

Rapportage 2016

Buurtwerkkamers Amsterdam Zuidoost



Op 8 december 2016 is er de Algemene Leden Vergadering van de Buurtwerkkamer Coöperatie: samen terugkijken, vooruitkijken naar 2017, lekker eten en samen vieren dat we door kunnen!



Na een bewogen jaar 2016 waarin bewoners optrekken in een protestmars naar stadsdeelkantoor Zuidoost en de Stopera: op bezoek bij raadsleden, bestuurders en wethouders, met rammelende 'potten en pannen', spandoeken en met aandacht van de media waaronder AT5 en SBS6.

Inhoud rapportage 2016

❖ Evaluatie samenwerkingsafpraak	pagina	3
❖ Eindevaluatie	„	4
❖ Resultaten klanttevredenheidsonderzoek	„	15
❖ Financiële verantwoording	„	29



© Rapportage van Buurtwerkkamer Coöperatie over 2016 voor alle opdrachtgevers, partners en financiers in euro's en uren; in het bijzonder de drie bewonersverenigingen Casa Jemie Makandra, MultiBron en De Handreiking, als mede de gemeente Amsterdam, waaronder stadsdeel Amsterdam Zuidoost, de projectorganisatie Meedoen Werkt! en de afdeling Werk en Re-integratie, als ook de woningcorporaties Stadgenoot, Eigen Haard, Rochdale en Ymere.

Evaluatie samenwerkingsafspraken

Buurtwerkkamers Amsterdam Zuidoost 2016

Prestatie: de na te streven resultaten	Indicator	Resultaat 2016 Casa Jemie Makandra	Resultaat 2016 MultiBron	Resultaat 2016 De Handreiking
EFFECT				
Bewoners hebben meer vertrouwen in eigen kunnen, o.a. door buurtwerkkamer	Enquête gebruikers	Minimaal 50% (84-85%)	Minimaal 50% (84-85%)	Minimaal 50% (84-85%)
Bewoners vinden dat de buurtwerkkamer bijdraagt aan prettig(er) leven in de buurt	Enquête gebruikers	Minimaal 70% (86%)	Minimaal 70% (86%)	Minimaal 70% (86%)
OUTPUT				
Sleutelbeheerders	Aantal	Minimaal 10	Minimaal 10	Minimaal 5
Actieve vrijwilligers (gem. 250 uren/jaar), o.a. bij huurders in directe omgeving	Aantal	Minimaal 40 (35)	Minimaal 30 (28)	Minimaal 25 (27)
Betalende leden (bewonersvereniging)	Aantal	Minimaal 400	Minimaal 200	Start vereniging
Bewoners via RVE Participatie (of RVE Werk) effectief ingezet of bereikt	Aantal	Minimaal 15 (26)	Minimaal 15 (7)	Minimaal 15 (12)
Bewoners individueel bereikt, gebruiker van een dienst of deelnemer aan activiteit	Aantal	Inzet 500 (536)	Inzet 400 (494)	Inzet 200 (322)
PROCES				
Klussendienst aan/om de woning, tuindienst en opruimploeg	Klussen	250 (82)	190 (61)	45 (nihil)
Ontbijtcafé/kookclub, naaclub, e.a. sociale activiteiten incl. huiswerk/leesbegeleiding	Gebruikers	150 (min. 33)	200 (min. 48)	200 (min. 24)
Computer oefenlessen en Nederlandse conversatielessen	Gebruikers	150 (106)	100 (36)	110 (90)
Formulierenbrigade, schuldhulptoeleiding en bemiddeling bij huurachterstanden	Klanten	300 (232)	300 (132)	100 (128)
INPUT				
Goede besteding budget	Begroting	Geen tekort	Geen tekort	Geen tekort
Verantwoorde besteding budget	Controle	Positief oordeel	Positief oordeel	Positief oordeel
Goede inzet betaalde medewerkers en vrijwilligers incl. sleutelbeheerders	Enquête gebruikers	Positieve feedback (9,2)	Positieve feedback (9,2)	Positieve feedback (9,2)
Goed overleg met alle deelnemers: bewoners en financiers/partners	Interviews	Positieve feedback	Positieve feedback	Positieve feedback

LEGENDA

Rood	Resultaat niet gehaald: zeer beperkt, minder dan 20%
Oranje	Resultaat wel ten dele gehaald: ca. 20 tot 40%
Blauw	Resultaat deels gehaald: ca. 40 tot 80%
Groen	Resultaat (bijna) gehaald: ca. 80 tot 120%
Donkergroen	Resultaat ruimschoots gehaald: meer dan 120%

Eindevaluatie

Buurtwerkkamers Amsterdam Zuidoost 2016

Inleiding

Voor u ligt de eindevaluatie van de drie buurtwerkkamers in Amsterdam Zuidoost, te weten Casa Japie Makandra (verder te noemen CJM) in Holendrecht/Gaasperdam, MultiBron in Venserpolder en De Handreiking in de H-Buurt/Bijlmer Centrum. Deze evaluatie is bedoeld voor alle (financiële) partners, maar ligt in lijn van de verantwoordingseisen zoals die door de gemeente Amsterdam en stadsdeel Zuidoost aan de Buurtwerkkamer Coöperatie zijn gesteld en zoals die schriftelijk zijn vastgelegd. Aanvullend op de schriftelijke evaluatie zijn ook de resultaten van het eind 2016 uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek beschikbaar. Graag benadrukken wij dat de cijfers die genoemd worden en die verwijzen naar eerdere afspraken die tussen financiële partners, de Buurtwerkkamer Coöperatie en in het bijzonder de betrokken bewoners gemaakt zijn streefcijfers zijn. De wereld waarin de drie buurtwerkkamers opereren verandert dagelijks. (Kwetsbare en sterke) bewoners komen en gaan en met hen ideeën en energie en dus (nieuwe) diensten en activiteiten. Het aanbod aan het begin van het jaar is nooit hetzelfde als dat aan het einde van het jaar. Deze dynamiek zorgt er voor dat de te behalen resultaten altijd met een ‘slag om de arm’ dienen te worden gemaakt. In deze eindevaluatie over het jaar 2016 gaan wij in op de behaalde resultaten.

De buurtwerkkamers zijn geen ‘productiefabrieken’ en evenmin strak geleide eenheden waar op output wordt gestuurd. Energie is de brandstof waarop de buurtwerkkamers draaien en die energie laat zich niet voorspellen of eenvoudig geleiden. Wat wel met zekerheid kan worden geconcludeerd is dat energie in 2016 wederom heeft aangetoond dat de buurtwerkkamers vitaal en springlevend zijn en dé stem van de genoemde buurten is. Wij willen u als lezer/direct betrokkene vragen het unieke karakter van de buurtwerkkamers voor ogen te houden bij het lezen van deze eindevaluatie.

Overgang naar de Buurtwerkkamer Coöperatie

Zoals de meeste lezers weten was 2015 een roerig jaar voor de buurtwerkkamers. Geconfronteerd met een vervelende fraudezaak stond de tweede helft van dat jaar in het teken van ‘doorgroei’ en ontwikkeling naar een nieuw ‘bedrijfsmodel’ waarin voor alle betrokkenen duidelijker en transparante (werk)afspraken werden gemaakt, georganiseerd én vastgelegd. In het kort kom het er op neer dat drie cruciale elementen die te maken hebben met de bewonersgestuurde buurtwerkkamers belegd zijn bij de op 1 januari 2016 gestarte Buurtwerkkamer Coöperatie. Het betreft de elementen; financieel beheer/financiële verantwoording, werkgeverschap en projectleiding. Dit op uitdrukkelijk verzoek van de actieve bewoners. Na een onafhankelijk onderzoek naar de oorzaken van genoemde fraudezaak is in de eerste helft van 2016 door het bestuur van de bewonersvereniging CJM het traject ingezet dat moet leiden tot het invorderen van (een deel) van het eerder vastgestelde bedrag.

(Een mediationtraject leidde in de tweede helft van 2016 tot de afspraak met de voormalig voorzitter van CJM die verantwoordelijk was voor de fraude tot een betalingsregeling met het bestuur van de bewonersvereniging CJM. Deze betalingsregeling is voorgelegd en goedgekeurd in en door de Algemene Ledenvergadering van CJM op dinsdag 13 december 2016. Details hierover kunnen in specifieke gevallen opgevraagd worden bij het bestuur van CJM.)

Begin 2016 zijn door de Buurtwerk Coöperatie als gezegd streefcijfers benoemd die de basis vormen van deze evaluatie. Deze streefcijfers beslaan een deel van het aanbod aan diensten en activiteiten die vanuit de buurtwerkkamers (zijn) ontstaan. Het betreft voor de verschillende betrokken partners belangrijke onderdelen uit de 'sociale agenda' die zich verhouden tot de wensen, talenten, vaardigheden, ideeën en energie die onder de bewoners van de drie wijken waar zich een buurtwerkkamer bevindt leven. Precies op het snijvlak van waar de 'leefwereld' van de bewoners en de 'systeemwereld' van de financiële partners en opdrachtgevers elkaar treffen.

De buurtwerkkamers luiden de noodklok

In september 2016 kreeg de Buurtwerkkamer Coöperatie het onverwachte en vervelende nieuws dat er voor 2017 geen financiële ruimte was (begroot) bij stadsdeel Zuidoost/gemeente Amsterdam voor de buurtwerkkamers. Dit leidde tot onrust en (hevig) verzet onder de gebruikers van de buurtwerkkamers en bewoners van Zuidoost. Wat volgde was een door henzelf georganiseerde en geleide 'mars' op het stadsdeel en daarna een protestdemonstratie naar het College van B&W. Toen dat niet het gewenste effect had – te weten duidelijkheid over de voortzetting en financiering van de buurtwerkkamers door de gemeente Amsterdam in 2017 werd er ingesproken bij een tweetal commissies van de gemeenteraad (Zorg en Werk/Participatie). Dit leidde er uiteindelijk toe dat de gemeenteraad van Amsterdam unaniem een motie aannam waarin het gemeentelijke apparaat werd opgedragen structurele financiering voor de buurtwerkkamers in Zuidoost te realiseren. Alleen al met dit succes toonden de bewoners onomstotelijk aan dat de buurtwerkkamers hét antwoord zijn op de door het bestuur van de stad uitgesproken wens haar bewoners meer verantwoordelijkheid te geven bij het vorm en uitvoering geven aan de sociale agenda. Kernbegrippen hierin zijn eigenaarschap, eigen kracht en ervaringsdeskundigheid. Precies op het moment – toen de financiering dreigde te stoppen – dat hun stem het luidst diende te klinken, stonden de bewoners op en toonden de stad en het land (Hart van Nederland deed verslag) waar en waarin de kracht en meerwaarde van de buurtwerkkamers zit. Wat de Buurtwerkkamer Coöperatie betreft mag Amsterdam trots zijn op bewoners die op dergelijke wijze verantwoordelijkheid nemen voor hun eigen straat, buurt en wijk en de mensen die er wonen.

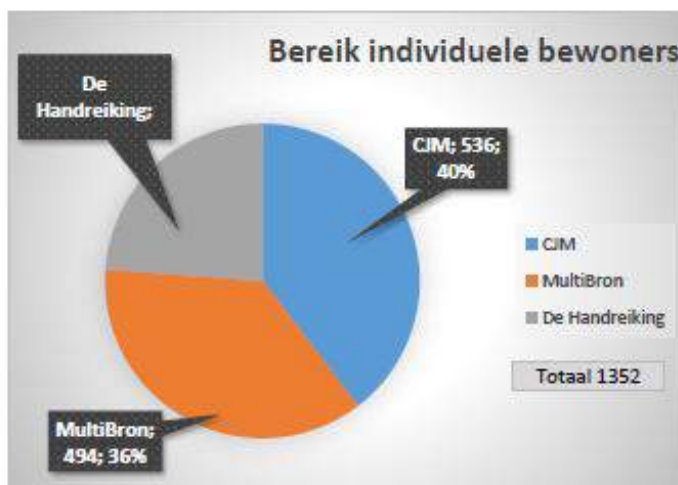
Al met al duurde deze fase van onzekerheid over de toekomst van de buurtwerkkamers meer dan twee maanden. Dat dit veel heeft gevraagd van de bewoners leidt geen twijfel. Meer dan honderd bewoners staken tijd, energie en zelfs geld in het protest dat zou leiden tot een positieve reactie van de gemeente. Hoe graag de Buurtwerkkamer Coöperatie dit ook had willen voorkomen, een en ander heeft geleid tot 'verminderde productie' in de periode september – november. Veel activiteiten gingen meermaals niet door en een aantal diensten heeft vertraging opgelopen als gevolg van de protesten die onvermijdelijk waren geworden. Des te knapper van de bewoner het in 2016 behaalde resultaat dat op de meeste onderdelen in de buurt kwam van de in de samenwerkingsafpraak benoemde streefcijfers of daar soms zelfs overheen is gegaan.

De conclusies

Individuele klanten

Ook 2016 laat weer het beeld zien van nog steeds groeiende buurtwerkkamers, in ieder geval als het gaat om het aantal individuele klanten en het aantal diensten en activiteiten. Dit ondanks de zo-even genoemde periode in het najaar van 2016 waarin een goed deel van de energie, tijd en aandacht van de vrijwilligers, deelnemers en gebruikers werd opgeslokt door de twee protestacties bij de gemeente. Onder klanten verstaan wij bewoners die gebruikmaken van een of meerdere diensten en/of deelnemen aan een of meerdere activiteiten. Later in deze evaluatie volgen per buurtwerkkamer het aanbod aan diensten en activiteiten. In de eerder genoemde resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek is er eveneens wat ruimte voor aanvullende aantallen en cijfers die daarbij horen.

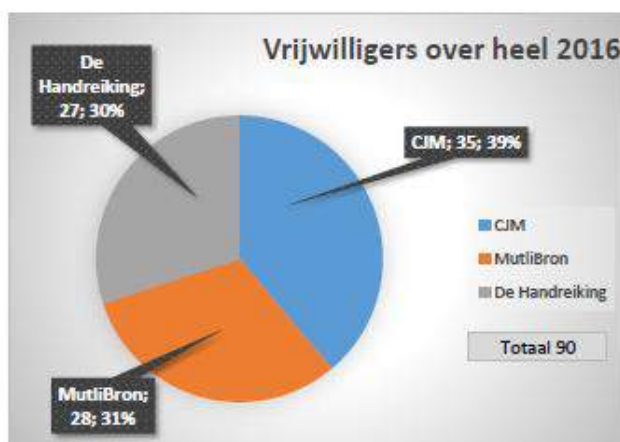
Eind 2016 stonden er bij de drie buurtwerkkamers 1.229 individuele klanten geregistreerd. Eind december 2015 waren dat er 1075. Dit betekent dat het aantal geregistreerde klanten het afgelopen jaar met 154 is gestegen, een groei van 14%. Niet alle gebruikers en deelnemers staan echter geregistreerd of worden lid van de bewonersvereniging. Gemiddeld zal zo'n 10% van het totaal aantal individuele deelnemer en gebruikers door omstandigheden niet officieel in 'boeken' komen. Daarmee komt het totaal aantal individuele bewoners dat op de een of andere manier verbonden is aan de buurtwerkkamers over 2016 op een totaal van 1350. Kijkend naar de individuele cijfers zien we dat MultiBron met 494 (was 560 eind 2015) individuele klanten mooi tussen de prognose van 450-500 klanten is uitgekomen. Voor de andere twee buurtwerkkamers geldt dat zij met respectievelijk 536 (CJM, eind 2015 460) en 293 (De Handreiking, eind 2015 174) keurig ruim boven de cijfers over 2015 scoren.



Een belangrijke conclusie die we hieruit trekken is dat de rek er in Zuidoost nog niet uit is. Het proces dat leidt tot (bijna) volledige bekendheid onder de doelgroepen (in de regel met mensen die op meerdere leefgebieden wel een steuntje uit de wijk kunnen gebruiken) is er een van de lange adem. Toen we in 2011 in Holendrecht met CJM begonnen beschikten we over slechts een paar vrijwilligers en enige tientallen klanten. Anno 2016 zijn deze groepen soms meer dan vertienvoudigd. Hierbij dient te worden benadrukt dat het aantal klanten feitelijk hoger ligt dan hier is weergegeven. Mensen met een eenmalige vraag (brief, telefoontje, 'binnenlopers') worden in de regel niet geregistreerd, simpelweg omdat dat te bewerkelijk is. Maar juist de laagdrempeligheid en de snelheid (meestal per direct) waarmee mensen worden geholpen verklaart deels het succes van de buurtwerkkamers. Wij gaan er dan ook van uit dat het aantal individuele klanten over de drie buurtwerkkamers feitelijk boven de 1.350 ligt. Ook niet onbelangrijk is het gegeven dat veel klanten gebruikmaken van meerdere diensten en deelnemen aan meerdere activiteiten. Dit percentage van 'grootverbruikers' ligt – en dit is gebaseerd op de resultaten uit de enquête – op 40%.

Aantal actieve vrijwilligers

De buurtwerkkamers draaien bijna volledig op vrijwilligers. De enige betaalde krachten per buurtwerkkamer zijn de externe teamcoördinator (18 uur per week), de assistent teamcoördinator (uit de wijk, vanuit de bijstand) en – op afstand – een projectcoach (maximaal 4 uur per week per buurtwerkkamer). Geen van deze betaalde krachten heeft enige rol in de uitvoering van de diensten en activiteiten die in en vanuit de buurtwerkkamer worden georganiseerd. Dit gebeurt voor 100% door bewoners. Niet in de laatste plaats daarom is het benoemen van streefcijfers het hoogst haalbare. Bewoners stoppen er mee, schorten hun activiteiten op of vallen tijdelijk uit. Of niet. En met name het aanbod van de wat ‘stabielere’ vrijwilligers geeft ons het vertrouwen aan het begin van het jaar streefcijfers te durven benoemen. Daarover zo meer. Los hiervan gebeurt het soms ook dat de verwachte vraag vanuit de wijk – gebaseerd op de inschatting van de vrijwilligers zelf – blijkt tegen te vallen en dat na verloop van enige tijd met een activiteit wordt gestopt of dat een dienst minder vaak wordt gevraagd.

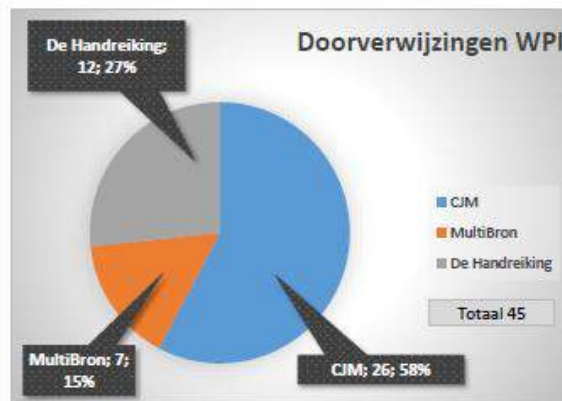


Over heel 2016 waren er bij CJM 35, bij MultiBron 28 en bij De Handreiking 27 vrijwilligers actief. Deze vrijwilligers voldoen aan de criteria zoals in de samenwerkingsafspraken overeengekomen. De streefcijfers voor heel 2016 waren respectievelijk 40, 30 en 25. Bij De Handreiking is dat aantal overtroffen en bij CJM en MultiBron zijn deze streefcijfers bijna behaald. Het totaal aantal vrijwilligers dat in totaal over de drie buurtwerkkamers in 2016 actief was ligt op 89. Het aantal vrijwilligers dat in december 2016 nog steeds actief was lag rond de 65. Dit betekent dat ongeveer 24 vrijwilligers in de loop van het jaar zijn uitgestroomd. Redenen hiervoor zijn verhuizing, werk, opleiding, ander vrijwilligerswerk elders, ziekte en soms helaas ook een beslissing om uit elkaar te gaan.

Aantal doorverwijzingen vanuit de RvE Participatie

Aan het begin van 2016 is met de RvE Participatie afgesproken dat er naar alle buurtwerkkamers 15 klanten zouden worden doorverwijzen (15 per buurtwerkkamer dus). Eind december 2016 stond dit aantal doorverwijzingen voor CJM op 26, voor MultiBron op 7 en voor de Handreiking op 12. Opgeteld zitten we daarmee precies op de beoogde 45. Dat is voor CJM ruim boven de verwachting en voor MultiBron en De Handreiking er onder. Dat is deels te verklaren uit het feit dat CJM de langst bestaande buurtwerkkamer is (gestart in 2011) en daarmee bij de klantmanagers een grotere bekendheid geniet. Punt van aandacht en lichte zorg is overigens dat niet alle doorverwezen klanten ook daadwerkelijk bij de buurtwerkkamer in kwestie aankomen. Telefoonnummers blijken niet te kloppen, er wordt niet teruggebeld en/of mensen komen uiteindelijk niet opdagen voor een gesprek. Hiervan is in 8 van de 39 doorverwijzingen sprake. Met net geen 20% is dat in onze ogen te hoog.

Het aantal mensen dat daadwerkelijk actief wordt (deelneemt aan een activiteit, gebruikmaakt van een dienst, allebei of zelf vrijwilliger wordt) is met een kleine 50% een redelijke score. Hierin speelt mee dat veel van de doorverwezen klanten op meerdere leefgebieden problemen ervaren en niet altijd de meerwaarde zien van het aansluiten bij (het aanbod van) een buurtwerkkamer. Ook het feit dat de participatieplicht in Amsterdam niet als plicht wordt gezien – maar als een vrijblijvende keuze – speelt hierin mee. Dat verklaart wat ons betreft ook de relatief hoge ‘no show’ bij het kennismaken met de doorverwezen klanten. Aanvullend hierop kunnen wij dan ook concluderen dat er eind 2016 per buurtwerkkamer geen 7 doorverwezen klanten actief zijn als vrijwilliger. Wellicht dat het verstandiger is om in 2017 niet te kiezen voor een streefcijfer gericht op de inzet als vrijwilliger, maar eerder op het gegeven dat iemand überhaupt actief is binnen de buurtwerkkamer.



Aanvullende streef-afspraken met de RvE Participatie

Kijkend naar een aantal andere streefcijfers dat met de RvE Participatie is overeengekomen het volgende;

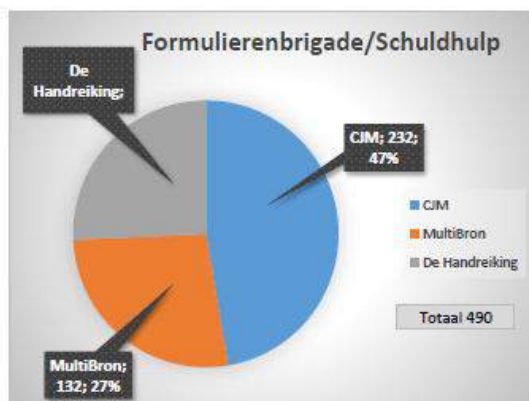
- Er was in 2016 één klant actief op een zogeheten ‘leerwerkplek’. De ‘beschikbaarheid’ van klanten die daaraan voldoen blijkt lastiger te ontsluiten dan op voorhand werd verondersteld. De eerste helft van 2016 is gebruikt om te verbinden met de contactpersoon binnen de gemeente Amsterdam die ons daarbij verder kan helpen. Dat is inmiddels gelukt en de verwachting is dat in 2017 twee of meer kandidaten op een leerwerkplek bij een of meerdere van de buurtwerkkamers worden geplaatst.
- De voorbereidingen op informatiebijeenkomsten over armoederegelingen zijn gestart – er is kennisgemaakt met de beoogde voorlichters – maar daarna is hieraan vanuit de RvE geen vervolg gegeven.
- Er heeft net voor het zomerreces een informatiebijeenkomst voor de klantmanagers over de buurtwerkkamers plaats gevonden.
- Klantgesprekken tussen klantmanagers en klanten hebben nog niet plaatsgevonden in een of meerdere van de buurtwerkkamers. Dit heeft ermee te maken dat de buurtwerkkamers niet voldoen aan de eisen die door de gemeente aan dergelijke ‘werkplekken’ worden gesteld. De wens om aan deze streefafspraken was er aan beide kanten overigens wel. Medio december 2016 is vanuit De Handreiking een van de klantmanager opnieuw gestart met het ontvangen van klanten op locatie. Met een tweede klantmanager wordt thans (februari) gesproken om hetzelfde te doen, ook vanuit De Handreiking.
- Koffieochtend voor vaders en moeders hebben niet plaatsgevonden.

Andere streefcijfers

Zoals uit het verderop in deze evaluatie opgenomen overzicht aan diensten en activiteiten blijkt, wordt er vanuit de buurtwerkkamer van alles georganiseerd. Op voorhand is nooit duidelijk en vast te stellen wat er gaat ontstaan, maar van een aantal diensten weten we dat die niet snel zullen verdwijnen omdat er altijd vraag naar zal blijven bestaan. Denk aan de formulierenbrigades, de computeroefenlessen, de conversatielessen Nederlands, de klussen- en tuindienst en eet- en kookactiviteiten. Deze diensten en activiteiten draaien in alle buurtwerkkamers. Voor CJM geldt zelfs dat er nog een grote dienst aan kan worden toegevoegd; de Schuldhulptoeleiding, die inmiddels in nauwe samenwerking met Madi steeds verder vorm krijgt. Deze Schuldhulptoeleiding trekt inmiddels ook mensen van buiten Gaasperdam, uit feitelijk de rest van Zuidoost (waaronder ook redelijk wat bewoners uit de GK-Buurt.)

Formulierenbrigade en Schuldhulptoeleiding

Als we kijken naar de benoemde streefcijfers op het gebied van de Formulierenbrigades zien we dat we in 2016 hoge aantallen mensen helpen (CJM 103, exclusief Schuldhulptoeleiding, MultiBron 132 – inclusief Advocaten Spreekuur en De Handreiking 126, inclusief Hand in Hand), maar dat we nog ver verwijderd zijn van de respectievelijke streefcijfers van 300, 300 en 100. Alleen De Handreiking gaat met 126 ruim over het streefcijfers van 100 heen. Voor wat betreft de andere twee buurtwerkkamers is het zaak een verduidelijking aan te brengen betreffende deze streefcijfers, omdat ze enigszins ‘vervuild’ zijn. In het geval van CJM hadden de streefcijfers van de Schuldhulptoeleiding en de Formulierenbrigade beter in elkaar geschoven kunnen worden, zo nauw zijn beide diensten namelijk met elkaar verbonden. Bij elkaar opgeteld komen we voor CJM over 2016 uit op 232 individuele klanten die met formulieren- en schuldenproblematiek kampen. Hierin zitten ook doorverwijzingen vanuit MultiBron en De Handreiking en zoals gezegd vanuit de GK-Buurt. In deze eindevaluatie willen we dan ook voorstellen de streefcijfers zoals ze benoemd zijn voor de Schuldhulptoeleiding en de Formulierenbrigade in elkaar te schuiven voor wat betreft CJM en vast te stellen op 250 in plaats van 475. Voor MultiBron en De Handreiking zouden de respectievelijke Formulierenbrigades beter op 150 gesteld kunnen worden, in plaats van de eerder benoemde 300 en 100. Voor wat betreft de benoemde streefcijfers voor toeleiding naar Schuldhulptoeleiding zouden deze op respectievelijk 50 en 25 kunnen blijven staan, weliswaar in de wetenschap dat deze bewoners met hun schulden niet bij MultiBron en De Handreiking terecht kunnen, maar bij hun gespecialiseerde zusterkamer CJM.



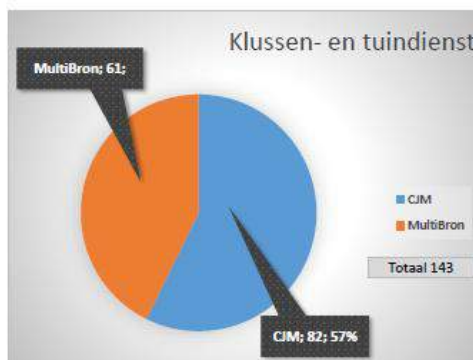
Van belang te benadrukken is dat het begeleiden van mensen met (dreigende) schulden naar de juiste instanties bijzonder arbeidsintensief is en emotioneel ook veel vraagt van (niet zelden) ervaringsdeskundige vrijwilligers uit de buurt. Eén individuele klant staat voor vele contactmomenten en vele handelingen die optellen tot enige tientallen uren. Hierin onderscheiden de buurtwerkkamers zich dan ook van iedere andere (professionele) instantie die zich bezighoudt met dreigende schulden en met bewoners die hun weg in de ‘systeemwereld’ niet (meer) weten te vinden of daar überhaupt niet toe in staat zijn.

Bemiddeling bij Huurachterstanden

Voor bemiddeling bij huurachterstanden geldt min of meer hetzelfde als het punt hierboven, ware het niet dat er wel degelijk in alle drie de buurtwerkkamers actief en met succes is bemiddeld bij (dreigende) huurachterstanden. Voor CJM geldt dat dat 35 van de beoogde 40 keer is gebeurd en voor MultiBron en De Handreiking respectievelijk 5 en 2 keer (moment van opname: september 2016, wellicht ligt dit hoger). Maar ook hier is de verwachting dat toekomstige huurbemiddelingen in de loop van 2017 vanuit de twee laatst genoemde buurtwerkkamers deels worden ondergebracht bij CJM. Overigens is het zo dat de kennis die op dit vlak bij CJM voorhanden is steeds actiever wordt gedeeld met de betrokken vrijwilligers van de andere twee buurtwerkkamers en dat de verwachting is dat beide buurtwerkkamers MultiBron en De Handreiking in 2017 hun eigen Schuldhulptoeleiding met succes hebben weten op te zetten.

Klussen- en tuindiensten

Twee andere belangrijke diensten die door en vanuit de buurtwerkkamers worden aangeboden zijn de klussen- en tuindiensten. Kijkend naar de cijfers zien we dat CJM en MultiBron met respectievelijk 82 en 61 prima scores. Afgezet tegen de beoogde 200 en 150 klussen valt deze score echter ietwat tegen. Dat heeft alles te maken met de tegenvallende vraag vanuit de wijk naar klussen en niet zozeer met het aanbod aan klussers, dat weliswaar fluctueert, maar altijd voldoende is. Hetzelfde zien we ook gebeuren in De Handreiking; ondanks de aanwezigheid van paraat staande klussers met dito uitrusting, komt de vraag naar klussen niet op gang, ondanks herhaalde oproepen in de nieuwsbrief en via andere communicatiekanalen. In 2017 zullen we dit nader beschouwen en er wellicht opnieuw gericht op gaan communiceren en dan met name in De Handreiking.

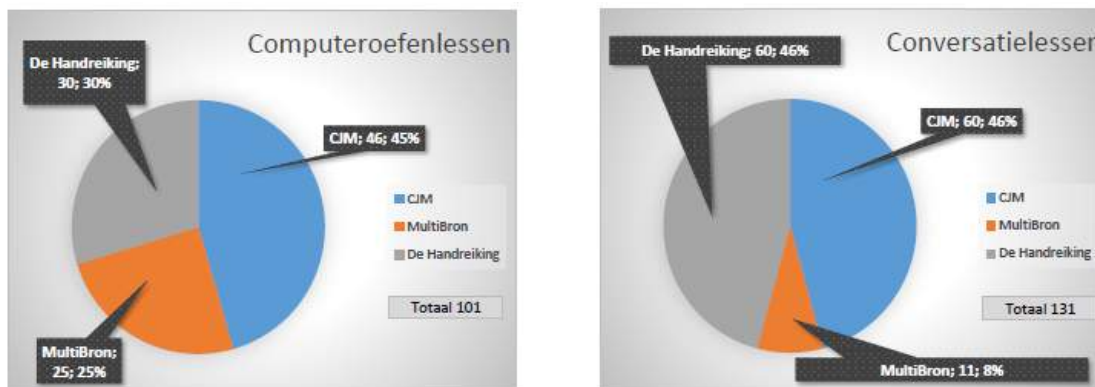


Hetzelfde geldt voor de tuinklussen. De vraag is er latent – dat weten de vrijwilligers en het is ook zichtbaar – maar er lijkt een relatief grote ‘handelingsverlegenheid’ te zijn als het gaat om het vragen om een stuk tuinonderhoud. In CJM is het met 52 van de beoogde 40 tuinklussen nog wel gelukt (dit is inclusief ‘terugkeeronderhoud’ als gevolg van onkruid en achterstallig onderhoud), maar MultiBron en De Handreiking blijven daar ver bij achter. Het verdient aanbeveling dit met de betrokken corporaties gericht op te nemen, om de vraag die wel degelijk bestaat te koppelen aan het aanbod van de buurtwerkkamers. Voorstel van onze kant is om de streefcijfers op het gebied van klussen terug te brengen van respectievelijk 200 naar 100 (CJM), 150 naar 100 (MultiBron) en van 25 naar 10 bij de Handreiking. Voor de tuindienst stellen wij voor deze terug te brengen van 30 naar 10 (MultiBron) en van 15 naar 5 bij De Handreiking.

Conversatielessen

Net als de Formulierenbrigades zijn de conversatielessen succesvolle diensten die vanuit alle drie de buurtwerkkamers worden aangeboden. In totaal (over de drie buurtwerkkamers verdeeld) zijn er in 2016 maar liefst 131 mensen bezig met verwerven van meer taalvaardigheden (60 bij CJM, 11 bij MultiBron en 60 bij De Handreiking). Kijkend naar de streefcijfers zien we dat die aan het begin van het jaar te hoog zijn ingeschat.

Althans, als het gaat om individuele deelnemers. Bij CJM en MultiBron worden meerdere groepen op verschillende tijdstippen, in wisselende samenstellingen en op verschillende niveaus met hun Nederlands geholpen. Dit gebeurt allemaal door vrijwilligers. Uitbreiding van het aantal deelnemers is – met uitzondering van MultiBron – niet haalbaar omdat het simpelweg ontbreekt aan fysieke ruimte in de locaties, ruimte in de agenda en geschikte vrijwilligers. Voorstel is om de streefcijfers terug te brengen van 100 naar 60 in CJM, 50 naar 20 bij MultiBron en 75 naar 60 in De Handreiking. Dit zijn nog steeds hele mooie cijfers omdat het hier zoals gezegd om bijzonder arbeidsintensieve trajecten gaat die volledig door vrijwilligers worden opgezet en georganiseerd.



Computeroefenlessen

Voor de computeroefenlessen geldt iets soortgelijks. Bij De Handreiking en bij MultiBron wordt persoonlijke ondersteuning geboden op meerdere momenten en op verschillende niveaus. Dit is maatwerk. Bij CJM gebeurde dat tot aan de zomer ook, alleen hield de betrokken vrijwilliger er daar mee op om persoonlijke redenen. Met respectievelijk 46 van de beoogde 50 (CJM), 25 van de beoogde 50 (MultiBron) en 30 van de beoogde 35 (De Handreiking) scoren de drie buurtwerkkamers heel aardig en hoeven de streefcijfers (nog) niet aangepast te worden, afhankelijk van de ontwikkelingen in 2017.

Opruimploeg

In 2016 zijn er geen opruimacties geweest en is er geen van de drie buurtwerkkamers evenmin een opruimploeg actief geweest. In de tweede helft van 2016 is er vanuit de Buurtwerk Coöperatie geïnventariseerd in hoeverre aan dit punt nog aandacht dient te worden besteed. Hieruit is (nog) niet gebleken dat hiernaar behoefte bestaat.

Sleutelbeheerders en actieve vrijwilligersgroepen

In de drie buurtwerkkamers zijn zoveel sleutelbeheerders en actieve vrijwilligersgroepen actief – van vrouwenempowerment, kinderactiviteiten en Ghanase praatgroepen, tot inheemse dansgroepen en huiswerkbegeleiding - dat we hier willen volstaan met de constatering dat we ruimschoots voldoen aan de eerder benoemde streefcijfers op dit punt.

Betalende leden

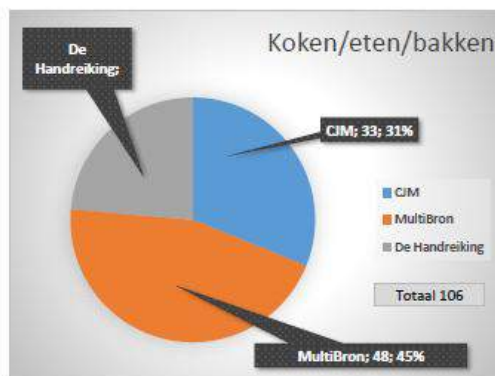
Het aantal betalende leden van de bewonersverenigingen CJM en MultiBron verdient bijzondere aandacht. CJM en MultiBron zijn officiële bewonersverenigingen met bestuursleden afkomstig uit de wijk. Voor De Handreiking geldt dat een bestuur is samengesteld en thans (februari 2017) via een notarieel traject formeel in oprichting is. In 2015 is CJM gestart met het registreren van betalende leden. Dat leidde tot 400 betalende leden in 2015. Over 2016 komt het totaal op 218. Dit zijn de *nieuwe* leden uit 2016 (niet iedereen wordt meteen lid, dus het aantal nieuwe klanten in 2016 ligt feitelijk stukken hoger).

In 2017 zullen één of twee vrijwilligers per buurtwerkkamer actief gaan inzetten op het incasseren van de andere contributies (boven de 400 nu) die dus weliswaar als lid geregistreerd staan, maar nog niet betaald hebben in het huidige kalenderjaar. De verwachting is dat CJM geen 400 betalende leden gaat halen, maar dat 200 à 300 betalende leden haalbaar moet zijn. Voor MultiBron geldt dat het registratiesysteem van CJM (het werkt met barcode, een computer en pasjes) in 2017 definitief zal worden ingevoerd, evenals bij De Handreiking. Het was in eerste instantie de bedoeling dat dit in 2016 al zou gebeuren, maar de ervaring leert dat het werken met dit systeem, maar meer nog dan dat het communiceren met de klanten over de noodzakelijke bijdrage van €2,50 per jaar, niet een eenvoudige opgave is. Het betekent sterke focus van vrijwilligers op een stuk cruciale bedrijfsvoering. Dat gezegd hebbende, alle vrijwilligers staan achter het uitgangspunt dat lidmaatschap voor iedere klant betekent dat zij daarmee eigenaarschap van hún buurtwerkkamer verwerven én dat zij door een minimale (indien nodig gespreide betaalde) bijdrage zich realiseren dat een buurtwerkkamer draait om wederkerigheid en dat vrijwilligheid nooit vrijblijvendheid betekent.

Ontbijtgroepen, kookgroepen, eetgroepen en huiswerkbegeleiding

De eerste helft van 2016 heeft laten zien dat de buurtwerkkamers bijzonder succesvol zijn op het gebied van sociale activiteiten waaronder wij ook alles scharen dat met eten en koken te maken heeft. Dat geldt ook voor de ‘babbelen’ naai-activiteiten en wandelgroepen; drukbezochte en geslaagde wekelijks terugkerende bijeenkomsten van gelijkgestemden die hun plekje binnen de buurtwerkkamer hebben gevonden en niet zelden persoonlijk grote stappen zetten.

Voor de huiswerkgroepen geldt dat deze met wisselende successen in de buurtwerkkamer worden aangeboden en georganiseerd. Bij CJM gebeurt dat al ruim drie jaar met een vaste groep kinderen (die uiterlijk wel in- en uitstroom kent), maar in bijvoorbeeld De Handreiking en MultiBron is daaraan in de eerste helft van 2016 een einde gekomen, omdat ofwel de vrijwilliger ermee stopte (MultiBron) of de deelnemende kinderen niet meer kwamen (De Handreiking). Overigens is het wel zo dat de kindergroepen op de zondag in De Handreiking in hun aanbod ook huiswerkachtige onderdelen hebben verwerkt.



Bespaarmij

Speciale aandacht verdient het nevenproject Bespaarmij. In samenwerking met stadsdeel Zuidoost, de RvE Armoede, Eigen Haard en (zeer) waarschijnlijk Ymere en de Delta Lloyd Foundation gaat de Buurtwerkkamer Coöperatie medio maart 2017 een project aan met Joris Hofmans van Bespaarmij. Met Bespaarmij zijn de buurtwerkkamers eind 2015 een eerste kleine pilot begonnen die eind 2017 wordt voortgezet in een grotere pilot. Bespaarmij is een interactief budgettair huishoudboekje dat door bewoners – al dan niet ondersteund door ervaringsdeskundige en getrainde andere bewoners uit de wijk – wordt ingevuld en dat een zeer overzichtelijk beeld geeft van de inkomsten en uitgaven van een klant. Daarnaast is het een bespaarsite dat alle aanbieders van vaste lasten (energie, verzekeringen, telefonie etc.) met elkaar vergelijkt én de mensen tegelijkertijd met één druk op de knop laat overstappen om daarmee te besparen. De ‘overstapwinsten’ die daarmee worden geboekt vloeien terug naar de wijk, via de betrokken buurtwerkkamer. In de begroting van deze pilot is ook ruimte opgenomen voor een betaalde coördinator die wordt geworven onder bewoners van de wijk, bij voorkeur vanuit de bijstand.

SW-Kandidaten

Medio december waren er twee kandidaten met een SW-indicatie (sociale werkvoorziening) bij de buurtwerkkamers actief. Dit zijn mensen met een contract bij de gemeente Amsterdam die – rekening houdend met hun arbeidsbeperking – betaald aan de slag gaan bij een of meerdere buurtwerkkamers op een of meerdere onderdelen. In totaal zijn er in 2016 vier SW-ers actief geweest, waarvan er twee in de tweede helft van 2016 zagezegd in aanmerking kwamen voor een betaald contract voor een afgebakend aantal uren. Begin 2017 is dit aantal uitgebreid met vier nieuwe kandidaten. Hierover in de tussenevaluatie die medio juli 2017 beschikbaar is meer.

Statushouders

In de tweede helft van 2016 is bij de drie buurtwerkkamers een proef met statushouders gestart. Het betreft hier statushouders die een woning van Eigen Haard betrekken ergens in Zuidoost. Met Eigen Haard is afgesproken dat de wijkbeheerders van Eigen Haard samen met mensen van de buurtwerkkamers een intakegesprek voeren met deze nieuwe wijkbewoners. Volgens Eigen Haard – en zeker ook volgens de buurtwerkkamers – sluit het aanbod van CJM, MultiBron en De Handreiking naadloos aan op de behoeften van nieuwe wijkbewoners die veelal niet alleen de Nederlandse nauwelijks beheersen, maar vaak ook moeite hebben om zich zonder netwerk staande te houden in een wijk en samenleving waar er van alles van hen wordt verwacht en verondersteld. Via de inzet van de buurtwerkkamers – zo is de verwachting – voorkomen we dat statushouders vereenzamen, in de schulden raken of op andere manieren in de problemen komen omdat zij ons ‘systeem’ nog niet begrijpen en zij de taal nog niet voldoende machtig zijn. In 2016 betrof het één succesvol georganiseerd gesprek. In 2017 volgen er naar verwachting meer.

Samenwerkingsverbanden

De drie buurtwerkkamers werken – soms zeer nauw, we schalen klanten op- en af naar elkaar – samen met verschillende partners. Uiteraard zijn dat de financierende partners, maar daarnaast ook met organisaties als POZO, Venzo, PBAZO, Madi, het voormalige Kansrijk Zuidoost, Samen Doen, gezondheidscentra, scholen, het AMC, stichting SES etc. etc. Het gaat te ver al deze partners bij naam te noemen, maar er zitten ook andere coöperatieve verbanden (in de H-Buurt en Gaasperdam) tussen en bewonersgroepen van verschillende corporaties.

Samen Kappen in de Handreiking

Speciale aandacht verdient in het licht van het vorige punt de samenwerking met Samen Kappen. Samen met Stichting Doen Doet is er in De Handreiking een bijzonder vruchtbare samenwerking ontstaan waarin een grote groep Dominicanen en Afrikanen aan het aanbod van De Handreiking is verbonden. Samen met Samen Kappen ontstaat zo ook nieuw aanbod. Deze samenwerking werd in de tweede helft van 2016 verder uitgebouwd en in 2017 gaat deze groep op in het reguliere aanbod van De Handreiking.

Klanttevredenheidsonderzoek

In november van 2016 is er onder 170 klanten van de buurtwerkkamers een klanttevredenheidsonderzoek uitgezet en afgenomen. Dit klanttevredenheidsonderzoeken is als bijlage bij deze eidevaluatie beschikbaar en vormt tegelijkertijd deels de basis van de samenwerkingsafspraken die wij (bewoners, financiële partners en Buurtwerkkamer Coöperatie) met elkaar maken én vastleggen.

Dag van de Buurtwerkkamers

Op 27 oktober 2016 vond de eerste Dag van de Buurtwerkkamer plaats. Dit gebeurde in buurtwerkkamer CJM. Voor deze dag werd iedereen in Zuidoost en daarbuiten die de buurtwerkkamer(s) een warm hart toedraagt en/of direct betrokken is bij deze buurtwerkkamer(s) uitgenodigd. Het werd een bonte verzameling van bewoners, professionals en al wat zich daar tussenin bevindt en begeeft. Ook in 2017 zal deze buurtwerkkamerdag worden georganiseerd.

Het aanbod aan diensten en activiteiten van de drie buurtwerkkamers

Casa Japie Makandra	MultiBron	De Handreiking
❖ Ontbijtclub	❖ Formulierenbrigade	❖ Conversatielessen Nederlands
❖ Schuldhulptoeleiding	❖ Huisadvocaat (gratis)	❖ Formulierenbrigade
❖ Belastingzaken	❖ Babbeluur	❖ Leren Lezen & Schrijven voor Volwassenen
❖ Formulierenbrigade	❖ Computerbrigade	❖ Computeroefenles
❖ DWI-Cliëntcoaching- en begeleiding	❖ Conversatieles Nederlands	❖ Samen Actief
❖ Conversatielessen Nederlands	❖ Samen Lezen op Zaterdag	❖ Samen Bakken
❖ Computeroefenlessen	❖ Klussenbrigade	❖ Samen Bakken
❖ Computerreparaties	❖ Tuinbrigade	❖ Samen Koken
❖ Tuinklusen	❖ Breien en Haken	❖ Vrouwenempowerment
❖ Kleine Fietsklussen	❖ Aan de Knoppen Computercursus	❖ Creaclub
❖ Klussendienst	❖ Hair Workshop/Pruiken maken	❖ Kinderactiviteiten
❖ Advocatenspreekuur (gratis)	❖ MultiBord Eettafel	❖ Dansgroepen
❖ Wandel- en loopgroep	❖ Venserpion Spelletjesavond	❖ Wandelgroep
❖ Kookclub(s)	❖ Brechtsoep	❖ Hand in Hand
❖ Huiswerkbegeleiding	❖ Boulevard du Brecht – kledingmarkt	
❖ Energiegroep (Eigen Haard)	❖ Re-Boost	
❖ Anisa's vrouwen	❖ Bestuur Kerk	
❖ Koken Sylvana	❖ Bewonersplatform	
❖ Koken Gerda	❖ Naaiclub	

Kortom; de eindconclusie

In 2016 zien we dat de buurtwerkkamers opnieuw een groeiend aantal klanten aan zich weten te binden. Meer dan 1.350 mensen wisten de weg naar een of meerdere van de buurtwerkkamers te vinden en daarmee werd het 'record'-aantal van 1075 individuele klanten in 2015 verbeterd. En dat alles in het jaar waarin de buurtwerkkamer zich opnieuw hebben 'uitgevonden' en hun plekje vonden in het coöperatieve verband dat de Buurtwerkkamer Coöperatie heet én in het jaar dat met succes werd geprotesteerd tegen dreigende sluiting in 2017. Ook in 2016 vonden weer honderden mensen hun weg naar de formulierenbrigades, de schuldhulptoeleiding, de Nederlandse conversatielessen, naar de klussen- en tuindiensten, de kook- en eetactiviteiten en naar de gezellige buurtbijeenkomsten waar wordt gekletst, genaaid, gewandeld en gedanst. Precies zoals voorspeld. Ook in 2016 bereikten de buurtwerkkamers weer mensen die het op meerdere vlakken in hun leven moeilijk hebben. Dat kunnen (dreigende) schulden en armoede zijn, gebrek aan zelfvertrouwen, eenzaamheid, moeite met het opvoeden van de kinderen en niet zelden een combinatie hiervan. Maar tegelijkertijd zijn deze mensen sterk en onafhankelijk als het moet en helpen zij – ervaringsdeskundig als zij zijn - anderen met hún problemen. Al met al ligt er een prima basis voor de 2017 waarin nadrukkelijk wordt getracht de vastgelegde streefcijfers te behalen. Gezien de successen in 2016 zal dat op de meeste punten zeker gaan lukken. Op andere punten sturen we in de samenwerkingsafspraken voor 2017 aan op voorzichtige bijstelling, er nogmaals op wijzend dat de buurtwerkkamers en het aanbod aan diensten en activiteiten zich op voorhand moeilijk laten voorspellen. We hopen u als lezer medio juni 2017 bij de tussenevaluatie weer te mogen begroeten.

Resultaten klanttevredenheidsonderzoek

Buurtwerkkamers Amsterdam Zuidoost 2016

Klanttevredenheidsonderzoek buurtwerkkamers 2016

	Welk cijfer (schaal van 1 - 5) geeft u de volgende items	1 = helemaal niet tevreden - 5 = perfect	
12	- Toegankelijkheid van de buurtwerkkamer (ervaart u een drempel)?		5
	- Aanwezige medewerkers en vrijwilligers (kunt u terecht met uw vragen?)		5
	- Kwaliteit van de medewerkers en vrijwilligers (hebben zij verstand van zaken?)		5
13a	Gaat het beter met u en/of uw leven sinds u gebruik maakt van de buurtwerkkamer (of daar actief bent)	<input checked="" type="radio"/> Ja	<input type="radio"/> Nee
13b	Indien ja, kunt u dat toelichten?	zelfstandig, eigen activiteiten mogelijk	
14a	Zou u anderen adviseren gebruik te maken van de buurtwerkkamer	<input checked="" type="radio"/> Ja	<input type="radio"/> Nee
14b	Waarom wel /niet?	je wordt hier weer gelukkig	
15	Bent u positiever over uw toekomst sinds u gebruik maakt van de buurtwerkkamer (of daar actief bent)?	<input checked="" type="radio"/> Ja	<input type="radio"/> Nee

Samenvatting Klanttevredenheidsonderzoek

Resultaten klanttevredenheidsonderzoek buurtwerkkamers Amsterdam Zuidoost 2016

Voor het eerst vond bij de buurtwerkkamers een breed opgezet klanttevredenheidsonderzoek plaats. In de afgelopen zes jaar is er veel kennis opgedaan over wat men ook wel noemt de 'eigen kracht' van bewoners in Zuidoost, maar nooit werd in cijfers uitgedrukt wat het bereik van de buurtwerkkamers is en wat het doet met de mensen én wie zij eigenlijk zijn en waar zij vandaan komen. Aan het klanttevredenheidsonderzoek deden 170 gebruikers en deelnemers van de buurtwerkkamers mee. Op een totaal van 1350 individuele bewoners die door en vanuit de buurtwerkkamers worden bediend en bereikt. De resultaten zijn verrassend. Hieronder de resultaten die het meest in het oog springen:

1. Een **4,6** is het cijfer – op een schaal van 1 tot 5 – dat de gebruikers en deelnemers de buurtwerkkamers geven op de vragen; 1. Met welke rapportcijfer waardeert u de toegankelijkheid van de buurtwerkkamers – ervaart u een drempel?; 2. Met welk rapportcijfer waardeert u de medewerkers van de buurtwerkkamers – kunt u bij hen terecht met uw vragen?; 3. Met welk rapportcijfer waardeert u de kwaliteit van de medewerkers – hebben zij verstand van zaken?
2. **84%** van de deelnemers en gebruikers zegt 'ja' op de vraag: gaat het beter met u sinds u gebruik maakt van de buurtwerkkamer en/of daar actief bent?
3. **85%** van de deelnemers en gebruikers zegt 'ja' op de vraag; bent u positiever over de toekomst sinds u gebruik maakt van de buurtwerkkamer en/of daar actief bent?
4. **86%** van de deelnemers en gebruikers zegt 'ja' op de vraag: zou u anderen adviseren gebruik te maken van de buurtwerkkamer?
5. 75% van de deelnemers en gebruikers is vrouw en 74% van de deelnemers en gebruikers is buiten Nederland geboren.
6. 66% van de deelnemers en gebruikers komt 1 tot 3 keer per week bij de buurtwerkkamer.
7. 25% maakt gebruik van de formulierenbrigade en 20% neemt deel aan sociale activiteiten.
8. Ruim 40% van de bewoners neemt deel aan activiteiten én maakt gebruik van diensten.
9. Ongeveer 50% van de respondenten heeft een bijstandsuitkering en een klantmanager van WPI. Meer dan helft van hen (54 klanten) is door de klantmanager ook daadwerkelijk doorverwezen naar of gewezen op een buurtwerkkamer.
10. Ruim 8% van de respondenten woont in de G-K Buurt.

De conclusies in een notendop

- Met een 4,6 op een schaal van 1 tot 5 scoren de buurtwerkkamers hoog als het er om gaat of men graag en makkelijk bij de buurtwerkkamers binnenloopt, men aldaar – bij de mensen – hun vragen en problemen kunnen adresseren én niet onbelangrijk, of men vertrouwen heeft in de (ervarings)deskundigheid van de aanwezige bewoners en medewerkers. Dit duidt op veel vertrouwen van de mensen in de buurtwerkkamers én op het ontbreken van drempels. De buurtwerkkamers en de mensen die er komen nodigen uit binnen te lopen en er actief te worden.
- Het gaat beter met de mensen nadat zij bij de buurtwerkkamer actief worden, men is positiever over de toekomst en men adviseert anderen ook naar een buurtwerkkamer te gaan. Dit is een veelzeggend resultaat omdat het hier vaak mensen betreft die in de buurtwerkkamer met een of meerdere problemen aan de slag gaan. Het ervaren van meer geluk en een positievere toekomst betekent dat (een deel van) deze problemen daadwerkelijk succesvol zijn geadresseerd. *(In dit licht verwijzen wij ook graag naar een tweetal doelstellingen die in de samenwerkingsafspraken 2016/2017 zijn benoemd, te weten; een score van minimaal 50% op 'meer vertrouwen in eigen kunnen' en een score van minimaal 70% op 'een prettiger leven in de buurt'. Met 85% is aan deze twee doelstellingen ruim voldaan.*
- De meeste gebruikers en deelnemers komen meerdere malen per week bij de buurtwerkkamer en komen er voor verschillende zaken (diensten én gebruikers). Het aanbod versterkt elkaar – zie het succes van de formulierenbrigade en de sociale activiteiten – en het versterkt daarmee de bewoners en niet onbelangrijk; het voorziet daarmee in een wezenlijke behoefte in Zuidoost. Hiermee leveren de buurtwerkkamers het (indirecte) bewijs dat problemen van (kwetsbare) mensen zelden op zich staan en beter en sneller opgelost kunnen worden als we uitgaan van kansen, talenten en vaardigheden. Uiteraard te organiseren en aan te bieden vanuit een plek in de directe omgeving en vanuit 'eigen kracht' en 'eigenaarschap'. De resultaten uit dit klanttevredenheidsonderzoek tonen dit aan.

Uitkomsten Klanttevredenheidsonderzoek

Inleiding

Voor u liggen de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek dat de Buurtwerkkamer Coöperatie eind 2016 onder 170 van haar 'klanten' uitvoerde. Doel was inzicht krijgen in de mensen die gebruikmaken van de buurtwerkkamers en/of daar actief zijn als vrijwilliger. Wie zijn deze mensen, waar komen zij vandaan, hoe jong zijn zij, waar doen zij aan mee, maar belangrijker nog: welk cijfer geven zij de buurtwerkkamer(s) en de mensen die er actief zijn. En in het verlengde daarvan; heeft de buurtwerkkamer hen geholpen bij het vinden van 'nieuwe wegen', is de toekomst door de buurtwerkkamer weer wat zonniger en zou men anderen adviseren ook gebruik te gaan maken van de buurtwerkkamer(s). Dit klanttevredenheidsonderzoek is met andere woorden het antwoord op de vraag of de buurtwerkkamers er toe doen en waarom we – bewoners, financiële partners, professionals – in 2017 en volgende jaren zeker voort moeten gaan op de ingeslagen weg. Veel leesplezier bij deze – vrolijk stemmende – resultaten.

Opzet klanttevredenheidsonderzoek

Het onderzoek waaraan 170 deelnemers en vrijwilligers (van de in totaal rond de 1.300 unieke klanten) hebben meegewerkt kende twee uitgangspunten. Enerzijds wilden wij hiermee in kaart brengen hoe de mensen de buurtwerkkamers waarderen. Dat deden zij door cijfers te geven, van 1 tot 5, waarbij 5 staat voor 'perfect' en 1 voor 'helemaal niet tevreden'. Anderzijds hebben wij de deelnemers gevraagd een aantal belangrijke zaken over zich zelf te vertellen. Door deze twee informatiestromen bij elkaar te brengen kregen wij een goed beeld van waar de buurtwerkkamers voor staan, wie de mensen zijn die er komen en er gebruiken van maken en niet onbelangrijk, wat zij daar zelf van vinden.

Resultaten in een notendop

In de enquête zijn de volgende vragen aan de deelnemers voorgelegd:

- Wat is uw postcode?
- Wat is uw geboortjaar?
- Bent u in Nederland geboren?
- Bent u vrouw of man?
- Huurt u van een woningcorporatie?
- Van welke buurtwerkkamer(s) maakt u gebruik?
- Wat doet u bij de buurtwerkkamer?
- Hoe vaak bent u gemiddeld bij de buurtwerkkamer?
- Hebt u een klantmanager bij WPI (Werk, Participatie, Inkomen), voorheen DWI (Dienst Werk en Inkomen)?
- Zo ja, heeft uw klantmanager u doorverwezen naar een buurtwerkkamer of u daarover iets verteld?
- Welk cijfer (op een schaal van 1 tot 5) geeft u de toegankelijkheid van de buurtwerkkamer(s)? Ervaart u met andere woorden wel of geen drempel?
- Welk cijfer geeft u de medewerkers van de buurtwerkkamers als het gaat om het 'terecht kunnen' met uw vragen? Hebben mensen het idee dat zijn hun vragen en problemen bij iemand kwijt kunnen?
- Welk cijfers geeft u de kwaliteit van de mensen die samen met u aan de slag zijn gegaan?
- Gaat het beter met u en/of uw leven sinds u gebruik maakt van de buurtwerkkamer(s) (Of daar actief bent)?
- Bent u positiever over de toekomst sinds u bij de buurtwerkkamer(s) komt?
- Zou u anderen adviseren ook naar de buurtwerkkamer(s) te gaan?
- Ontbreekt er nog iets aan het aanbod van de buurtwerkkamers? Hebt u suggesties?

Daarnaast werd de mensen op verschillende plekken in de enquête de gelegenheid geboden een persoonlijke toelichting te geven.

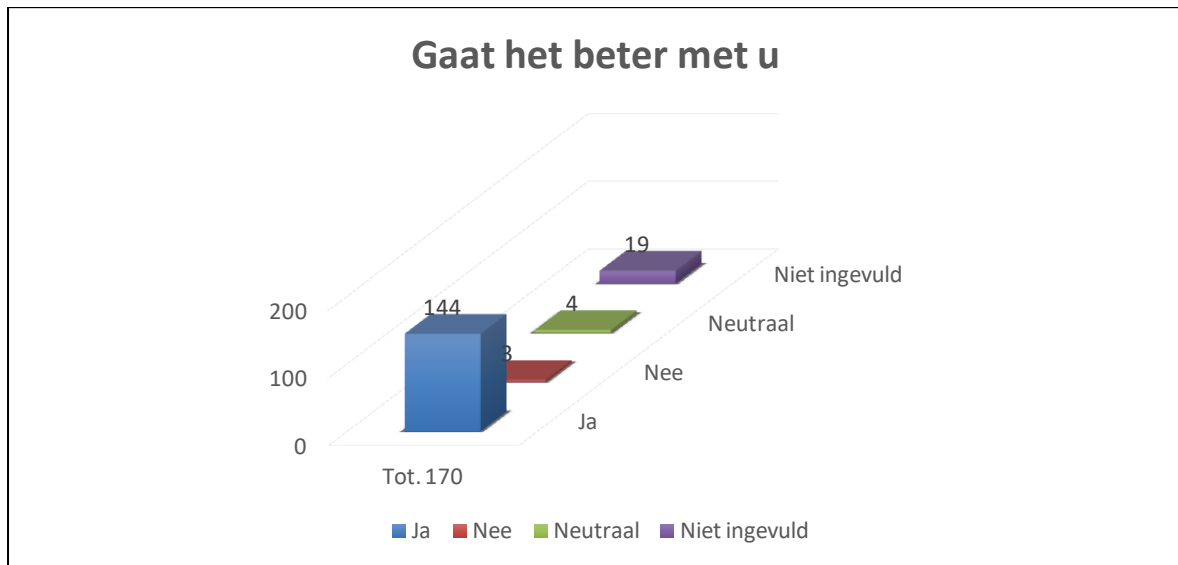
Alvorens per vraag en/of rubriek in te gaan op de resultaten en de conclusies die daaruit kunnen worden getrokken volgt hier een korte opsomming van de meest in het oog springende resultaten;

- Alle drie de buurtwerkkamers – te weten Casa Jemie Makandra (CJM), MultiBron en De Handreiking – ontlopen elkaar weinig als het gaat om het aantal deelnemers. Bij MultiBron zijn de meeste enquêtes ingevuld, maar vonden we ook het hoogste percentage dat een aantal rubrieken niet had ingevuld;
- Met name de vraag in welk jaar mensen geboren zijn werd nog wel eens overgeslagen;
- Ook zagen wij hier en daar enige terughoudendheid als het gaat om het beantwoorden van de vraag van welke woningcorporatie men een woning huurt. Om toch tegemoet te komen aan de wens van de woningcorporaties hebben wij op basis van de ingevulde postcodes alsnog een goed beeld kunnen krijgen van de verdeling van de deelnemers over deze corporaties;
- 75% van de deelnemers is vrouw;
- 74% is niet in Nederland geboren;
- De gemiddelde leeftijd is 54 jaar;
- Van alle 6 Amsterdamse woningcorporaties komen huurders bij de buurtwerkkamers;
- 66% van de deelnemers en gebruikers komt 1-3 keer per week bij de buurtwerkkamer(s);
- 51% van hen heeft een klantmanager bij WPI;
- Van deze groep is 62% door deze klantmanager doorverwezen naar een van de buurtwerkkamers of in ieder geval op de hoogte gebracht van het bestaan van deze buurtwerkkamer;
- Een op de vier mensen maakt gebruik van de Formulierenbrigade;
- Een op de vijf mensen doet mee aan de sociale activiteiten;
- Bijna een op de tien mensen doet mee aan de conversatielessen;
- Een op de tien mensen doet mee aan de kook- en eetactiviteiten;
- Een op de tien mensen doet mee aan de computer-oefenlessen;
- 85% van de mensen geeft aan dat het beter met hen gaat sinds zij bij de buurtwerkkamer(s) (actief) zijn;
- 84% van de mensen geeft aan positiever te zijn over de toekomst sinds zij bij de buurtwerkkamer(s) actief zijn;
- 86% van de mensen zou anderen adviseren ook van de buurtwerkkamer gebruik te maken;
- Op de vraag welk cijfer (van 1 tot 5) men de toegankelijkheid, de beschikbaarheid en de kwaliteit van de mensen van de buurtwerkkamers geeft is het antwoord een; 4,6 gemiddeld.

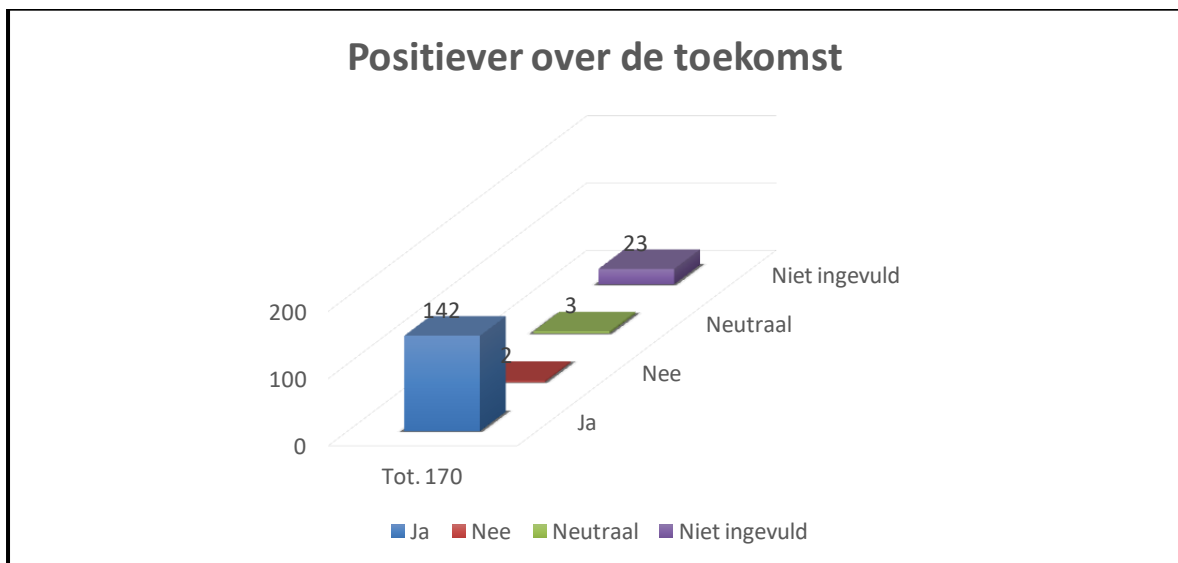
Algemene conclusies

Een van de meest aansprekende resultaten is dat de deelnemers en gebruikers (de mensen van de buurtwerkkamers) een 4,6 geven, op een schaal van 1 tot 5. Dat is een uitstekend resultaat. De enquêtes zijn 'anoniem' afgenomen, waarbij dient te worden aangetekend dat veel deelnemers hulp hebben gehad bij het invullen. Soms gebeurde dat door vrijwilligers bij wie deze mensen deelnemer waren, denk onder andere aan de conversatielessen en de formulierenbrigade. Desondanks zijn deze cijfers bemoedigend, niet in de laatste plaats omdat meerdere personen hun cijfers hebben toegelicht met een persoonlijke noot waaruit grote waardering blijkt.

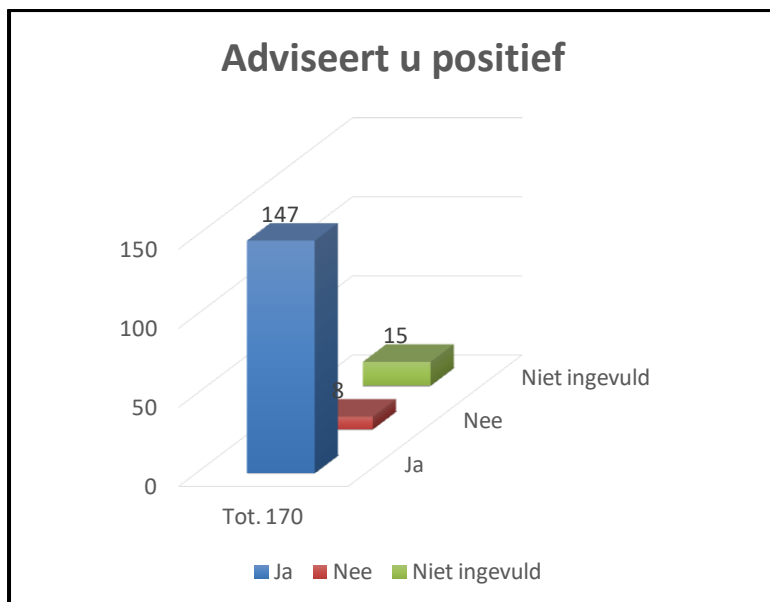
Wat verder in positieve zin opvalt is het grote aantal mensen dat aangeeft zich beter te voelen dan vóórdat zij bij de buurtwerkkamer(s) binnenliep en/of actief werd. Dit is veelzeggend. Een van de pijlers waarop de Buurtwerkkamer Coöperatie rust is het uitgangspunt dat alle deelnemers, gebruikers en vrijwilligers van de buurtwerkkamers op een of andere manier persoonlijke groei ervaren, zich op de een of andere manier ontwikkelen. Voor de een geldt dat die groei er is door eens per week bij een babbeluur aan te haken en voor de ander is daar pas sprake van als er via de buurtwerkkamer een betaalde baan is gevonden. Van die groei is echter pas écht sprake als mensen aangeven zich beter te voelen dan voorheen. Met een 85% score op dit punt lossen de buurtwerkkamers hun eigen – en in het DNA verweven – doelstelling ruimschoots in.



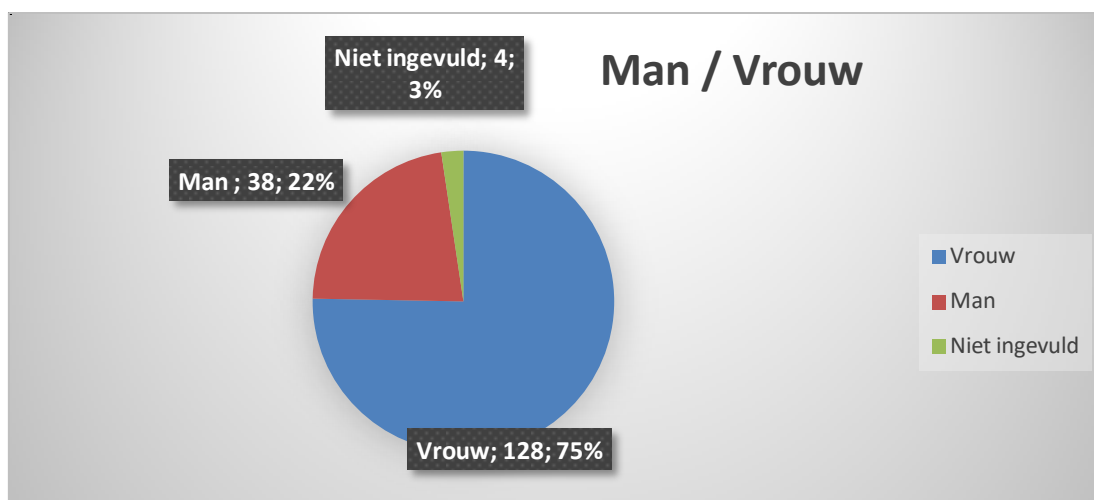
Ook de antwoorden op de vraag of men positiever is over de toekomst stemmen hoopvol, zeker als we afgaan op de persoonlijke toelichting die velen van hen op het enquêteformulier geven. *“Ik ben niet meer eenzaam”, “ik ben tussen de mensen”, “ze helpen de mensen”, “ik kook weer met plezier, ik zit weer lekker in mijn vel”*, dit is slechts een fractie van de tientallen korte – soms in aandoenlijk Nederlands geschreven – toelichtingen die mensen ons hebben mee willen geven. 84% van de mensen geeft aan de toekomst positiever te zien nadat zij voor het eerst bij de buurtwerkkamer(s) aanklopten.



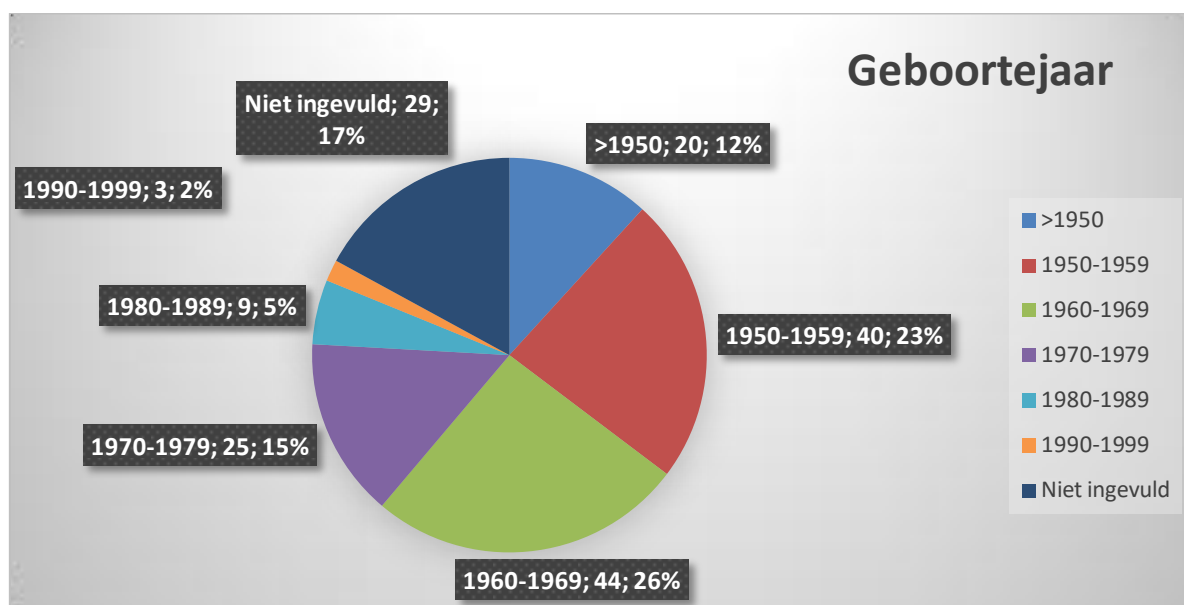
86% van de mensen die aan de enquête heeft meegewerkt zou anderen adviseren óók naar (een van) de buurtwerkkamer(s) te gaan. *“Mensen worden hier weer gelukkig”, “mensen moeten actief zoeken”, “dat heb ik vaak gedaan”*; ook hier weer een greep uit de talloze reacties die mensen ongevraagd aan het papier hebben toevertrouwd. Deze cijfers zijn daarnaast eveneens een bevestiging van ons vermoeden dat de buurtwerkkamers ‘nuldelijks voorzieningen’ zijn waar mensen op laagdrempelige wijze contact(en) leggen met anderen. Vaak heel ‘simpel’ nadat zij door anderen zijn gewezen op het bestaan van de buurtwerkkamer(s) of er zelfs actief door hen mee naar toe zijn genomen. Beter ambassadeurs kan een project zich niet wensen. Daarnaast is het ook een bevestiging van de kwaliteit die door de mensen wordt geleverd; immers, als die kwaliteit er niet zou zijn, zou men ook niet heel enthousiast reclame voor de buurtwerkkamer(s) maken. Wellicht leuk te weten: er waren ook acht mensen die aangaven anderen niet te adviseren naar de buurtwerkkamer te komen. Twee van hen gaven aan geen vrienden te hebben wie ze dat zouden kunnen adviseren. Eén persoon gaf aan *“graag advies te geven”*, vier anderen lichtten het niet toe en één persoon was wel heel eerlijk toe zij schreef: *“geen Spaans te mogen praten bij de buurtwerkkamer.”*



Dit voor wat betreft de waardering die mensen uitspraken voor de buurtwerkkamer(s). Daarnaast leverde de enquête ook veel nuttige informatie op over wie deze ‘gebruiker’ nu eigenlijk is. Om te beginnen blijken 3 op de 4 deelnemers/gebruikers vrouw te zijn. Zegt dit iets over de positie waarin zij zich bevinden, ten opzichte van de mannen die bij de buurtwerkkamers komen of daar niet komen? Aan de hand van deze enquête is dat moeilijk te zeggen. De ervaring van de drie buurtwerkkamers is dat er relatief veel alleenstaande moeders over de vloer komen. In alle leeftijdsgroepen. Het lijkt er op dat veel van hen zich ‘aangetrokken’ voelen tot de voorzieningen van de buurtwerkkamers, zoals de formulierenbrigade en de sociale activiteiten. Wil dat zeggen dat mannen minder problemen ervaren dan vrouwen, in buurten waar zich een buurtwerkkamer bevindt? Zeker niet, het vermoeden bestaat dat in Amsterdam Zuidoost mannen minder geneigd zijn met hun problemen naar een buurtwerkkamer te komen. Er lijkt veel schaamte te zijn, iets waar mannen meer last van lijken te hebben dan vrouwen. Wat de Buurtwerkkamer Coöperatie betreft is dit zeker een thema dat in de toekomst meer aandacht en verdieping verdient.

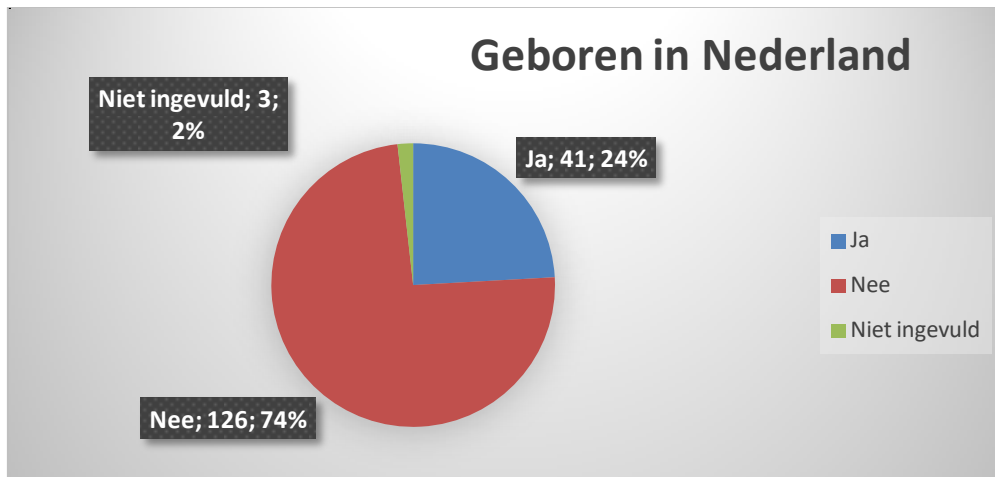


Opvallend is de gemiddelde leeftijd van de deelnemer/gebruiker in de buurtwerkkamers; 54 jaar. Afgaand op het algemene beeld van de buurtwerkkamers zou een gemiddelde leeftijd van rond de 45 meer voor de hand liggen. Verklaring voor de relatief hoge gemiddelde leeftijd is waarschijnlijk het hoge aandeel oudere dames dat – met name bij MultiBron en De Handreiking – actief is in sociale activiteiten en naai- en handwerkgroepen. Onder deze groep ouderen bestaat een hoge mate van (dreigende) vereenzaming en de buurtwerkkamers voorzien met hun aanbod duidelijk in een (groeïende) behoefte.

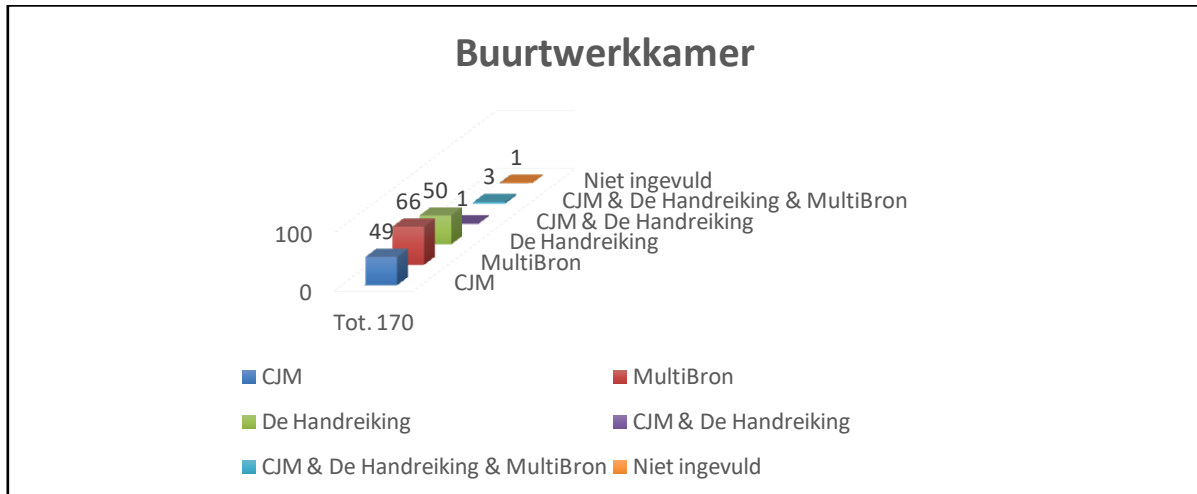


Het aandeel inwoners van Zuidoost met een Nederlands achtergrond (wat voorheen ‘autochtoon’ werd genoemd) ligt de laatste jaren tussen de 20 en 30 procent. Dat beeld zien we ook terug in de buurtwerkkamers. Van alle mensen die aan het klanttevredenheidsonderzoek hebben meegewerkt is 74% niet in Nederland geboren. Hierbij dient wel te worden aangemerkt dat de groep met een niet-Nederlandse achtergrond bij de buurtwerkkamers feitelijk toch hoger ligt dan gemiddeld in Zuidoost. Het aandeel mensen met een ‘niet-Nederlandse’ achtergrond in Zuidoost dat daadwerkelijk in Nederland geboren is zal namelijk hoger liggen dan 30%, omdat veel bewoners onder 40 geboren zijn nádat hun ouders vanuit het buitenland in Nederland neerstreken. Deels zien we de combinatie van relatief hoge leeftijd en ‘de wieg in het buitenland’ terug in de goed bezochte conversatielessen. Daarnaast worden deze lessen ook goed bezocht door mensen met een iets kortere geschiedenis in Nederland en Zuidoost (de zogeheten statushouders).

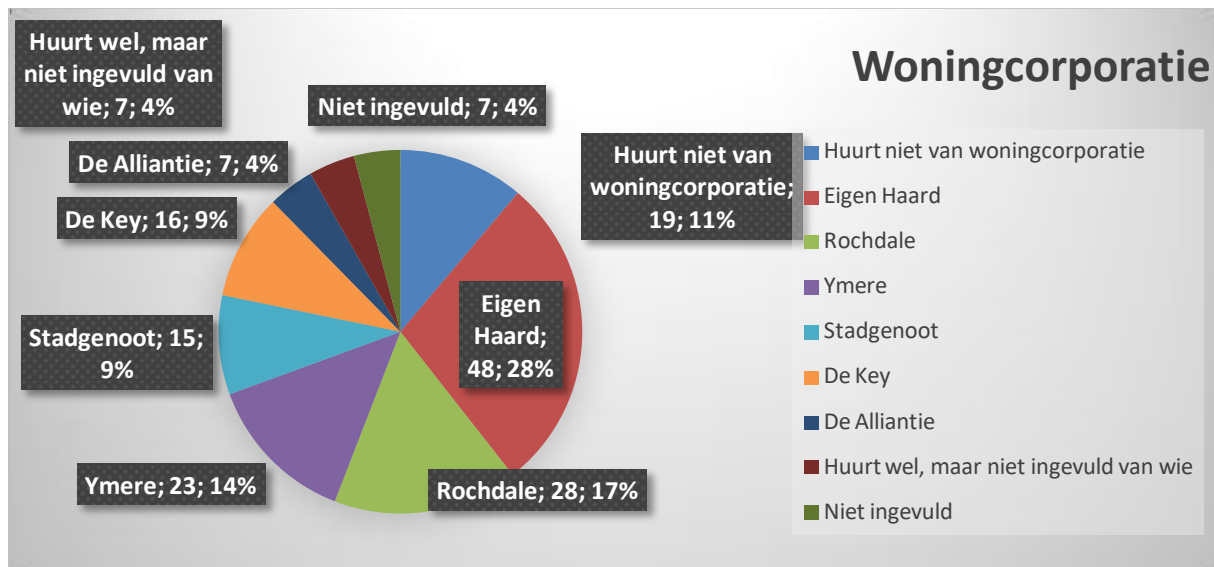
Wat duidelijk uit de enquête naar voren komt – en wat al werd vermoed door de vrijwilligers en professionele krachten – is de grote behoefte aan het leren van de Nederlandse taal en het opdoen van kennis (op een speelse manier) over de Nederlandse samenleving. Deze behoefte te oefenen en meer kennis op te doen manifesteert zich zowel onder deelnemers die al lang in Nederland wonen (soms al dertig jaar) als onder de eerdergenoemde statushouders.



Het kwam al eerder naar voren; het aantal ingevulde enquêtes verdeeld over de drie buurtwerkkamers ligt redelijk dicht bij elkaar. MultiBron scoorde met 66 ingevulde formulieren het beste, maar kende ook de meeste 'lege' plekken. Ook onder de mensen van De Handreiking was er soms enige terughoudendheid in het delen van alle gevraagde informatie. Nergens echter lag het aandeel 'Niet Ingevuld' boven de 10% en meestal zelfs onder de 5%.



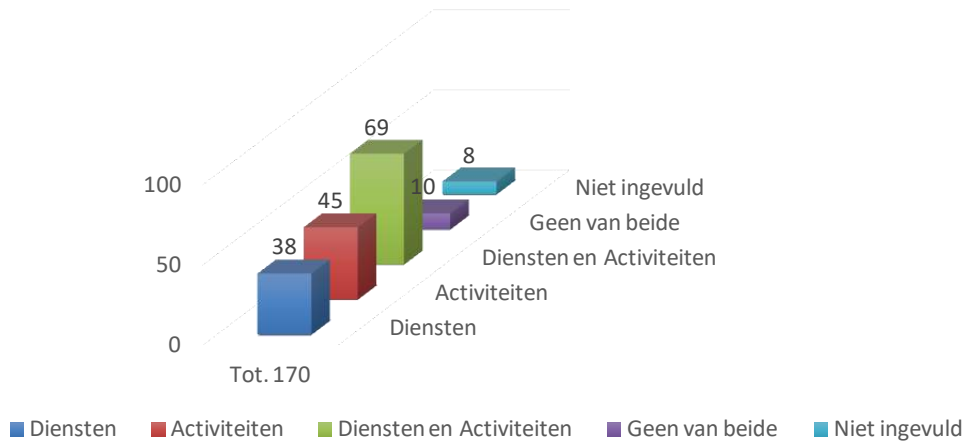
Interessant is de verdeling van woningcorporaties afgaand op de bewoners die de enquête hebben ingevuld. 11% huurt überhaupt niet en 7% heeft het niet ingevuld. De rest is keurig verdeeld over alle woningcorporaties van Amsterdam, waarbij opvalt dat met name de niet meebetalende De Key relatief hoog scoort met 9%, net zoveel als Stadgenoot. Waarbij dient te worden aangetekend dat Stadgenoot alleen bezit heeft in Holendrecht waar CJM actief is. De Key is vooral groot in Venserpolder waar MultiBron actief is. Voor de rest valt ook het relatief hoge aandeel van Rochdale op (17%). Ymere is met 14% een middenmoter. Met 28% scoort Eigen Haard overigens verreweg het hoogst. Verklaring hiervoor is dat Eigen Haard in alle drie de buurten actief is en daarnaast initiatiefnemer van de buurtwerkkamers vanaf het allereerste uur én niet onbelangrijk; verhuurder van alle drie de buurtwerkkamers. De Alliantie sluit de rij overigens met 4% en is net als De Key geen deelnemende en betalende woningcorporatie.



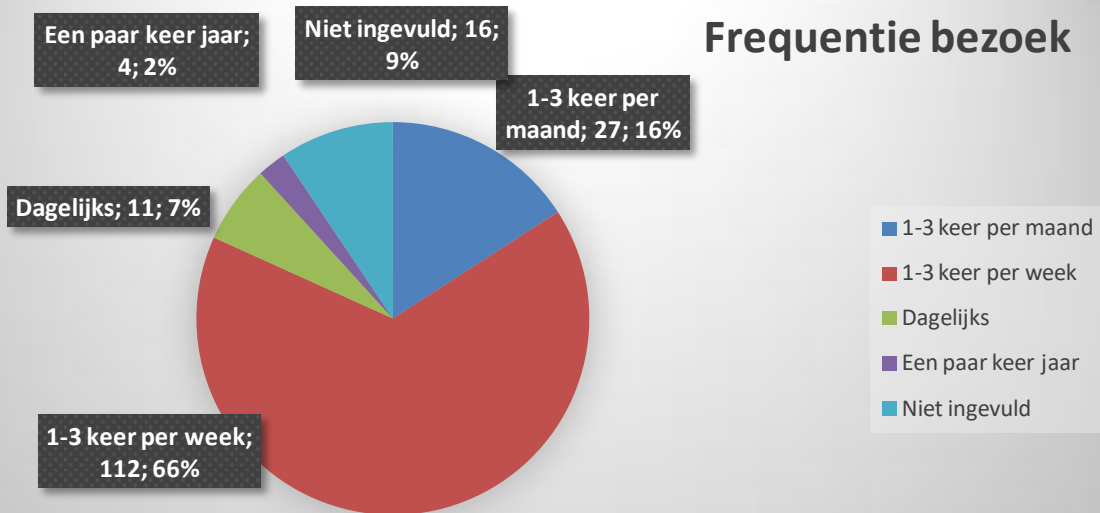
Het aanbod van de buurtwerkkamers – dat volledig wordt georganiseerd door bewoners en vrijwilligers – bestaat uit diensten en activiteiten. Met diensten zijn mensen geholpen met een probleem, denk aan de Formulierenbrigade, Schuldhulptoeleiding en aan de Klussendienst. (*Door onoplettendheid van verschillende direct betrokkenen is de Klussen- en Tuindienst echter niet in de enquête meegenomen. Deze had daarin uiteraard wel genoemd en als optie meegenomen dienen te worden*). Met activiteiten wordt al het aanbod bedoeld waaraan mensen deelnemen. Denk aan kook- en eetactiviteiten, nailessen, conversatielessen, computer-oefenlessen etc. Uit de enquête blijkt dat ruim 40% zowel deelneemt aan activiteiten als gebruik maakt van diensten. Voor ons als Buurtwerkkamer Coöperatie schuilt daarin het overtuigende bewijs dat problemen en kansen van mensen gelijktijdig dienen te worden geadresseerd en dan het liefst in de directe omgeving van mensen en op basis van ervaringsdeskundigheid. De kracht van de buurtwerkkamers is dat mensen die ‘zwak’ en ‘kwetsbaar’ zijn op het ene vlak, sterk en krachtig zijn op het andere vlak. Door steeds uit te gaan van wat mensen wél nog kunnen is er een breed aanbod van diensten en activiteiten ontstaan waarin deelnemers en gebruikers steeds weer door elkaar lopen en met elkaar in contact komen. In de enquête komt dat niet naar voren, maar de ervaring in Zuidoost is dat mensen door deelname aan het één in contact komen met het ander en feitelijk al ‘spelenderwijs’ en ‘organisch’ doorgroeien naar een volgend niveau. Om het aan de hand van concrete voorbeelden te benoemen; iemand die door de Formulierenbrigade is geholpen ziet in dat conversatielessen Nederlands geen overbodige luxe zijn en stroom niet veel later door naar de computerlessen. Sommigen van hen blijken dan goed te kunnen koken en besluiten dat in te zetten voor de buurt. Of men blijkt ‘gouden handjes’ te hebben en sluit aan bij de Klussendienst. Uit het diagram hieronder blijkt wat ons betreft duidelijk dat deelname aan de buurtwerkkamer zelden ‘op zich’ staat en dat er altijd energie vrij komt waardoor mensen langer blijven hangen.

Dat blijkt namelijk ook uit de frequentie waarmee mensen bij de buurtwerkkamer komen. Maar liefst 66% komt 1-3 keer per week. Op zich is dat niet heel verrassend omdat de kans op het vinden van mensen die de enquête willen invullen het grootst is als je een maand lang iedereen vraagt die binnenkomt. Maar is het wél verrassend als we ons realiseren dat lang niet iedereen die we daar om vroegen een ingevuld formulier heeft ingeleverd. Opvallend is dus de grote groep mensen die een paar keer per week in de buurtwerkkamer actief of aanwezig is. Zij zijn het die het gezicht en de sfeer bepalen die de buurtwerkkamers maken tot wat zij zijn; laagdrempelige buurtvoorzieningen in eigendom van de bewoners zelf en waar de professionals slechts ‘op bezoek’ zijn.

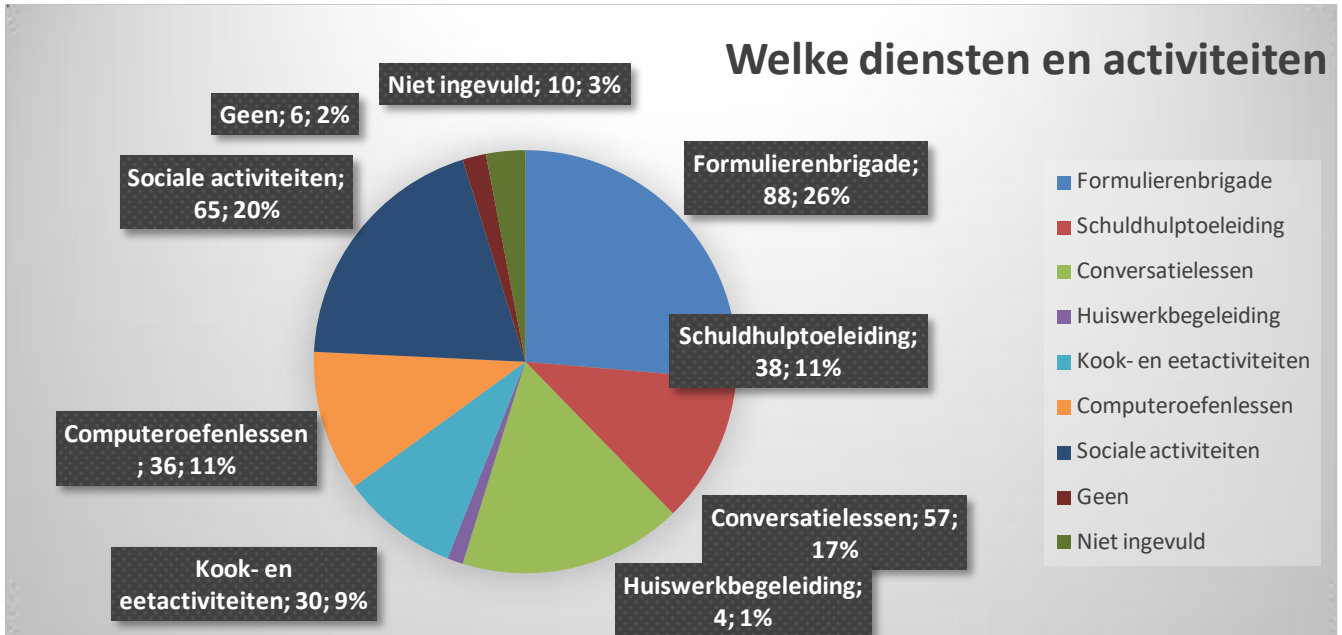
Gebruik Diensten / Deelname Activiteiten



Frequentie bezoek

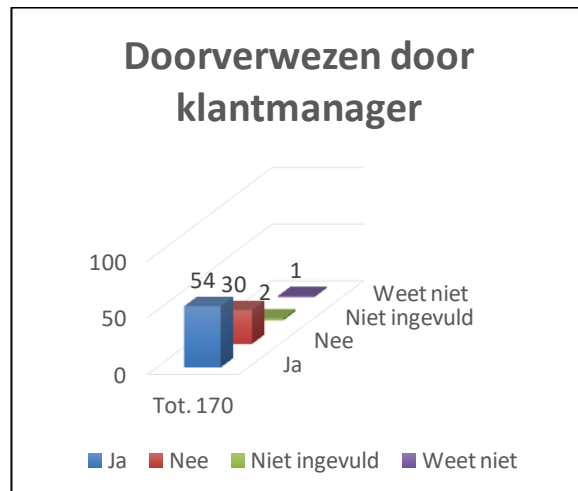
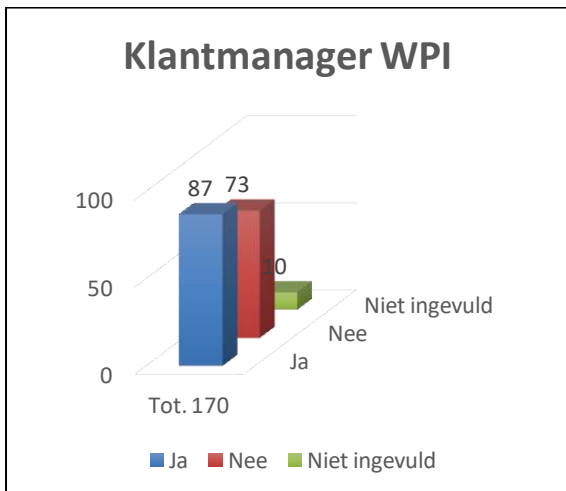


Een andere verrassende uitkomst is het aantal malen dat de verschillende diensten en activiteiten door de mensen in de enquête is aangevinkt (meerdere opties mogelijk). De twee grote uitschieters zijn de Formulierenbrigade met de Sociale Activiteiten. En ook hier zien we een bevestiging van 'ons gelijk' als we vanuit de Buurtwerkkamer Coöperatie durven te stellen dat 'kwetsbaarheid' en 'kracht' in de buurtwerkkamer hand in hand gaan en de opmaat vormen van persoonlijke groei en ontwikkeling. Anders gezegd; mensen die zich met lastige formulieren en problemen bij de buurtwerkkamer melden worden er geholpen en maken vervolgens de stap naar sociale activiteiten. Andersom gebeurt dat ook; mensen die via verschillende wegen in de sociale activiteiten terecht komen maken juist daardoor (er is vertrouwen en rust gekomen) de stap naar bijvoorbeeld de Formulierenbrigade en/of Schuldhulptoeleiding. Dit zijn 'communicerende vaten' en de uitkomsten van dit klanttevredenheidsonderzoek tonen dat aan.



Al sinds de start van de eerste buurtwerkkamer (CJM) bestaat bij de medewerkers het vermoeden dat onder de deelnemers en gebruikers het aandeel mensen met een (bijstands)uitkering relatief hoog is. Daar wordt vanuit de buurtwerkkamer echter nooit formeel naar gevraagd. Toch groeide de wens dit toch eens (deels) in kaart te brengen. Dat is met deze enquête gelukt. Uit de cijfers blijkt dat iets meer dan de helft een klantmanager heeft bij WPI (Werk, Participatie en Inkomen). Het betreft hier dus mensen met een bijstandsuitkering. Het aandeel deelnemers/gebruikers met een of andere vorm van uitkering zal hoger liggen omdat WW, WIA, Wajong en SW (sociale werkvoorziening) en met een klein pensioen (AOW) niet in deze enquête zijn meegenomen.

Wat verder opvalt is dat van alle mensen met een klantmanager bij WPI ruim 50% naar een van de buurtwerkkamers is doorverwezen dan wel is geweest op het bestaan daarvan. Van 170 mensen die een enquête hebben ingevuld zijn er uiteindelijk 54 door hun klantmanager actief doorverwezen naar of gewezen op het bestaan van de buurtwerkkamers. Dat is 32%. Voor de Buurtwerkkamer Coöperatie een meer dan duidelijke indicatie dat het van belang is om samen met de gemeente en de uitkerende instanties op te trekken bij het bereiken, begeleiden en 'laten groeien' van een (substantiële) groep kwetsbare maar tegelijkertijd kansrijke bewoners met talenten, vaardigheden en ambities.



Suggesties vanuit de deelnemers

In de enquête werd de deelnemers en gebruikers ook gevraagd of zij nog suggesties hebben ten aanzien van de buurtwerkkamers en het aanbod dat wordt geboden. Een aantal zaken viel daarin op. Ten eerste dat relatief veel mensen deze optie open liet. Deels zal dit te maken hebben met het feit dat de beheersing van de Nederlandse taal bij een substantieel deel van hen beperkt is. Wij vermoeden enige terughoudendheid om gedachten en ideeën in matig Nederlands op papier te zetten. Toch waren er voldoende reacties waaruit een duidelijk beeld ontstond. Van de 170 respondenten vulden 63 (37%) hier iets. Bijna de helft gaf aan het aanbod zo prima te vinden. Sommigen (meer dan 10) wilden meer aanbod, waaronder naaiactiviteiten en naaimachines. Meer ondersteuning vanuit het stadsdeel werd een paar keer genoemd als ook betere verwarming. Deze laatste suggestie is terug te voeren op buurtwerkkamer De Handreiking. Evenals de mooiste suggestie van allemaal en die bijna 10 keer werd genoemd, te weten het behoud van extern coördinator 'Samen Kappen' Jennifer Veltman. *(En het goede nieuws is dat dat is gelukt, Jennifer is een van de laatste versterkingen van het team aan professionals, mede te danken aan de respons in de enquête.)*

G-K- Buurt

De Buurtwerkkamer Coöperatie is actief in grote delen van Amsterdam Zuidoost. Van Gaasperdam/Driemond tot Bijlmer Centrum en Venserpolder. Alleen in de G-K Buurt is er (nog) geen buurtwerkkamer, alhoewel er daar wel behoefte aan een buurtwerkkamer bestaat. Toch wil dit niet zeggen dat de huidige drie buurtwerkkamers – CJM, MultiBron en De Handreiking – de G-K buurt niet bereiken of bedienen. Integendeel; uit de enquête blijkt dat een deel van de mensen die actief zijn bij een van de genoemde buurtwerkkamers woonachtig is in de G-K buurt. Het betreft een aantal van 14 respondenten, wat neerkomt op ruim 8% van het totaal. Aangezien het totaal aantal 'unieke gebruikers' van de buurtwerkkamers tegen de 1.300 beslaat, is onze aanname dat het totale bereik van de huidige buurtwerkkamers in de G-K buurt (8% van 1.300) minimaal 100 mensen/huishoudens is.

Tot Slot. Waarom zijn de buurtwerkkamers zo belangrijk?

Voor het eerst in de geschiedenis van de buurtwerkkamers vond een breed opgezet klanttevredenheidsonderzoek plaats. In de afgelopen zes jaar is er veel kennis opgedaan over de 'eigen kracht' van de bewoners in Zuidoost, maar nooit werd in cijfers uitgedrukt wat het bereik van de buurtwerkkamers is en wat het doet met de mensen én wie deze mensen eigenlijk zijn. Wij van de Buurtwerkkamer Coöperatie zijn positief verrast door het hoge cijfer (4,6 op een schaal van 1 tot 5) dat de 170 van de ongeveer 1.300 bewoners van Zuidoost ons – maar meer nog zichzelf – geven voor de drie buurtwerkkamers. We hebben gezien dat vrijwel alle deelnemers en gebruikers (85%) sinds zij kennis maakten met de buurtwerkkamers 'gelukkiger' zijn en positiever over hun toekomst en niet onbelangrijk; anderen adviseren ook die stap te zetten. In dit licht verwijzen wij ook graag naar een tweetal doelstellingen die in de samenwerkingsafspraken 2016/2017 zijn benoemd, te weten een score van minimaal 50% op 'meer vertrouwen in eigen kunnen' en een score van minimaal 70% op een 'prettiger leven in de buurt'. Met 85% is daarmee ruim aan deze doelstelling voldaan. *(Wel is het zo dat de vraagstelling in de enquête een iets andere woordkeuze kende dan die in de samenwerkingsafspraken, maar naar onze smaak op hetzelfde neerkomt.)*

Daarnaast weten wij nu eindelijk wie deze mensen feitelijk zijn; veelal vrouw (75%), vaak geboren buiten Nederland (74%) en niet meer heel piepjong (maar nog jong genoeg - gemiddeld 54 jaar - om positief te zijn over hun toekomst.)

Een prettige conclusie was daarnaast dat alle deelnemers die van een van de Amsterdamse woningcorporaties huren (rond de 80%) keurig over deze corporaties zijn verdeeld. Zelfs over de niet-deelnemende De Key en De Alliantie.

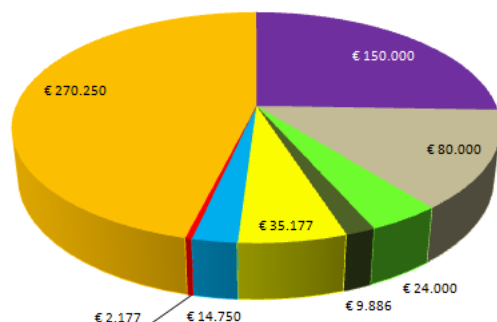
We hebben gezien dat de meeste gebruikers en deelnemers meerdere dingen doen en meerdere keren per week binnenlopen. De cijfers aangaande de activiteiten waaraan men deelnam en de diensten waarvan men gebruik maakte zijn van grote waarde en leiden tot het inzicht dat dit aanbod van de buurtwerkkamers inspeelt op een (grote) behoefte onder de bewoners van Zuidoost. Er werd in 2016 grif gebruikt gemaakt van de formulierenbrigades (25%) en de sociale activiteiten (20%), maar ook in hoge mate van computerlessen, conversatielessen, klussendienst (*143 individuele bewoners, bron: eindevaluatie 2016*) en de kook- en eetactiviteiten. En in het verlengde hiervan valt ook op dat 40% van alle respondenten zowel van een dienst gebruikt maakt als aan een activiteit deelneemt. Deze diensten en activiteiten zijn 'communicerende vaten' en versterken elkaar en daarmee de bewoners om wie het gaat. Hiermee leveren de buurtwerkkamers het indirecte bewijs dat problemen van (kwetsbare) mensen zelden op zichzelf staan en beter en sneller opgelost en aangepakt worden als we uit gaan van kansen, talenten en vaardigheden. Uiteraard te organiseren en aan te bieden vanuit een plek in de directe omgeving en vanuit 'eigen kracht' en eigenaarschap. Met andere woorden: vanuit een buurtwerkkamer. Als dit klanttevredenheidsonderzoek namelijk iets heeft aangetoond is het wel dat de buurtwerkkamers er in 2016 toe deden in Amsterdam Zuidoost en dat honderden mensen er hun plekje hebben gevonden en (hebben) weten te behouden. In 2017 is dat niet anders.

Eind dit jaar volgt wederom een nieuw klanttevredenheidsonderzoek – zo is het voornemen – en gaan wij vanuit de Buurtwerkkamer Coöperatie op zoek naar een partner (HvA, UvA, InHolland, VU) die ons hierbij wil helpen. Graag tot een volgende keer!

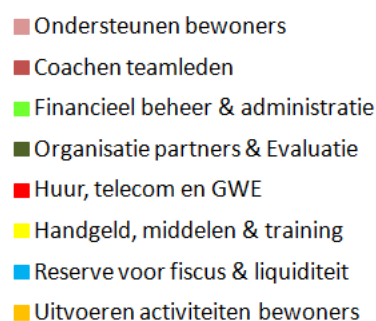
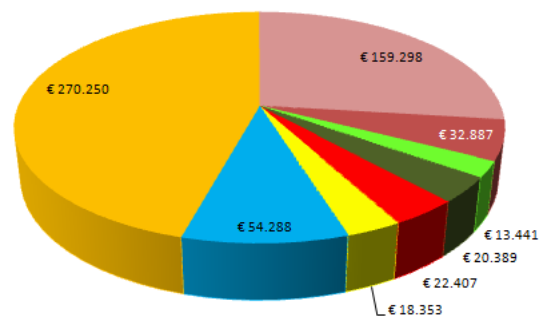
Toelichting financiële verantwoording 2016

Buurtwerkkamers Amsterdam Zuidoost

Inkomsten



Uitgaven



Inkomsten

De totale gerealiseerde inkomsten over 2016 komen uit op € 315.990,- (begroot: € 315.676,-) waarvan € 35.176,- als saldo uit 2015; dit exclusief geïnvesteerde uren van bewoners ad € 270.250,-. Dat saldo uit 2015 is begin 2016 benut om de eerste twee maanden van 2016 open te kunnen zijn. De financiers zijn namelijk vanaf maart 2016 de bijdragen gaan overmaken. Om de organisatie duurzaam te kunnen draaien is een buffer van twee maanden aan operationele verplichtingen een minimum, zijnde een bedrag van € 39.538,-. De inkomsten van de Fiscus zijn deels onzeker, zodat ook daar een reserve voor wordt aangehouden, ad € 14.750,-.

Uitgaven

De totale gerealiseerde uitgaven over 2016 komen uit op € 266.775,-. Inclusief de noodzakelijke reservering voor de fiscus en de buffer voor operationele verplichtingen (samen: € 54.288,-) is een bedrag nodig van € 321.063,- (begroot: € 315.676,-). Opnieuw exclusief de inzet van bewoners in het uitvoeren van de activiteiten ad € 270.250,-. Belangrijkste afwijkingen van de begroting zijn:

- A. Nihil kosten voor de inzet van werkervaringsplaatsen en leerwerkplekken, incl. SW-'ers en bewoners met (gedeeltelijke) AO-uitkering. Begin 2017 gaan deze contracten wel starten.
- B. Geen volledige bezetting op teamcoördinatie en assistenten. Eind 2016 was deze weer 100%.
- C. Minder handgeld omdat deels de kosten voor telecom en GWE (gas, water en elektra) direct zijn betaald. Voor 2017 wordt rekening gehouden met een kostenstijging op huur en GWE.

Definitief 2016 Buurtwerkkamers Amsterdam Zuidoost

Inkomsten	Begroot	Werkelijk	Uitgaven	Begroot	Werkelijk
					31-12-2016
I1 Stadsdeel Zuid Oost	€ 150.000	€ 150.000	U1 Teamcoördinatoren 3X	€ 112.603	€ 106.182
I2 Woningcorporatie Eigen Haard	€ 50.000	€ 50.000	U2 Assistenten TC 3x (excl. LKS)	€ 66.512	€ 52.736
I3 Woningcorporatie Rochdale	€ 10.000	€ 10.000	U3 Projectcoach 1x	€ 31.508	€ 32.887
I4 Woningcorporatie Ymere	€ 10.000	€ 10.000	U4 Werkervaring/SW-plaatsen 6x	€ 14.784	€ 380
I5 Woningcorporatie Stadgenoot	€ 10.000	€ 10.000	U5 Financieel Beheer	€ 4.477	€ 6.776
I6 RVE Participatie	€ 24.000	€ 24.000	U6 PBZO kascontrole	€ 11.000	€ 6.665
I7 RVE Werk & Re-integratie (LKS)	€ 11.600	€ 9.886	U7 Organisatie partners/financiers	€ 17.847	€ 17.485
I8 Restant 2015	€ 35.176	€ 35.177	U8 Evaluatie/Leerplan	€ 2.904	€ 2.904
I9 RVE Armoede en Schuld	€ 4.900	€ -	U9 Huur/Kasgeld	€ 18.000	€ 9.128
I10 RVE Zorg	PM	€ -	U10 Huur/Telecom/GWE	€ 26.550	€ 22.407
I11 Stichting Doen/VSB fonds	PM	€ -	U11 Verenigingskosten	€ 5.000	€ 4.615
I12 Belastingdienst (btw retour)	€ 10.000	€ 14.750	U12 Training/risico's/onvoorziën	€ 4.491	€ 4.610
I13 Overige baten	€ -	€ 2.177	U13		
I14	€ -	€ -	U14		
I15	€ -	€ -	U15		
TOTAAL Financiering.	€ 315.676	€ 315.990	TOTAAL Bestedingen	€ 315.676	€ 266.775

Saldo Financiering € 30.729

Toelichting NTO	Begroot	Werkelijk
I1 Nog te ontvangen	€ 7.500	€ 7.500
I7 NTO 1 keer LKS A van Berkum	€ 932	€ 932
I8 Eigen Haard	€ 8.000	€ 8.000
BTW Q4	€ 2.917	€ 2.917
WBV Stadgenoot Bijdrage Holendrecht	€ 3.000	€ 3.000
NOG TE ONTVANGEN	€ 22.349	€ 22.349

Toelichting NTB	Begroot	Werkelijk
Cashflow		
U12 Kosten Projecten Holendrecht 40 jaar.	€ 6.000	€ 6.000
U11 Opknappkosten CIM	€ 500	€ 500
U11 ALV 6-12-2016	€ 900	€ 900
U11 Kerstgratificaties	€ 450	€ 450
U12 Reservering BTW	€ 2.917	€ 2.917
Buffer	€ 19.769	€ 19.769
U12 Opleidingskosten D. Tempo	€ 800	€ 800
NOG TE BETALEN	€ 31.336	€ 31.336

31-12-2016 Banksaldo RC	€ 8.114
Banksaldo reserves	€ 31.602
	€ 39.716

Liquiditeitsverloop na 31-12-2016

Saldo	€ 8.114	€ 2.650
Nog te betalen kosten t.o.v. begroting	€ -	€ 19.769
Nog te betalen buffer 2e maand	€ -	€ 6.000
RC BWK Holendrecht	€ -	€ 6.000
Reservering BTW Q4	€ -	€ 2.917
Subtotaal	€ -23.222	€ 31.336

6/2 2017



Nog te ontvangen t.o.v. begroting	€ 16.432
RC BWK Holendrecht	€ 3.000
Reservering BTW Q4	€ 2.917
	€ 22.349
Totaal	€ -873
Saldo RC	€ -873
Saldo Reserves (*)	€ 54.288
(*) 1e maand Buffer	€ 19.769
(*) 2e maand Buffer	€ 19.769
(*) BTW Q1 Q2 Q3	€ 11.833
(*) BTW Q4	€ 2.917