

Jaarrapportage 2018

Buurtwerkkamers Utrecht

TOP - Ondiep e.o.
Hart voor Leidsche Rijn
De Verbinding - Zuilen





Inhoud

	Pagina
Evaluatie samenwerkingsafspraken - samengevat in 1 overzicht	3
Eindevaluatie buurtwerkkamers - meer in detail toegelicht	4
Aanvullende verantwoording - format gemeente Utrecht	6
Feedback vanuit de drie afzonderlijke buurtwerkkamers	9
De cijfers in beeld: taartdiagrammen	14
Financiële verantwoording	18

© Jaarrapportage van Buurtwerkkamer Coöperatie over 2018 voor alle opdrachtgevers, partners en financiers in euro's en uren; in het bijzonder de twee bewonersverenigingen Hart voor Leidsche Rijn en TOP, de bewonersgroep De Verbinding, als mede de gemeente Utrecht, de woningcorporaties Mitros en Portaal, als ook de fondsen Stichting DOEN, VSB Fonds, Kansfonds en KF Hein Fonds.

Evaluatie samenwerkingsafspraken Buurtwerkkamers Utrecht 2018

Prestatie: de gerealiseerde resultaten en [tussen haken] de na te streven resultaten zoals vastgelegd in de samenwerkingsafspraken met alle partners	Indicator	Resultaat TOP Ondiep e.o.	Resultaat Hart voor Leidsche Rijn	Resultaat Verbinding Zuilen
OUTPUT / RESULTATEN				
Sleutelbeheerders	Aantal	62 [10]	20 [10]	16 [5]
Actieve vrijwilligers: min. gem. 250 uren/jaar	Aantal	57 [35]	40 [35]	18 [10]
<i>Actieve vrijwilligersgroepen: o.a. klussendienst, tuingroep, formulierenbrigade, kookgroep, enz.</i>	Aantal	12 [4]	15 [4]	16 [1]
Betalende leden bewonersvereniging	Aantal	3 [100] uitval registratie	3 [100] uitval registratie	Start in 2019
Bewoners doorverwezen door W&I e.a., met bijstand en/of beperkte loonwaarde, effectief mee laten doen	Aantal	50 [20 op 40]	35 [20 op 40]	Start in 2019 [5 op 10]
Bewoners begeleid naar buurtteam e.a.	Aantal	25	23	Start in 2019
Actief op een leerwerkplek of stageplaats: uit SW, deels arbeidsongeschikt of als dagbesteding	Aantal	7 [2]	9 [2]	1 [1]
<i>Nieuwe bewoners in de wijk, vooral statushouders, effectief mee laten doen</i>	Aantal	25 [10]	31 [10]	7 [5]
Actieve vrijwilligers/bewoners effectief (mede) ondersteund in het vinden van betaald werk	Aantal	2 [5]	3 [5]	0 [1] Start in 2019
PROCES / ACTIVITEITEN				
Sociale ontmoeting: bijv. babbelluur, inloop, eettafels, ontbijt/lunchcafé, handwerken, wandelen en empowermentgroepen	Uniek #	311 [150]	329 [150]	179 [50]
<i>Klussen: bijv. kleine reparaties aan/om de woning, tuindienst en onderhoud binnentuinen en schoonmaken van binnen- en buitenruimtes</i>	Klussen	28 [25]	30 [25]	24 [10]
Computer vaardigheid: bijv. oefenlessen en ondersteuning bij digitalisering	Uniek #	70 [50]	60 [50]	5 [10]
Taalverwerving Nederlands: bijv. oefenen met praten, lezen, schrijven en huiswerkbegeleiding	Uniek #	55 [50]	68 [50]	30 [15]
<i>Formulieren: bijv. ondersteunen en begeleiden met brieven/mails in contact met instanties</i>	Uniek #	175 [150]	156 [150]	25 [50]
<i>Schuldhulptoeleiding en budgetadvies, incl. mogelijke bemiddeling bij huurachterstanden</i>	Uniek #	20 [15]	15 [15]	1 [5]
Sollicitatie- en CV-begeleiding	Uniek #	36 [10]	30 [30]	2 [5]
Totaal unieke deelnemers aan activiteit/dienst	Uniek #	455 [300]	490 [300]	236 [100]
INPUT / MIDDELEN				
Goede besteding budget	Begroting	> 0	> 0	> 0
Verantwoorde besteding budget	Controle	Positief	Positief	Positief
Goede inzet medewerkers en vrijwilligers	Interviews	> 8	> 8	> 8
Goed overleg met alle partners en financiers	Interviews	> 8	> 8	> 8

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%

TOELICHTING: In de tabel zijn gerealiseerde resultaten benoemd en [tussen haken] de na te streven resultaten. De effecten zijn nog niet met een enquête gemeten. Dat kan pas na twee jaar, gepland 2019-20. *Rood schuin gedrukt staan de resultaten van belang voor woningcorporaties waar expliciet op wordt ingezet.*

Eindevaluatie Buurtwerkkamers 2018

TOP Ondiep e.o., Hart voor Leidsche Rijn en De Verbinding Zuilen

Inleiding

Voor u ligt de eindevaluatie 2018 van de buurtwerkkamers TOP (Ondiep en omliggende buurten), Hart voor Leidsche Rijn en De Verbinding in Zuilen. In deze evaluatie vindt u een korte beschrijving van de behaalde resultaten van de buurtwerkkamers in 2018 volgend uit het aanbod van diensten en activiteiten, zowel in kwalitatieve en kwantitatieve zin. Nieuw in deze verantwoording is – ná een algemene analyse van de drie buurtwerkkamers in Utrecht – een overzicht per buurtwerkkamer waarin wordt ingegaan op de volgende vier vragen:

1. Welke resultaten springen er in positieve zin uit, waar kijk je tevreden op terug en waar ben je trots op?
2. Welke trends waren in 2018 in de buurt/wijk zichtbaar, wat kenmerkt de buurt/wijk?
3. Met welke partners wordt er gewerkt vanuit de buurtwerkkamer?
4. Wat verdient in het nieuwe jaar extra aandacht, wat kon en kan er beter?

Start nieuwe buurtwerkkamer in Zuilen

Op 1 april 2018 startte in Utrecht Zuilen een nieuwe buurtwerkkamer; De Verbinding. Na een relatief intensieve verbouwing en aanpassing van het pand aan de Elsenburglaan (bij de Muijnck Keizerbrug) vond in september de opening plaats. Deze opening werd verzorgd door bewoners, wijkwethouder Klaas Verschuure, medewerkers van Mitros (de verhuurder van het pand) en de Buurtwerkkamer Coöperatie. Ook het Kansfonds draagt bij aan en is partner van buurtwerkkamer De Verbinding.

Voor TOP geldt dat de buurtwerkkamer is gevestigd in een voormalig winkelpand aan de Amsterdamsestraatweg (nr. 295) en Hart voor Leidsche Rijn in het pand 'den Hoet', gelegen nabij Parkwijk, 't Zand en Terwijde. Voor Hart voor Leidsche Rijn geldt dat de buurtwerkkamer aldaar bij de start in 2017 een nauwe samenwerking is aangegaan met de in den Hoet gevestigde Voedselbank.

Conclusies en resultaten

Bij het evalueren van de resultaten voor de drie buurtwerkkamers in 2018 hebben we gekeken naar de streefcijfers zoals overeengekomen in de samenwerkingsafspraken. Wat daarbij direct in het oog springt is het hoge aantal bereikte bewoners. Beoogd was 300 voor zowel Hart voor Leidsche Rijn als TOP. Uitgaande van een deelname aan en gebruik van gemiddeld twee diensten en activiteiten per persoon scoren beide buurtwerkkamers met respectievelijk 455 en 490 individuele gebruikers c.q. deelnemers ruim boven verwachting. Voor De Verbinding in Zuilen geldt dat met een aantal van 236 ook ruim boven verwachting is gescoord (100). Dit lijkt het beeld te bevestigen dat er in alle drie wijken behoefte is aan laagdrempelige voorzieningen waar bewoners zelf aan het roer staan.

Kijkend naar de verschillende diensten en activiteiten die zijn ontstaan valt op dat met name de sociale activiteiten gericht op ontmoeting hoger scoren dan ingeschat. Gemakshalve hebben we de eet- en kookactiviteiten hierin samen opgeteld. Ook op het gebied van Taalverwerving Nederlands en Verwerving Computervaardigheden scoren alle buurtwerkkamers ruim boven de genoemde streefcijfers. Uit de praktijk blijkt dat een aanzienlijk deel van de bewoners en bezoekers als gevolg

van beperkte beheersing van de Nederlandse taal en hogere leeftijd niet of nauwelijks beschikken over digitale vaardigheden. Dat zien we ook terug in de cijfers betreffende de formulierenbrigade bij buurtwerkkamer TOP en Hart voor Leidsche Rijn die beide hoog scoren. Voor De Verbinding geldt dat de score van 25 lager uitpakt omdat de formulierenbrigade daar feitelijk ná de opening in september is gestart. Voor 2019 is de verwachting dat dat aantal (bij De Verbinding) substantieel zal stijgen.

Klussen

Tevreden kijken wij terug op het succesvol starten van de verschillende klussendiensten. In alle drie buurtwerkkamers hebben wij vrijwilligers uit de wijk gevonden die graag bij buurtbewoners klusjes uitvoeren die de hulpvragers zelf te moeilijk vinden. Kijkend naar de cijfers zien we dat we in 2018 meer klusjes hebben uitgevoerd dan op voorhand ingeschat (82 om 60). De verwachting is dat dit aantal in 2019 verder zal toenemen, zeker ook nu de samenwerking met de Utrechtse woningcorporaties verder wordt geïntensiveerd.

Buurtteams – doorverwijzingen vanuit Werk & Inkomen

In 2018 kijken we daarnaast ook heel tevreden terug op de samenwerking met de buurtteams in Leidsche Rijn en Ondiep. Zowel ván en náár de buurtwerkkamers zijn vanuit de buurtteams bewoners doorverwezen. Het betreft hier een breed scala aan personen met vragen variërend van hulp bij taalbeheersing, formulieren, klusjes en gezelligheid (ontmoeting). Aan de andere kant hebben de buurtwerkkamers meerdere personen voor zwaardere hulpvragen en persoonlijke kwesties naar de buurtteams doorverwezen. In een aantal gevallen zijn er ook mensen van de buurtwerkkamers met hen meegegaan om te begeleiden, te vertalen en/of om gerust te stellen. In sommige gevallen hebben wij enkele keren begeleid en in andere gevallen werden doorverwezen klanten bij ons actief als vrijwilliger of gingen deelnemen aan een of meerdere van onze activiteiten. Nota bene; de doorverwijzingen vanuit de buurtteams staan in de te behalen of na te streven resultaten vermeld onder het kopje 'Bewoners doorverwezen vanuit Werk & Inkomen', Dit omdat de gemeente Utrecht als het gaat om mensen in de langdurige bijstand klanten alleen doorverwijst naar een viertal organisaties waarmee specifieke en gerichte afspraken zijn gemaakt én naar de buurtteams. Voor buurtwerkkamer De Verbinding geldt dat begin januari 2019 voor het eerst afspraken zijn gemaakt over het voornemen over en weer klanten en bewoners naar elkaar door te verwijzen. De verwachting is dat dit in Zuilen net als in Ondiep (en omgeving) en Leidsche Rijn succesvol gaat zijn.

Registratiesysteem – Privacywet

Wat in 2018 niet van de grond kwam is het in gebruik nemen van een door een van de vrijwilligers ontwikkeld registratiesysteem. Dit alles heeft te maken met de Privacywet die in 2018 in werking trad. Bij nadere bestudering bleek dat het door ons ontwikkelde systeem zich onvoldoende kon verhouden tot de vereisten die daaraan door de Privacywet worden gesteld. Daarom is er voor gekozen een officieel CRM-programma aan te schaffen dat wél aan de vereisten voldoet. Inmiddels (begin 2019) is een geschikt CRM geselecteerd en wordt nog medio maart gestart met ingebruikname daarvan. Dat zal in de eerste maanden in 'pilotverband' zijn en medio zomer 2019 volgen alle buurtwerkkamers, ook die van Amsterdam. In relatie tot voorliggende jaarrapportage betekent dit dat we thans geen cijfers kunnen overleggen als het gaat om betalende leden van de verschillende bewonersverenigingen/buurtwerkkamers die hier centraal staan.

Aanvullende verantwoording

1. Wat maakt jullie aanpak succesvol?

De buurtwerkkamer is van de deelnemers/bewoners en vrijwilligers zelf, het is laagdrempelig en iedereen kan er terecht met zijn vraag of probleem en als iemand daar mee is geholpen, vragen we wat iemand terug kan doen voor zijn of haar buren. Die wederkerigheid zorgt er voor dat mensen weer trots gaan zijn op wat ze kunnen, actief worden met elkaar en voor de buurt. Alles wat ze samen doen is energiegericht, dus alleen activiteiten en diensten die de vrijwilligers zelf willen organiseren en waar deelnemers aan mee willen doen.

2. Storytelling

Ieder jaar proberen wij het 'wezen' en het succes van de buurtwerkkamers te 'vangen' in persoonlijke portretten en verhalen van mensen die op de een of andere manier als 'ambassadeur' aan de buurtwerkkamers verbonden zijn. Op onze website <http://buurtwerkkamer.nl/verhalen/> staan sinds begin 2019 acht nieuwe verhalen van mensen die vertellen over hun rol binnen 'hun' buurtwerkkamer. Het is de bedoeling dat wij ieder jaar nieuwe verhalen aan de website toevoegen, zowel in Amsterdam als in Utrecht.

3. Bereik in 2018

TOP in Ondiep: 490 individuele bewoners

Hart voor Leidsche Rijn: 455 individuele bewoners

De Verbinding in Zuilen: 236 individuele bewoners

4a. Instroom

Een deelnemer komt bij ons binnen via bekenden die al bij de buurtwerkkamer komen, door mond tot mond reclame, door een flyer thuis in de bus, door een bericht in de media of met een doorverwijzing van een klantmanager bij de gemeente, de uitkeringsinstantie, het buurtteam, de sociaal makelaar of van een woningconsulent of wijkbeheerder van een woningcorporatie.

4b. Doorstroom binnen en buiten het aanbod

Binnen de buurtwerkkamer komen deelnemers als vanzelf met allerlei activiteiten en diensten in aanraking: alles 'zit op elkaar' en is heel zichtbaar. Doorstroom naar andere organisaties of naar vrijwilligerswerk of betaald werk elders is een expliciet doel bij de buurtwerkkamer. Deelnemers ondersteunen elkaar daarin.

5. Aansluiten bij de vraag

Die is altijd gegarandeerd: want er kan alleen maar iets gebeuren in de buurtwerkkamer als vrijwilligers/deelnemers dat graag willen. Waar mogelijk wordt samengewerkt met andere organisaties in de wijk bij vergelijkbaar aanbod.

6. Signalerend vermogen

Wekelijks staan de 'antennes en voelsprietten' open en worden vragen/verzoeken uit de buurt of van deelnemers met elkaar in het team besproken.

7a. Loopt het zoals is beschreven in de aanvraag?

TOP in Ondiep: Ja, zelfs ruim boven de verwachtingen en op alle onderdelen.

Hart voor Leidsche Rijn: Ook ja, maar hier willen/kunnen we nog meer bereiken als we de zichtbaarheid en bereikbaarheid verder kunnen verbeteren.

De Verbinding in Zuilen: Met 236 individuele bereikte en actieve bewoners scoort De Verbinding ruim boven verwachting. Ook is de (hulp)vraag die door de meeste bewoners is uitgesproken 'stevig', zeker als we kijken naar de behoefte aan taal, ondersteuning bij formulieren en de vraag naar ontmoetingsmogelijkheden. Desondanks is er gedurende de week nog ruimte voor verbreding van het aanbod. Op sommige dagen is het letterlijk 'volle bak', maar op andere dagdelen blijft het voornamelijk rustig. Dit heeft deels te maken met 'de loop' die op die plek minder is dan bijvoorbeeld rond Rokade. De verwachting is dat – mede door nauwe samenwerking met meerdere partners in de wijk – de toeloop naar De Verbinding in 2019 substantieel gaat toenemen.

7b. Zijn de uitgaven zoals begroot?

Nee, niet helemaal, want bij **Hart voor Leidsche Rijn** houden we in totaal bijna € 12.000,- over omdat we niet zijn gaan verhuizen in 2018 en de geplande kosten voor huur niet zijn uitgegeven (begroot op € 14.400,-). Bij TOP in Ondiep komen we ca. € 16.000,- tekort omdat de beoogde bijdrage van woningcorporaties nog niet is overeengekomen. Dat tekort willen we graag kunnen opvangen met de bijdrage van SPDO 2018 voor Hart voor Leidsche Rijn die daar over is.

7c. Is tevredenheid van deelnemers gemeten? Wat zijn de conclusies?

Dit jaar niet met een enquête, maar wel met interviews en in de gesprekken met de beide bewonersvereniging (namens de deelnemers). Conclusie op hoofdlijn is: bij **TOP in Ondiep** dat het enorm goed gaat (echt boven alle verwachtingen!) en bij **Hart voor Leidsche Rijn** dat het ook goed gaat, maar dat daar de zichtbaarheid en toegankelijkheid beter moet. Voor **De Verbinding** dat deze buurtwerkkamer iets voor op schema ligt en dat het streven is deze (stijgende) lijn door te zetten.

7d. Wat zijn de verwachte ontwikkelingen voor komend jaar?

Dat we bij TOP en Hart voor Leidsche Rijn nog (iets) verder willen en kunnen doorgroeien, in aantallen deelnemers en ook in de breedte van activiteiten en diensten én in de verbinding met de buurtteams (meer dan thans al gebeurt) en partners als Stichting Dock. Hetzelfde geldt voor De Verbinding, waar procentueel en in absolute getallen een grotere sprong wordt verwacht.

7e. Wat is een nog mooi te vermelden resultaat?

TOP in Ondiep: Vanuit TOP hebben we in 2018 een groep van tegen de 20 vrouwen (en een verdwaalde man) met een niet-Nederlandse achtergrond via het taalaanbod, de formulierenbrigade, de huiswerkbegeleiding, de eetgroepen en koffieuken in een nieuwe sociale activiteit (theegroep) weten te brengen waar zij nu wekelijks thema's bespreken die zij voorheen nooit publiekelijk zouden bespreken én adresseren. Vrijwel alle deelnemers hebben aangegeven zónder buurtwerkkamer TOP deze stap nooit te hebben durven zetten. Het mooie is dat zij 'getrapt' via al het afzonderlijke aanbod binnen TOP zich persoonlijk hebben weten te ontwikkelen naar een hogere zelfredzaamheid en zelfvertrouwen.

Hart voor Leidsche Rijn: Iets soortgelijks als bij TOP heeft zich ook bij Hart voor Leidsche Rijn voorgedaan. Een groeiende groep (30-40+) bewoners met een Chinese achtergrond heeft ondanks de vrijwel afwezige beheersing van het Nederlands de weg naar de buurtwerkkamer weten te vinden. Naar eigen zeggen voelden de meesten van hen zich eerder nooit aangetrokken tot het aanbod aan sociale activiteiten in de wijk en voelden zich nooit aangesproken om uit hun 'bubbel' te stappen. Na deelname aan sociale activiteiten bij de buurtwerkkamer is een deel van hen zelfs gaan deelnemen aan de Nederlandse taallessen aldaar. Het is bijzonder dat deze toch wel 'gesloten' groep bewoners de weg naar het aanbod van de buurtwerkkamer heeft gevonden. En dat zij in 2018 hebben mogen optreden voor koningin Maxima maakt het plaatje compleet!

De Verbinding in Zuilen: Het vinden en ontsluiten van een groep wijkbewoners met een niet-Nederlandse achtergrond die niet alleen voor ontmoeting meerdere keren per week langs komen, maar daarnaast ook aan het taalaanbod zijn gaan deelnemen. Deze groep lijkt elders moeilijk aansluiting te vinden en dat maakt de verbinding met buurtwerkkamer De Verbinding extra bijzonder. Ook de warme en actieve contacten met de Marokkaanse buurtvaders stemt positief en wordt in 2019 verder verdiept.

Feedback vanuit de drie Utrechtse buurtwerkkamers

Hart voor Leidsche Rijn

1. Welke resultaten springen er in positieve zin uit? Waar kijk je tevreden op terug, waar ben je trots op?

De Formulierenhulp, de Sollicitatiehulp en de Yoga springen er duidelijk uit.

Opvallend is dat er in 2018 een toename is geweest en dat de zaken duidelijk dringender c.q. acuter lijken te zijn. Veel mensen komen op het laatste moment voor hulp of advies. Hierdoor is de benodigde tijd voor een klant ook toegenomen. In bijna alle gevallen is een telefonisch contact met de desbetreffende instantie(s) wel nodig. Het gros van de klanten voor Sollicitatiehulp komt voort uit de samenwerking met het Buurtteam en de 'VoedselbankPlusLeidscherijn'. Hier is het opvallend dat er steeds vaker ook 'ontzorgingsactiviteiten' moeten worden verricht. De belangstelling voor Yoga is enorm toegenomen. En er is ook behoefte om vaker Yoga te krijgen. Uit gesprekken met de deelnemers blijkt dat het hun helpt om tot rust te komen en zo weer de balans beter te krijgen.

2. Welke trends waren in 2018 in de buurt/wijk zichtbaar, wat kenmerkt de buurt/wijk?

Er is veel nieuwe aanloop van vooral kwetsbaren. Bij veel mensen blijkt eenzaamheid een grote rol te spelen in hun bestaan te leven.

3. Met welke partners wordt er gewerkt vanuit de buurtwerkkamer?

- Lister
- Altrecht
- BuurtTeams
- U-Centraal
- Gemeente Sociale Zaken
- Wijkbureau
- Wijkraad
- Buurtbeheerders van Portaal en Mitros
- Welzaam
- HandjeHelpen
- VineYard
- Emmaus
- Wawollie
- Dock
- Scholengemeenschap
- Academie10
- Leidsche Rijn College
- Villa Nova
- MBO- Scholen
- RAUM

4. Wat verdient in het nieuwe jaar extra aandacht? Wat kon en kan beter?

Specifieke aandachtspunten:

- Sollicitatiehulp. Nog meer accenten geven
- Gezamenlijk eten
- Persoonlijke coaching. Het blijkt dat het contact van mens tot mens voor velen prettiger is dan bij een professional.
- Mindfulness. Klanten zijn duidelijk op zoek naar een betere balans.
- Workshops op diverse activiteiten.

Twee algemene en belangrijke aanpassingen voor 2019 gaan zijn:

- Een beter zichtbare en toegankelijke ruimte.
De locatie 'Den Hoet' is bij het eerste aanzicht een 'grote lelijke doos'. Als je weet wat er is ga je wel naar binnen, maar bij een eerste keer geeft het een drempel. Voor bewoners die komen voor een voedselpakket speelt dat geen rol, ook niet voor de vaste deelnemers en vrijwilligers omdat zij via via van de buurtwerkkamer horen en de weg naar binnen altijd wel vinden. Een vriendelijke en uitnodigende toegang is daarentegen wel heel belangrijk voor degenen die eventjes langs komen en naar binnen willen kijken, even een bakje koffie willen halen (met het lastige formulier in de binnenzak!). Ook is de keuken nu te beperkt en moet veel van het voorbereidende werk bij bewoners thuis gebeuren. Dat betekent (A) of de huidige zichtbaarheid en toegang van Den Hoet verbeteren of (B) verhuizen naar een beter zichtbare en toegankelijke ruimte elders. Beide opties zijn onderwerp van gesprek met de gemeente en in 2019 zullen we voor één van beide moeten kiezen en deze in gang gaan zetten. Dan kan de buurtwerkkamer nog meer gaan betekenen voor de wijk. En dat is hard nodig!
- Het (nog) breder communiceren over de buurtwerkkamer in de omliggende buurten.
Om de verdere groei in vrijwilligers en deelnemers te kunnen versnellen is het 'deur aan deur' flyereren wel nodig. Dat gaat dus in 2019 enkele keren gebeuren.

TOP - Ondiep

1. Welke resultaten springen er in positieve zin uit? Waar kijk je tevreden op terug, waar ben je trots op?

Wij zijn trots op sociaal/ontmoetingen, elke dag krijgen wij positieve geluiden vanuit de bewoners over het gebruik, de beleving en ontmoeting in de BuurtWerkKamer. Door de ontmoetingen worden de verschillen tussen mensen kleiner. De belangstelling naar elkaars achtergrond wordt hierdoor ook vergroot, op deze manier bouwen ze hun eigen bruggen. Hun sociale wereld wordt hierdoor vergroot. Dit merken wij vooral bij Saida's thee-uur, hier komen een groep vrouwen van verschillende etniciteiten bij elkaar voor Nederlandse conversatie. Er komen ook veel nieuwe aanvragen voor de Nederlandse taallessen.

Ook zijn wij heel tevreden over de inloop voor de formulierhulp, dit wordt drukbezocht. Dagelijks lopen er bewoners binnen met vragen over brieven die ze hebben gekregen, de vraag of wij kunnen bellen naar instanties voor ze etc. Veel van deze mensen leren op deze manier kennis maken met de BuurtWerkkamer en komen terug voor sociaal/ontmoetingen.

2. Welke trends waren in 2018 in de buurt/wijk zichtbaar, wat kenmerkt de buurt/wijk?

De trends in de wijk 2018 waren/zijn:

- Verschillende sociale klasse
- Bewoners worden in hun kracht gezet en daardoor zien wij meer initiatieven in de buurt ontstaan
- Taallessen op een zeer laagdrempelige wijze
- Bewoners zijn meer betrokken bij elkaar
- Bewonersinitiatieven uit de wijk worden in de buurtwerkkamer ondergebracht vanwege het sociaal eigenaarschap

3. Met welke partners wordt er gewerkt vanuit de Buurtwerkkamer?

- Stichting de Tussenvoorziening
- Stadsgeldbeheer
- Meettellen in Utrecht
- Power by Peers
- Utrecht in Dialoog
- Buurtteam Ondiep
- Mitros
- Starters 4 Communities
- Mekaar (Dock)
- Buurthuis de Uithoek
- Voedselbank Ondiep
- Wij 3.0
- De Speler
- ROC Midden Nederland
- Hogeschool van Utrecht
- UW Werkt in de Wijk
- Habion
- Wijkservice Centrum Noord West
- Ondiep TV

4. Wat verdient in het nieuwe jaar extra aandacht? Wat kon en kan beter?

Meer samenwerking met organisaties realiseren, dit gebeurt nu incidenteel. Graag willen wij dit vastleggen en meer op structurele basis. Hier krijgen wij meer inzicht in elkaars mogelijkheden en expertise en de wil om elkaar optimaal mogelijk te verstrekken.

De Verbinding

1. Welke resultaten springen er in positieve zin uit? Waar kijk je tevreden op terug, waar ben je trots op?

Wij zijn trots op sociaal/ontmoetingen in de vorm van koffiemomenten, eettafels en op het feit dat de bezoekers ook voor de gezelligheid komen. Wij horen vaak terug dat men het fijn vindt om op zondagen te kunnen eten of iets te doen te hebben in de buurtwerkkamer, omdat zij zich daardoor minder eenzaam voelen. Verder zijn de taalvaardigheid-momenten goed bezocht, ook is het mooi te zien dat wij naast de taallessen ook ondersteuning bieden bij vragen van inburgering, ONA (Oriëntatie Nederlandse Arbeidsmarkt) en Engelse les.

Wij zijn tevreden over ons bereik in de wijk Zuilen tot nu toe, middels Social Media, flyeractie en vooral mond tot mond-reclame van bewoners en dat mensen uit de naastgelegen wijken of subbuurten komen. Zij vinden het gezellig en voelen zich thuis door de hartelijkheid. Ook zijn wij trots op het feit dat wij in de zomervakantie 2018 zijn blijven klussen om de openingsdatum van 11 september te halen. Tijdens de opening zijn wij blij verrast met meer dan 100 bezoekers

2. Welke trends waren in 2018 in de buurt/wijk zichtbaar, wat kenmerkt de buurt/wijk?

De trends in de wijk 2018 waren/zijn:

- Samen eten doorbreekt de eenzaamheid
- Taallessen op een zeer laagdrempelige wijze (velen vinden de Bibliotheek net iets te hoogdrempelig)
- Met alle activiteiten zijn de bezoekers van meerdere nationaliteiten bij elkaar
- Bewonersinitiatieven uit de wijk worden in de buurtwerkkamer ondergebracht vanwege het sociaal eigenaarschap
- In buurt wonen veel bevolkingsgroepen met een migratie-achtergrond.

3. Met welke partners wordt er gewerkt vanuit de Buurtwerkkamer?

- U in de Wijk
- Target Supermarkt
- Jekuntmeer.nl
- Stichting Samen Starten
- Wijkleerbedrijf Ondiep
- Free Food Experience
- Burennetwerk Zuilen
- De Kracht van Zuilen
- PeersCoaching
- Stichting Doen en Laten
- Meetellen in Utrecht
- Stichting Between Us Pamoja
- Zo is Zuilen
- Power by Peers
- Utrecht in Dialoog
- Buurtteam Zuilen

- Taal doet Meer
- Bibliotheek Zuilen
- Mitros
- Politie (wijkagent)
- Starters 4 Communities
- Mekaar (Dock)
- Stichting Lezen en Schrijven
- Flowers 4 Business
- Stadskoetsier Utrecht
- Wijkbureau Noordwest

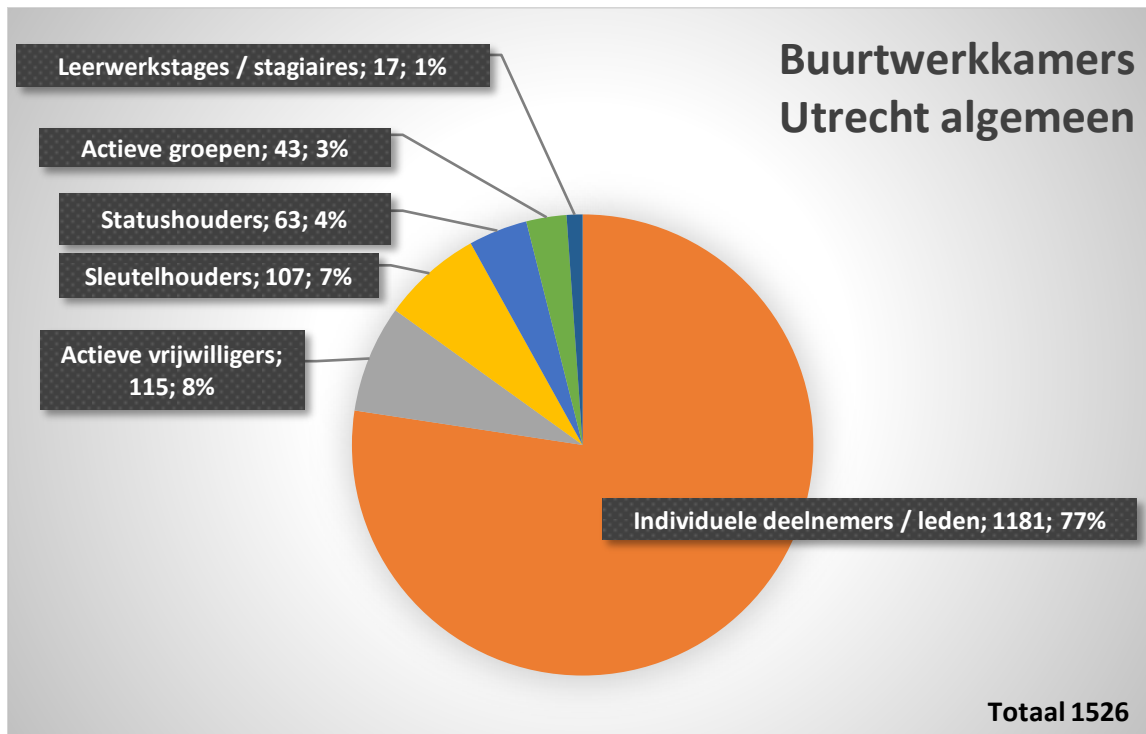
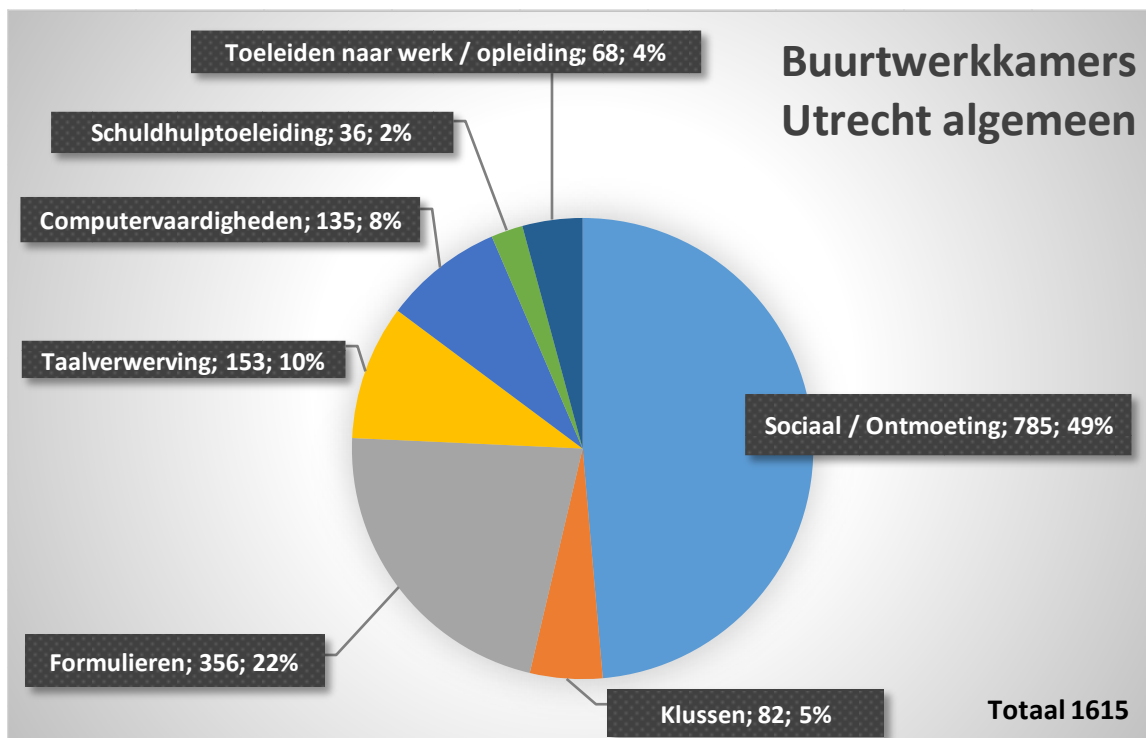
4. Wat verdient in het nieuwe jaar extra aandacht? Wat kon en kan beter?

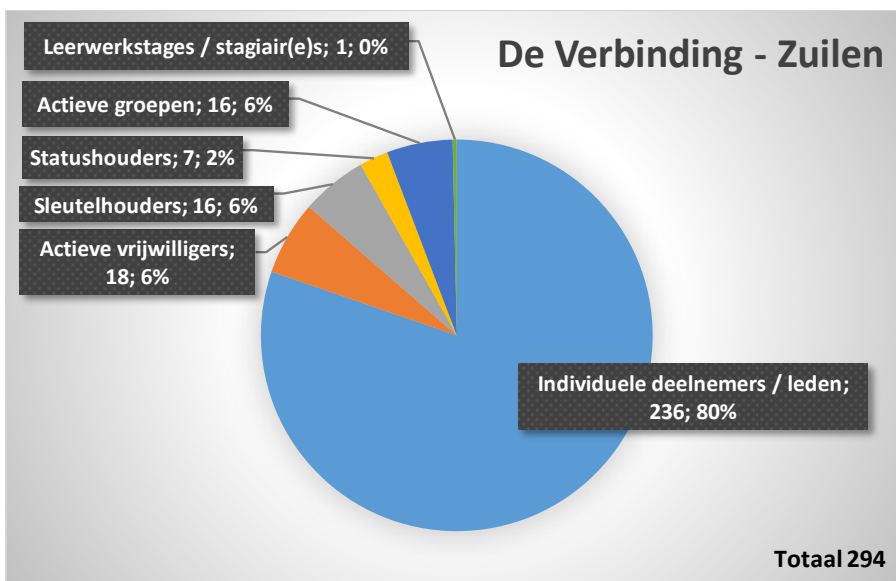
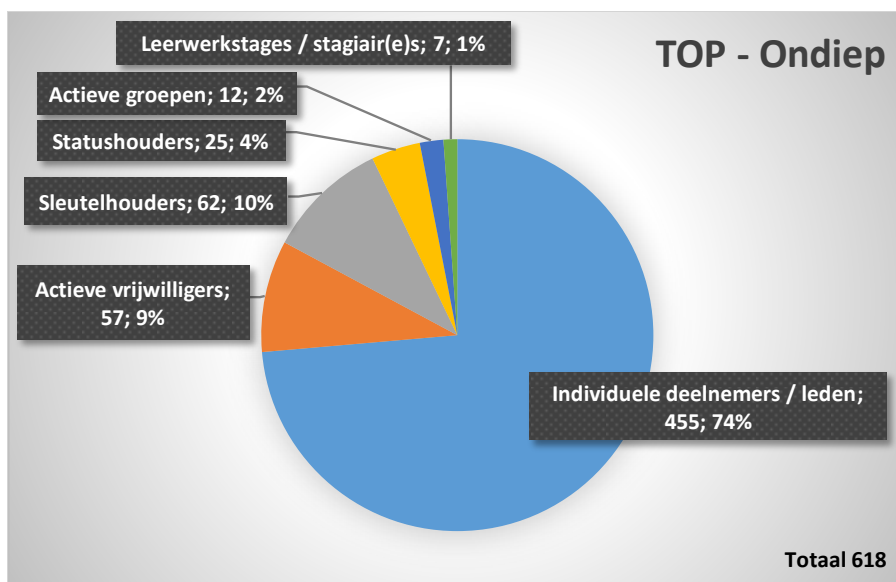
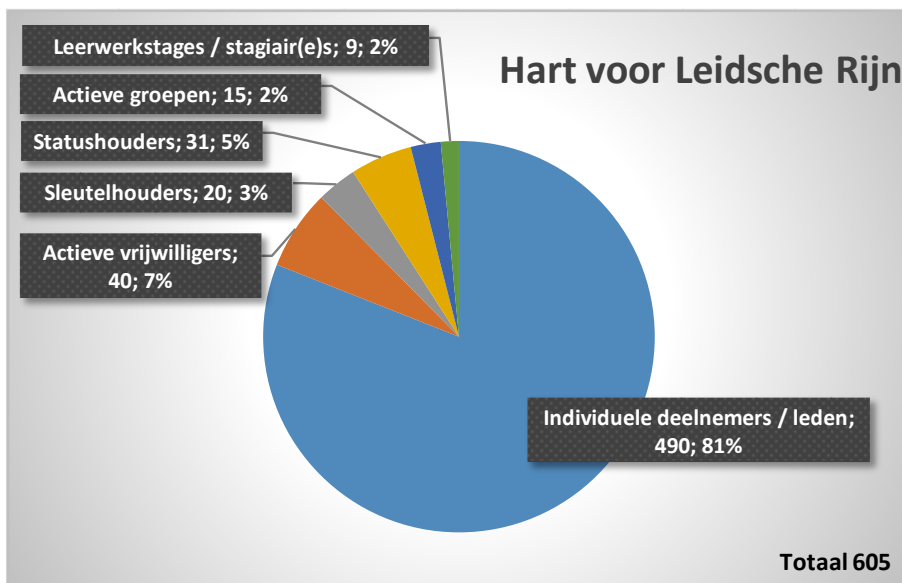
De twee belangrijkste aandachtspunten voor 2019 zijn:

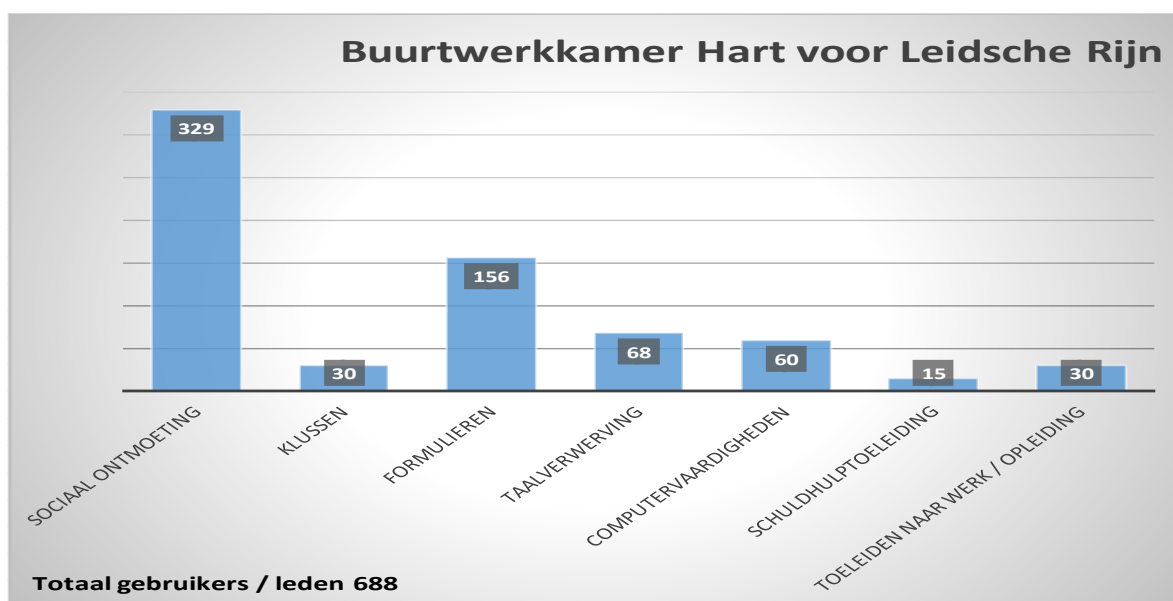
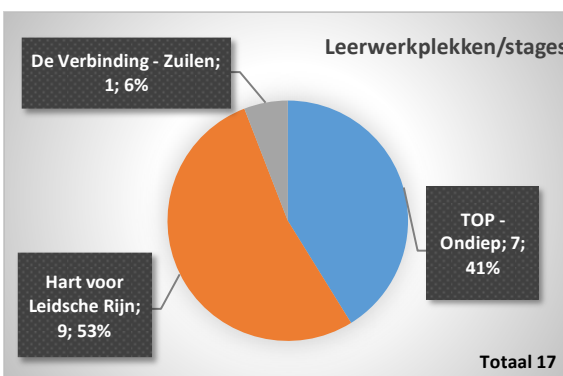
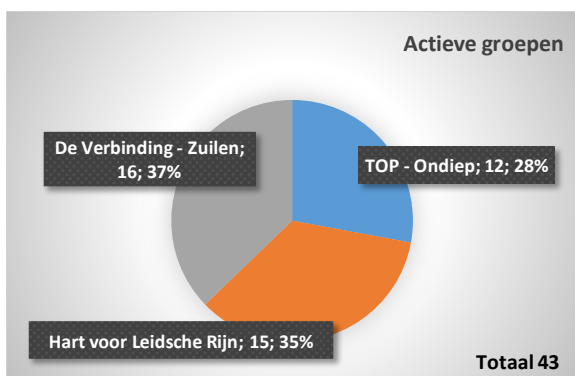
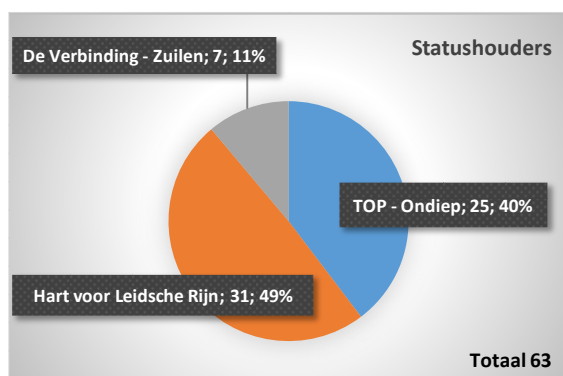
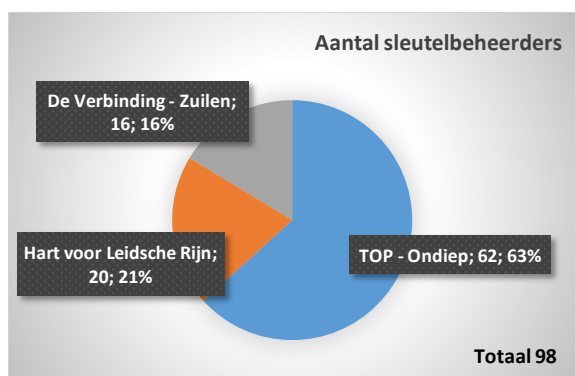
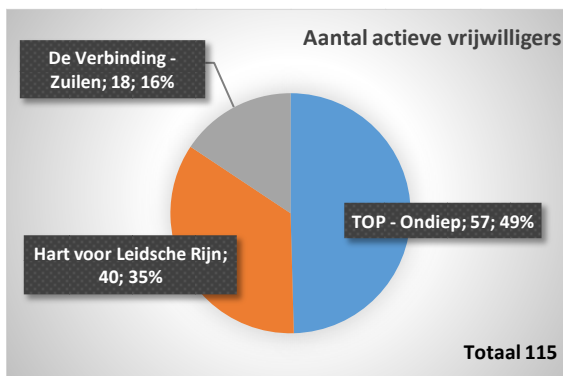
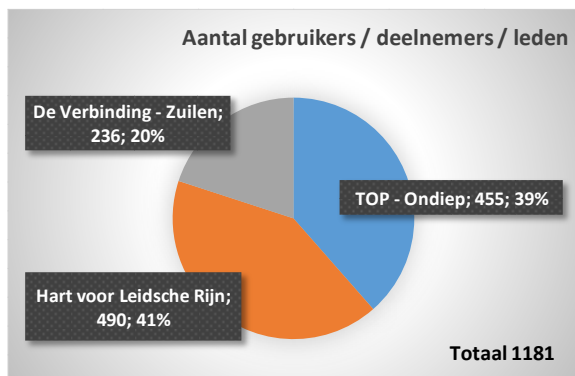
- Het vergroten van ons bereik in Zuilen en hoe er meer inloop van bezoekers binnen het aanbod van 'sociaal en ontmoetingen' kan worden gerealiseerd.
- Verder dat er meer mensen ons gaan inschakelen voor klussen in de wijk en ondersteuning bij formulieren/brieven waar mensen vragen over hebben.

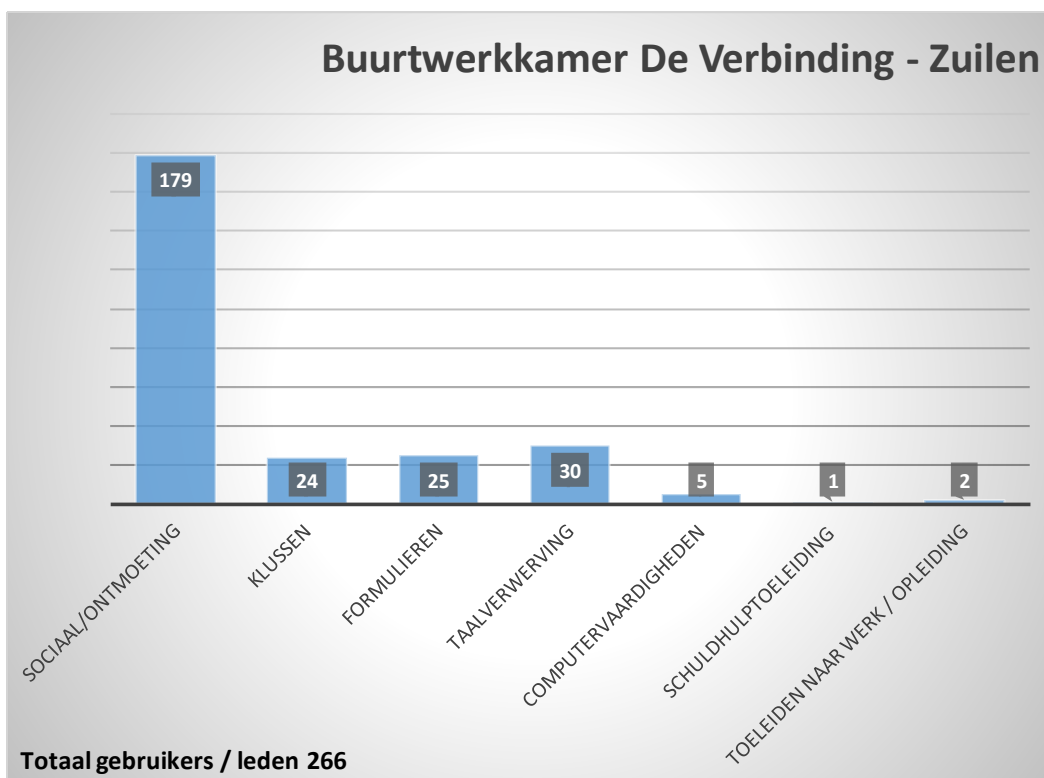
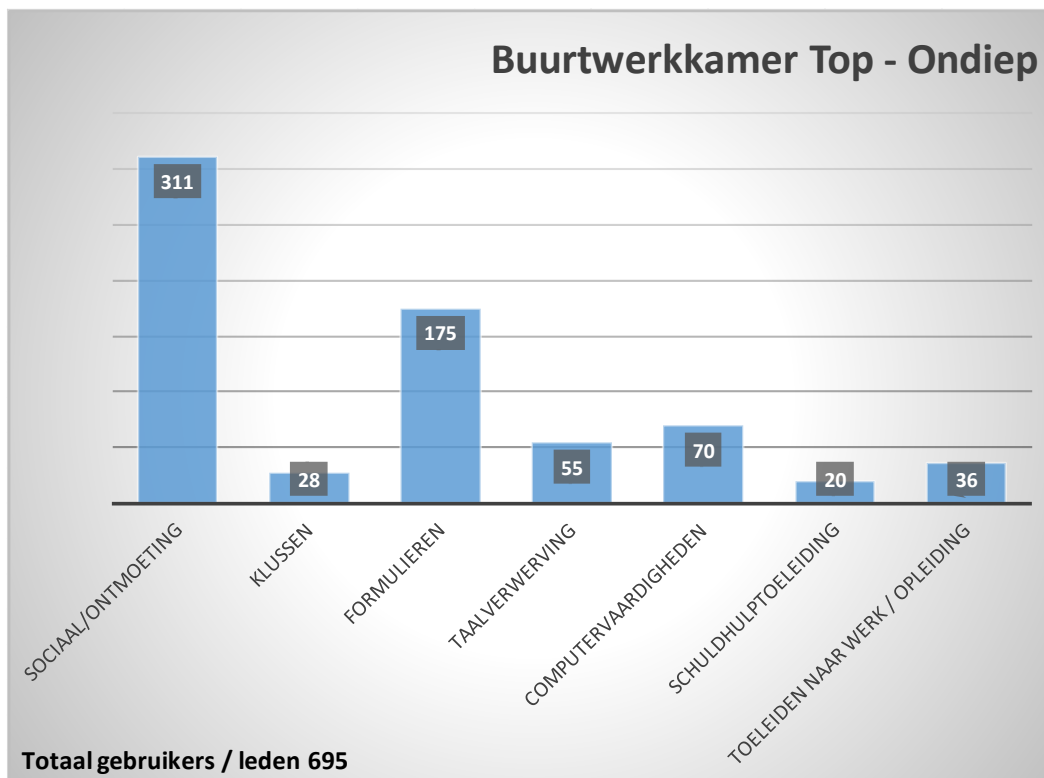
Meer vernieuwende activiteiten aanbieden van bewoners die in de wijk nog niet er zijn:

- Zoals maandelijks bloemschikken om verbinding tussen mensen te laten ontstaan. Mensen worden daar vrolijk van en genieten van hun eigen gemaakte creatie.
- Een weggeefkast voor spullen die mensen niet meer nodig hebben.
- Het "vieren van een verjaardag" van eenzame mensen op de vrijdagavond aansluitend na het eten.









Financiële verantwoording 2018

Inkomsten Buurtwerkkamers Utrecht 2018

Financiers	Begroting	Realisatie	Toelichting
Gemeente Utrecht	€ 153.000	€ 153.000	
Werk en Inkomen	€ 10.000	€ 10.140	
Woningcorporaties	€ 30.000	€ 7.500	Bijdrage van Portaal. De bijdrage van Mitros wordt door hen rechtstreeks geïnvesteerd in de huur van de ruimte bij De Verbinding in Zuilen. Verbinden met woningcorporaties vraagt tijd.
Particuliere Fondsen	€ 63.800	€ 76.300	Van de betrokken vier fondsen samen een grotere bijdrage gevraagd en ontvangen
Overige (eigen) inkomsten	€ 2.000	€ 0	Eigen inkomsten (zoals voor het mee eten) worden direct besteed door/met vrijwilligers
Belastingdienst (retour btw)	€ 16.000	€ 0	Coöperatie is voor fiscus geen ondernemer en ontvangt zodoende dus geen btw retour
TOTAAL	€ 284.800	€ 246.940	

Uitgaven Buurtwerkkamers Utrecht 2018

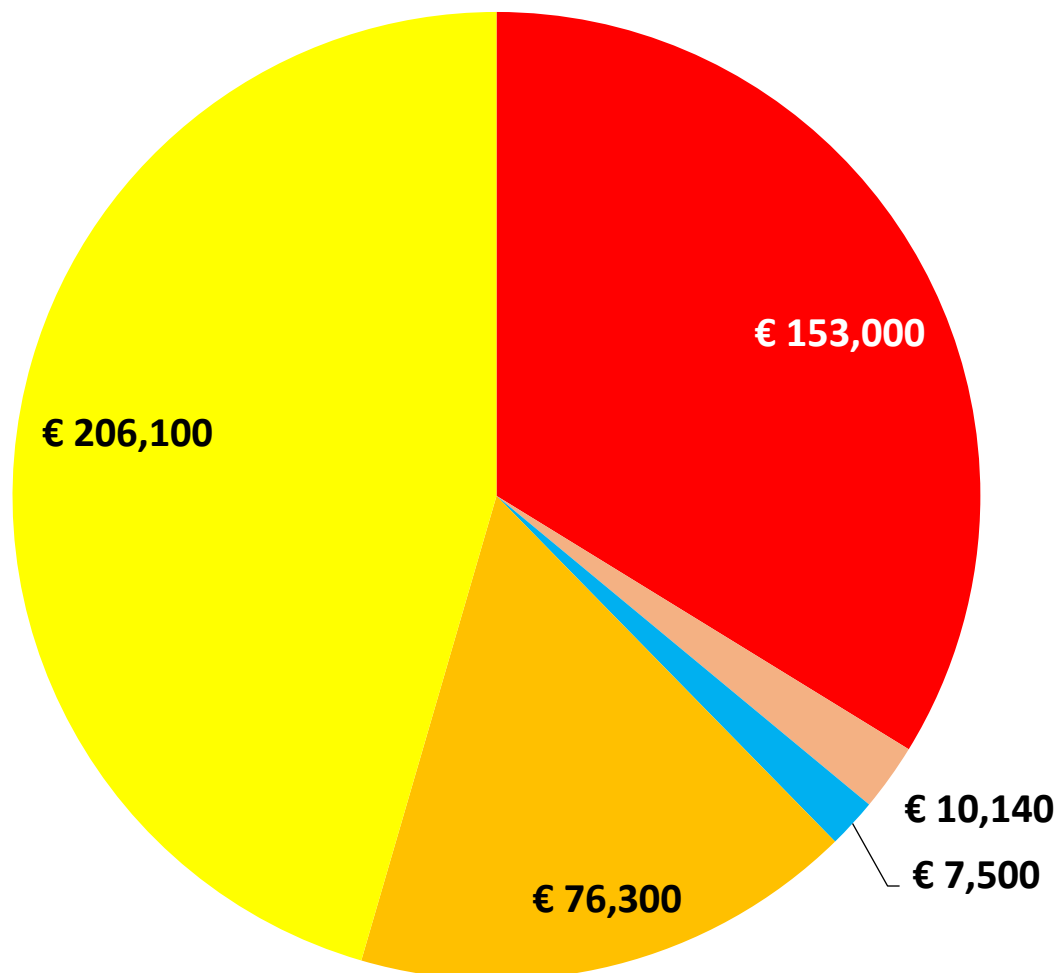
Middelen	Begroting	Realisatie	Toelichting
Ondersteunen en coördineren vrijwilligers en deelnemers	€ 98.787	€ 97.540	
Coachen medewerkers en vrijwilligers	€ 30.348	€ 29.947	
Werkplekken buurtbewoners met beperkte loonwaarde	€ 54.456	€ 35.215	Door gebrek aan geld onvoldoende Assistent Teamcoördinator kunnen aantrekken/betalen
Participatie-, leerwerk- en stageplekken	€ 14.181	€ 0	Er bleek hier helaas geen geld voor beschikbaar, dit door achter blijvende inkomsten
Administratie, verantwoording en makelen partners	€ 15.162	€ 17.523	Extra inzet nodig op administratief systeem (CRM) en office (HRM)
Communicatie en organisatie	€ 6.006	€ 9.284	Extra communicatieruimte met budget fondsen
Handgeld, training en opleiding	€ 9.900	€ 11.872	Extra handgeld voor kleine apparatuur/keuken
Huur, telefonie, internet en GWE (gas, water en elektra)	€ 50.013	€ 33.583	Huurkosten voor de ruimte van De Verbinding zijn niet betaald, is financiële bijdrage Mitros
Inventaris en verbouwing	€ 5.280	€ 12.155	Extra geld nodig voor aanpassingen bij start van De Verbinding en noodzakelijke upgrade TOP
TOTAAL	€ 284.133	€ 247.120	
SALDO Inkomsten - Uitgaven	€ 667	- € 180	

Social Return On Investments (SROI)

De SROI komt uit op 14%.

De Social Return bestaat uit (i) het in loondienst nemen van Assistent Teamcoördinatoren op werkplekken voor bewoners met beperkte loonwaarde en (ii) het met een vergoeding werkzaam zijn van kwetsbare buurtbewoners - vaak met een loonwaarde van maximaal 50% - op participatie- en leerwerkplekken. In 2018 nu nog alleen die eerste ad € 35.215,- op een investering van € 257.120,-.

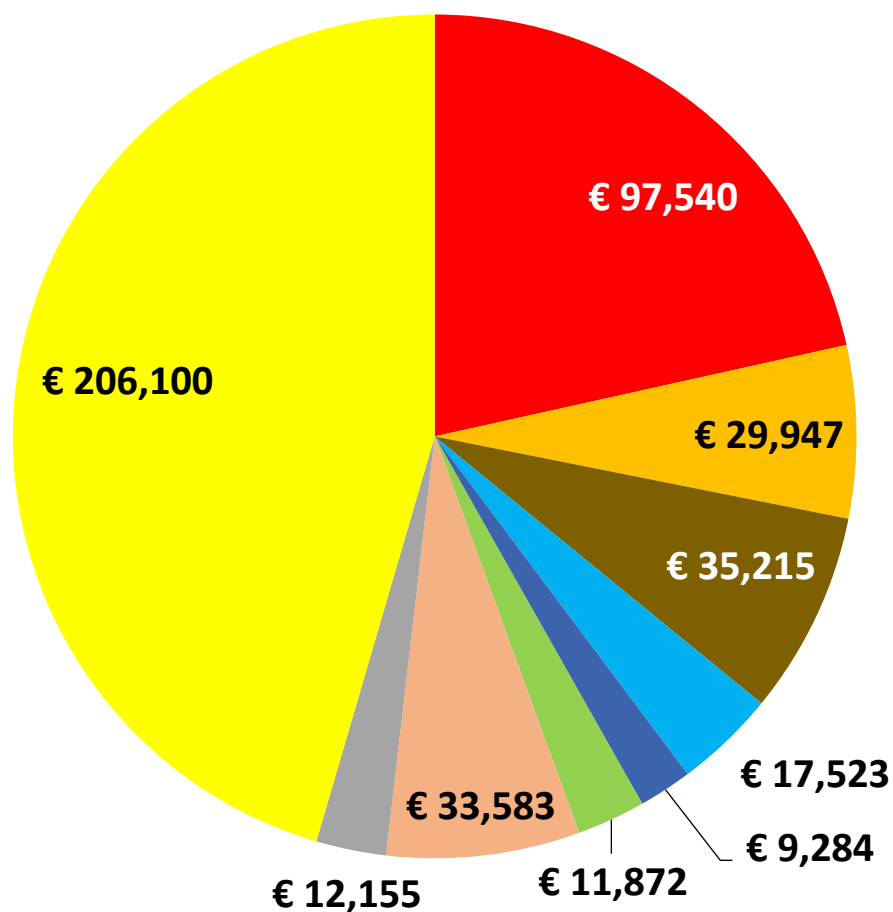
Inkomsten 2018 Utrecht Populair = formeel + investering bewoners



- Gemeente Utrecht
- Werk en Inkomen
- Woningcorporaties: Portaal
- Fondsen: Stichting DOEN, VSB, kfHein, Kansfonds en Rabobank
- Ureninvestering bewoners

Uitgaven 2018 Utrecht

Populair = formeel + uitvoering bewoners



- Ondersteunen en coördineren vrijwilligers en deelnemers
- Coachen medewerkers en vrijwilligers
- Werkplekken buurtbewoners met beperkte loonwaarde
- Administratie, verantwoording en makelen partners
- Communicatie en organisatie
- Handgeld, training en opleiding
- Huur, telefonie, internet en GWE
- Inventaris en verbouwingskosten
- Uitvoering door bewoners