

Tussenevaluatie Buurtwerkkamers Amsterdam Zuidoost, eerste half jaar 2017

Inleiding

Voor u ligt de tussenevaluatie van de buurtwerkkamers in Amsterdam Zuidoost. Het betreft de periode januari – juni 2017. De buurtwerkkamers zijn Casa Jemie Makandra in Holendrecht/Gaasperdam, De Handreiking in Bijlmer Centrum en MultiBron in Venserpolder. Deze tussenevaluatie is zoals de naam al aangeeft een tussenstand en bedoeld om te beoordelen of de buurtwerkkamers op koers liggen en om aan te geven of er ontwikkelingen en trends zijn die benoemd dienen te worden. Voor de cijfermatige onderbouwing gebruiken wij in deze tussenevaluatie een door Ymere aangeleverde 'tertiaalrapportage'. Leidend daarin zijn de cijfers met betrekking tot het aantal mensen dat gebruik maakt van de formulierenbrigades en de klussendiensten van de buurtwerkkamers. Deze cijfers hebben wij aangevuld met de rubrieken Taal, Computer en Sociale Activiteiten en zien we terug in bijgevoegd cijfermatig overzicht (bijlage laatste pagina).



De start: het ondertekenen van de samenwerkingsovereenkomst voor 2017. Samen met de drie bewonersverenigingen van De Handreiking, MultiBron en Casa Jemie Makandra, met alle vier de woningcorporaties Ymere, Rochdale, Eigen Haard en Stadgenoot, als ook met de gemeente Amsterdam.



Wethouder Vliegenthart komt zelf kijken en enkele weken later stemt een grote meerderheid van de gemeenteraad voor het uitbreiden van buurtwerkkamers in Amsterdam.

Voorlopige conclusies

Halverwege 2017 is de conclusie gerechtvaardigd dat het goed gaat met de buurtwerkkamers. De belangrijkste cijfers van deze tussenevaluatie op een rij:

- In totaal maken 865 individuele bewoners gebruik van de drie buurtwerkkamers. 374 bij Casa Jemie Makandra, 264 bij De Handreiking en 227 bij MultiBron.
- In totaal zijn er 76 vrijwilligers actief binnen de drie buurtwerkkamers.
- 475 individuele bewoners zijn geholpen met formulieren, 164 met een klus, 137 met taal, 106 met de computer, 22 met Bespaarmij en 739 met enigerlei vorm van 'sociale participatie'.
- Het aantal individuele bewoners dat is bereikt is verdeeld over alle woningcorporaties en een stukje koop/eigenaar. Van Eigen Haard zijn 330 huurders bereikt, van Rochdale 172, van Stadgenoor 135, van Ymere 117, van de Key 34, van de Alliantie 30 en van huiseigenaren en onbekend 47.



Bewoners bij de buurtwerkkamers aan de slag: van eettafel (links bij CJM), klussendienst, babbeluur (rechts bij MultiBron), schuldhulpverlening, formulieren, taalverwerving Nederlands en computer oefenlessen tot in het contact met alle partners (midden de presentatie van onze medewerkers op een perspectiefbaan Dayenne en Mavis bij WPI).

Op basis van de cijfers en de verhalen van onze deelnemers en bewoners/vrijwilligers kunnen we de volgende voorlopige conclusies trekken:

1. Er wordt veelvuldig gebruik gemaakt van de formulierenbrigades van alle drie de buurtwerkkamers. In deze cijfers hebben we de cijfers van de formulierenbrigades en de schuldhulpverlening bij elkaar opgeteld. Halverwege het jaar zitten we al ruim over de helft van de jaarplanning.
2. Voor de klussendiensten geldt dat we bijna op de helft zitten van het beloofde aantal. Opvallend is dat er met name bij buurtwerkkamer De Handreiking weinig klussen worden aangemeld. De klussen die zijn aangemeld, zijn voor het grootste deel uitbesteed aan de andere twee buurtwerkkamers en dan in het bijzonder Casa Jemie Makandra.
3. Het beoogde aantal taaltrajecten (conversatielessen) voor 2017 is halverwege dit jaar met 137 al hoger dan de ingeschatte 125.
4. Ook het aantal mensen dat met hun computervragen is geholpen door middel van les en ondersteuning ligt met 106 al bijna op de beloofde 125.
5. Een andere graadmeter is het aantal mensen dat op het sociale vlak actief is binnen een van de buurtwerkkamers. Met 739 unieke deelnemers aan een of meerdere van de activiteiten (babbeluren, eten, naaien, wandelen, kappen etc.) scoren de buurtwerkkamers erg goed.
6. Kijkend naar het beoogde totaal aantal individuele bewoners dat actief is binnen de buurtwerkkamers van 1.100 scoren we halverwege het jaar met 865 prima. De verwachting is dat de geschatte 1.100 behaald gaat worden.

Trends

Verdieping

Na een aantal jaren van stevige groei zien we dat er in 2017 een inhoudelijke verschuiving en verdieping plaats vindt. In absolute getallen lijkt het grootste deel van de groei er min of meer uit te zijn, maar als het gaat om het aantal contactmomenten en de mate en zwaarte van de dienstverlening, zien we wel een duidelijke groei. Mensen komen vaker en langer terug voor hun formulieren, blijven langer hangen in hun taaltrajecten (conversatielessen) en maken ook langduriger gebruik van bijvoorbeeld computerlessen. Ook het aantal mensen dat gebruik maakt van meerdere diensten en/of deel neemt aan meerdere activiteiten lijkt te groeien. Dit is wat ons betreft een teken dat de filosofie en de benadering van de buurtwerkkamer de juiste is. Door mensen op laagdrempelige wijze kennis te laten maken met een deel van het aanbod en hun de tijd te geven te wennen aan de buurtwerkkamers, ontstaat bij hen ruimte om te investeren in andere leefdomen. Neem als voorbeeld mensen die met formulieren binnen komen en vervolgens doorstromen naar de taallessen en computerlessen. Dit zijn duidelijk communicerende vaten en dat zien we terug in de periode dat mensen zich aan ons (aanbod) verbinden; die is groeiende.

Statushouders

Een andere trend die we zien is het aantal statushouders dat bij ons aanhaakt. In totaal zijn dat er in de eerste helft van 2017 bij de drie buurtwerkkamers ongeveer 15. Twee van hen zijn direct via Eigen Haard bij buurtwerkkamer Casa Jemie Makandra aangemeld. De rest heeft via andere wegen een van de buurtwerkkamers weten te vinden. De vragen waar deze statushouders mee kampen zijn velerlei en de hulp die zij zoeken is veelal complex van aard. De buurtwerkkamers lijken de uitgelezen plek om met deze mensen om de tafel te gaan zitten en een persoonlijk plan te maken. De buurtwerkkamers hebben voor de rest van 2017 en 2018 dan ook het voornemen meer te investeren in deze groep, bijvoorbeeld door in te zetten op speciale activiteiten en diensten voor deze groep, gericht op een snelle verbinding met de rest van de buurt (en vanuit de buurtwerkkamers).

Verbinding met de huurders van de woningcorporaties en de klanten van WPI

Opvallend is het lage aantal klanten/bewoners/huurders dat formeel wordt doorverwezen naar een van de buurtwerkkamers. Voorheen waren deze cijfers hoger. Het is niet zo dat het aantal huurders van de woningcorporaties dat gebruik maakt van de buurtwerkkamers terug loopt, integendeel, dat groeit nog steeds. Hetzelfde geldt voor het aantal mensen met een (langdurige) bijstandsuitkering dat actief is en/of gebruik maakt van een van de buurtwerkkamers. Voor beide groepen geldt overigens dat er in de tweede helft van 2017 nieuwe afspraken worden gemaakt met zowel de woningcorporaties als WPI. De verwachting is dat het aantal doorverwijzingen vanuit die hoek de komende maanden zal toenemen.

Spreekuur WPI

Ondanks het lage aantal doorverwijzingen vanuit WPI hebben de drie buurtwerkkamers in het eerste jaar met succes en naar tevredenheid van beide kanten hun ruimte aangeboden aan een aantal klantmanagers van WPI. Wekelijks ontvingen zij in alle drie de buurtwerkkamers verschillende klanten met als doel deze klanten te laten participeren. In een aantal gevallen heeft dit geleid tot het onderbrengen van deze klanten bij (het aanbod van) een van de buurtwerkkamers. Deze samenwerking wordt in de tweede helft 2017 voortgezet.

Klussendienst

De lage cijfers rond de doorverwijzingen zijn overigens ook een reden voor het (te) lage aantal klussen dat door en vanuit de buurtwerkkamers is uitgevoerd. Casa Japie Makandra haalt nog wel een goede score, maar MultiBron en met name De Handreiking halen de streefcijfers vooralsnog niet. Dat heeft niet zozeer te maken met de buurtwerkkamers zelf – we hebben voldoende klussers klaar staan – als wel met de bekendheid onder huurders van de woningcorporaties. Ook hier hopen en verwachten wij in de tweede helft van 2017 samen met de woningcorporaties steviger op in te zetten.

Bespaarmij

In april van dit jaar is de Buurtwerkkamer Coöperatie in opdracht van de gemeente, stadsdeel Zuidoost, Ymere en Eigen Haard gestart met een project genaamd Bespaarmij. Dit project is gericht op kwetsbare huurders die kampen met dreigende huurachterstanden en andere schulden of betalingsachterstanden. Het idee hierachter is dat mensen via besparingen die gerealiseerd worden vanuit de buurtwerkkamer in contact komen met het andere aanbod dat er is waardoor zij sterker worden en hun problemen effectiever kunnen aanpakken en zelfs voorkomen. Ook hier lijkt inzet op meer en actievere doorverwijzingen vanuit genoemde partners in de tweede helft van 2017 geen overbodige luxe. Direct na de zomer zijn hierover nieuwe afspraken gemaakt.

Nieuwe samenwerking

Speciale aandacht verdient een nieuw samenwerkingsverband dat in buurtwerkkamer De Handreiking met het Wijkleerbedrijf Calibris is opgezet. Zij leiden deelnemers op in de informele zorg. Tijdens de duur van de opleiding helpen hun deelnemers kwetsbare wijkbewoners (ouderen, zieken en jonge gezinnen) met allerlei klusjes in en om het huis. Deze wijkbewoners kunnen zich weer aansluiten bij de activiteiten van de BWK's. Kortom een win win situatie.

Uitdaging/Samenwerking met Madizo

Een van de succesvolste diensten van de buurtwerkkamers zijn de formulierenbrigades in combinatie met de schuldhulptoeleiding. Dit succes is te verklaren uit de ervaringsdeskundige inzet van bewoners die andere bewoners helpen bij het organiseren van de administratie, bij het bellen en mailen naar instanties, naar het in kaart brengen van de schuldsituatie en het effectief en actief toewerken naar een stappenplan dat leidt tot schuldreductie en preventie van schulden. Een ander deel van dit succes is gelegen in de constructieve samenwerking met de medewerkers van Madizo. Tussen Madizo en de buurtwerkkamers vond tot 2017 prettige op- en afschaling plaats van klanten. Dit heeft tot veel verlichting bij kwetsbare klanten gezorgd. Aan deze samenwerking is in 2017 feitelijk een einde gekomen. De door het management van Madizo aan de buurtwerkkamers toegewezen contactpersoon verhuisde van de locatie in Zuidoost naar Diemen en werd – ondanks herhaalde verzoeken van onze kant – niet vervangen. Indien deze situatie onveranderd blijft lopen de buurtwerkkamers het risico de streefcijfers op het gebied van schuldhulptoeleiding en schuldpredictie niet te halen. In de tweede helft van 2017 zullen we er alles aan doen nieuwe afspraken met Madizo te maken. Mogelijk wordt hierbij de inzet/hulp van de gemeente gevraagd, afhankelijk van het welslagen van de buurtwerkkamers in de poging tot nieuwe afspraken te komen.

BIJLAGE

Cijfers januari - juni 2017

Casa Jepi Makkandra							
<i>Corporatie</i>	<i>Individuele deelnemers</i>	<i>Bespaar-mij</i>	<i>Formulieren</i>	<i>Klussen</i>	<i>Taal</i>	<i>Computer</i>	<i>Sociaal</i>
Ymere	8	2	5	2			
Eigen Haard	226	1	140	41			
Rochdale	19	4	13	5			
Stadgenoot	121		71	71			
Alliantie							
De Key							
Overig							
Totaal	374	7	229	119	55	25	294
Multibron							
<i>Corporatie</i>	<i>Individuele deelnemers</i>	<i>Bespaar-mij</i>	<i>Formulieren</i>	<i>Klussen</i>	<i>Taal</i>	<i>Computer</i>	<i>Sociaal</i>
Ymere	49		44	15			
Eigen Haard	74		29	9			
Rochdale	32		18	6			
Stadgenoot	13		18	2			
Alliantie	13		6	2			
De Key	33	1	9	6			
Overig	13		7	2			
Totaal	227	1	131	42	12	50	201
De Handreiking							
<i>Corporatie</i>	<i>Individuele deelnemers</i>	<i>Bespaar-mij</i>	<i>Formulieren</i>	<i>Klussen</i>	<i>Taal</i>	<i>Computer</i>	<i>Sociaal</i>
Ymere	60	1	43	2			
Eigen Haard	30	3	19	0			
Rochdale	121	3	25	1			
Stadgenoot	1	1					
Alliantie	17		3				
De Key	1	1					
Overig	34	5	7				
Totaal	264	14	97	3	70	31	244

Woningcorporaties		Diensten en activiteiten		Actieve vrijwilligers	
Eigen Haard	330	Bespaarmij	22	Casa Japie Makandra	23
Rochdale	172	Formulierenspreekuur	457	MultiBron	21
Stadgenoot	135	Taal	137	De Handreiking	32
Ymere	117	Computer	106	Totaal	76
De Key	34	Sociaal	739		
De Alliantie	30	Klussendienst	164	Buurtwerkkamers deelnemers	
Overig	47	Totaal	1625	Casa Japie Makandra	374
Totaal	865			De Handreiking	264
				MultiBron	227
				Totaal	865