuleert een andere manier van denken waardoor meer focus ontstaat op de kracht van mensen en minder op financiële ondersteuning. Dit matcht met de toekomstvisie van het Tilburg Akkoord waarin is aangegeven dat subsidiepotjes in de toekomst mogelijk gaan verdwijnen, en zorgt in grotere mate voor verduurzaming van de initiatieven die dan niet langer stoppen als een subsidie eindigt.

Een flinke meerderheid van de respondenten geeft aan dat de ondersteuning van MOM-TI van toegevoegde waarde is geweest bij de verdere verduurzaming van hun initiatief. MOM-TI verkleint het gat tussen burger en overheid en kent de weg in het (regionale) politiek landschap. MOM-TI fungeert *“als smeerolie tussen verschillende formele lagen”*.

Verbeterpunten zitten met name op het vergroten van de zichtbaarheid van MOM-TI en het verduidelijken van de mogelijke dienstverlening. Waaruit bestaat de dienstverlening precies? Hoeveel bijeenkomsten en/of gesprekken krijg je? Wanneer stopt de dienstverlening? Dat is niet altijd helder.

Daarnaast zou MOM-TI het aanbod van de dienstverlening kunnen uitbreiden en/of intensiveren door niet alleen in het voortraject betrokken te zijn, maar ook in een latere fase van een project. Dienstverlening kan mogelijk ook worden gebundeld bijvoorbeeld in wijkoverstijgende projecten. Een laatste verbeterpunt dat door stakeholders wordt genoemd is het (meer) inzichtelijk maken van de effecten van de ondersteuning van MOM-TI.

Bijlage 1: Vragenlijst

Evaluatie dienstverlening MOM Tussenheid

Fijn dat je deze korte vragenlijst in wilt vullen. Door middel van de evaluatie wordt in kaart gebracht hoe je de dienstverlening van MOM Tussenheid hebt ervaren. De resultaten van de evaluatie worden gebruikt voor het verbeteren van de ondersteuning van MOM Tussenheid.

Algemeen

Q1. Wat is je leeftijd?

- 1 jonger dan 30
- 2 30 tot 39 jaar
- 3 40 tot 49 jaar
- 4 50 jaar of ouder

Q2. Hoe ben je in contact gekomen met (de medewerkers van) MOM Tussenheid? (meerdere antwoorden mogelijk)

- 1 via familie / vrienden / kennissen
- 2 via zakelijke contacten
- 3 via internet / website
- 4 doorverwezen door gemeente Tilburg
- 5 op andere wijze namelijk

Q3. MOM Tussenheid onderscheidt in haar dienstverlening vier stappen. Welke stap(pen) heb je doorlopen?

(meerdere antwoorden mogelijk)

- 1 kennismakings-/ intakegesprek met deskundigen van MOM Tussenheid ("eerste stap")
- 2 verlengde intake ("tweede stap")
- 3 vervolgetraject met deskundigen uit verschillende velden van het verduurzamingsmodel zoals een (niet-) publieke pitch of netwerkinventarisatie ("derde stap")
- 4 CIMBY traject waarin een verduurzamende strategie voor de toekomst is ontwikkeld ("vierde stap")
- 5 andere vorm van dienstverlening namelijk

Q4. Welke situatie is het meest van toepassing?

- 1 ik krijg geen verdere ondersteuning meer van MOM Tussenheid en dat is prima
- 2 ik krijg geen verdere ondersteuning meer, maar ik zou graag nog één of meer (vervolg)stappen (hebben) doorlopen
- 3 ik word momenteel nog ondersteund, en zal daarna (waarschijnlijk) geen volgende stap meer doorlopen
- 4 ik word momenteel ondersteund en ga daarna (waarschijnlijk) nog één of meer stappen doorlopen

Oordeel over de dienstverlening

Q5. In welke mate ben je tevreden over de medewerker(s) van MOM Tussenheid betreffende onderstaande aspecten?

	zeer onte- vreden	onte- vreden	ontevre- den / noch tevreden	tevreden	zeer tevreden	weet ik niet
begripvol	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-9-
deskundig	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-9-
communicatief vaardig	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-9-
pro-actief meedenken	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-9-
betrokken	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-9-
tijdig de juiste mensen inschakelen	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-9-
professionaliteit	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-9-
tijdig informeren	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-9-
betrouwbaar	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-9-

Q6. In welke mate ben je het eens met onderstaande stellingen over de dienstverlening van MOM Tussenheid?

	helemaal oneens	oneens	oneens noch eens	eens	helemaal eens	weet ik niet
De werkwijze van MOM Tussenheid is mij duidelijk	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-9-
Ik leer veel van de gesprekken met MOM Tussenheid	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-9-
Ik ben voldoende uitgedaagd in de gesprekken met MOM Tussenheid	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-9-
Ik heb voldoende ondersteuning ontvangen door MOM Tussenheid	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-9-
De medewerkers van MOM Tussenheid stellen de juiste (kritische) vragen	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-9-
De gesprekken met MOM Tussenheid verlopen in een prettige sfeer	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-9-
Het is mij duidelijk welke ondersteuning ik bij MOM Tussenheid kan krijgen	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-9-
De ondersteuning door MOM Tussenheid moet anders worden vormgegeven	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-9-

Q7. Op welke wijze zou MOM Tussenheid haar dienstverlening kunnen uitbreiden?**Q8. Over welk aspect van de dienstverlening van MOM Tussenheid ben je het meest tevreden?****Q9. Wat is in jouw ogen het belangrijkste verbeterpunt voor de dienstverlening van MOM Tussenheid?****Oordeel over de (toegevoegde) waarde van MOM Tussenheid****Q10. In welke mate ben je het eens met onderstaande stellingen over de (toegevoegde) waarde van MOM Tussenheid?**

	helemaal oneens	oneens	oneens noch eens	eens	helemaal eens	weet ik niet
De ondersteuning van MOM Tussenheid is van toegevoegde waarde geweest bij het (verder) verduurzamen van mijn initiatief	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-9-
Door de ondersteuning van MOM Tussenheid ben ik in contact gekomen met de juiste deskundigen	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-9-
Zonder de ondersteuning van MOM Tussenheid was mijn initiatief waarschijnlijk net zover gevorderd	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-9-
Ik zou de ondersteuning door MOM Tussenheid graag continueren	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-9-
Het gehanteerde verduurzamingsmodel heeft voor mij toegevoegde waarde	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-9-
Ik heb voldoende bruikbare adviezen gekregen in de gesprekken met MOM Tussenheid	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-9-
Door de gesprekken met MOM Tussenheid is mijn initiatief inhoudelijk veranderd	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-9-

Q11. Waar zit in jouw optiek de grootste toegevoegde waarde van MOM Tussenheid?**Q12. Op welke wijze zou MOM Tussenheid haar (toegevoegde) waarde kunnen vergroten?****Q13. Met welk rapportcijfer beoordeel je de dienstverlening van MOM Tussenheid? (1...10)**

Q14. Hoe waarschijnlijk is het dat je MOM Tussenheid zou aanbevelen aan anderen met soortgelijke initiatieven?

(0=zeer onwaarschijnlijk / 10=zeer waarschijnlijk)

Q15. Heb je nog opmerkingen naar aanleiding van het invullen van deze vragenlijst?

1 Nee

2 Ja, namelijk

Dit is het einde van de vragenlijst. Hartelijk dank voor je medewerking.

Bijlage 2: Gesprekspartners interviews

Initiatiefnemer	Project
Joost van Roosmalen	D'n Ark
Bob Caarels	Het Perron / De Wagon
Gerda de Ruijter	De Krachtcentrale
Jan van den Broek	Ruilwinkel Zuid
Huub Glas	Resto 013

Stakeholder	Organisatie
Adrienne Smulders	TBV Wonen
Jan Broerse	Tiwos
Gwen Hofland	Wonen Breburg
Jordy Sweep	ContourdeTwern