



## Evaluatie de Buurtwerkkamers

## Stadsdeel Amsterdam Zuidoost

Datum: 19 december 2019  
Contactpersoon: Han Riksten  
E-mailadres: [h.riksten@radaradvies.nl](mailto:h.riksten@radaradvies.nl)  
Telefoon: 0653472464

## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>INLEIDING</b>	<b>3</b>
1.1	Leeswijzer	3
1.2	Onze aanpak	3
<b>2</b>	<b>BUURTWERKKAMERS</b>	<b>4</b>
2.1	Geschiedenis	4
2.2	Opdracht	5
<b>3</b>	<b>BEVINDINGEN</b>	<b>6</b>
3.1	Opdracht: effectiviteit en efficiëntie	6
3.2	Samenwerking	8
3.3	Innovatie	9
3.4	Inwonersperspectief	11
<b>4</b>	<b>EVALUATIE EN ADVIES</b>	<b>12</b>
4.1	Evaluatie van de Buurtwerkkamers stadsdeel Zuidoost is positief	13
4.2	Advies stadsdeelbreed	13
	<b>BIJLAGE I ONDERZOEKSAANPAK</b>	<b>14</b>

## 1 Inleiding

Amsterdam wil een stad zijn waarin iedereen meetelt en mee kan blijven doen, ook als bewoners niet alles meer zelf kunnen. De gemeente ondersteunt de samenleving om mensen zo lang mogelijk zelfredzaam te laten zijn. Zo ook stadsdeel Zuidoost. Voor een stevige sociale basis laat het stadsdeel evaluaties uitvoeren naar de belangrijke spelers in dit veld. Voor u ligt de rapportage van het evaluatieonderzoek naar de BuurtWerkKamerCoöperatie Amsterdam Zuidoost (hierna de Buurtwerkkamers), verantwoordelijk voor de ruimtes in zelfbeheer bij bewoners in kwetsbare buurten.

### 1.1 Leeswijzer

In dit rapport presenteren wij de resultaten van het onderzoek en het daaropvolgende advies. In hoofdstuk 2 vindt u een beschrijving van de Buurtwerkkamers gevolgd door een beschrijving van de door het stadsdeel verleende opdracht. In hoofdstuk 3 gaan wij in op onze bevindingen op het gebied van:

- De opdracht (effectiviteit en efficiëntie)
- De samenwerking (in en met het stadsdeel)
- De innovatie (gebiedsgericht en integraal)
- Het inwonersperspectief over de Buurtwerkkamers

Deze onderwerpen zijn gebaseerd op de beoogde onderzoeksvragen van het stadsdeel. Hoofdstuk 4 beschrijft de conclusies van de evaluatie van de Buurtwerkkamers en onze adviezen richting het stadsdeel.

### 1.2 Onze aanpak

Dit evaluatieonderzoek is uitgevoerd in drie fasen resulterend in onderliggende rapportage. In de oriëntatiefase zijn wij met de opdrachtgever in gesprek gegaan om tot de definitieve vaststelling van de opdracht te komen en werkafspraken te maken. Vervolgens hebben wij in de onderzoeksfase de desk research uitgevoerd en het veldwerk uitgevoerd in de vorm van interviews, focusgroepen en mystery guests. Tot slot hebben wij in de analysefase de opbrengsten geanalyseerd en getoetst tijdens twee reflectiesessies: één met het stadsdeel en één met de Buurtwerkkamers. Voor een gedetailleerde beschrijving van onze onderzoeks aanpak, zie bijlage I.

## 2 Buurtwerkkamers

“Ik kwam hier als cliënt met schulden en heb me ontwikkeld tot de persoon die ik nu ben.”

### 2.1 Geschiedenis

De Buurtwerkkamers opereren als ontmoetingsplek voor kwetsbare bewoners die een plek nodig hebben om met elkaar in contact te komen en trots te kunnen zijn op wie ze zijn en wat zij kunnen. De groei en ontwikkeling van de buurt en haar bewoners staat centraal. Middels de Buurtwerkkamers hoopt men dat kwetsbare bewoners zich welkom voelen, naar binnen lopen en actief worden, ongeacht hoe kort of lang zij er wonen. Dit blijkt ook uit het doel van de Buurtwerkkamers:

“Activeren van kwetsbare bewoners, ook nieuwkomers, samen met krachtige burens, zodat bewoners trots zijn op wat ze goed kunnen, zich thuis voelen in hun buurt en meedoen in onze samenleving.”

In stadsdeel Zuidoost is in 2011 gestart met Casa Japie Makandra in Holendrecht. Hierna zijn nog drie Buurtwerkkamers in het stadsdeel gestart:

- Samen Sterk in Bijlmer Oost – in april 2018
- De Handreiking in de H-buurt – in 2014
- MultiBron in de Venserpolder – in 2013

Uniek aan de Buurtwerkkamers is de mate waarin de bewoner eigenaar is van de kamers. Iedere Buurtwerkkamer heeft een eigen team van medewerkers en vrijwilligers. De vrijwilligers beheren de kamer zelf en zijn georganiseerd in een bewonersvereniging. Zij worden ondersteund door de overkoepelende BuurtWerkKamerCoöperatie bestaand uit bewoners/vrijwilligers en een professional die betrokken is bij de Buurtwerkkamer. De betrokken professionals fungeren als een vliegende keep bij de Buurtwerkkamers en ondersteunen waar nodig.

De coöperatie benoemt een gedeeld DNA van alle Buurtwerkkamers:

- Een Buurtwerkkamer is van en werkt vanuit kwetsbare bewoners met als bouwsteen: iedereen kan iets wat een ander niet kan.
- In de Buurtwerkkamer vinden activiteiten en diensten plaats, altijd op basis van vrijwilligheid en iedereen is altijd welkom.
- Bewoners zijn eigenaar van de Buurtwerkkamer.
- Altijd gericht op werk. Als iemand dat wil, steeds op basis van wat iemand kan, vooral gericht op vrijwilligerswerk.

## 2.2 Opdracht

Voor drie van de vier kamers ontvangt de Buurtwerkkamer structurele subsidie en voor de vierde kamer (Samen Sterk) incidentele subsidie van het stadsdeel. De bijbehorende opdracht van het stadsdeel aan de Buurtwerkkamers staat beschreven in de subsidiebeschikking waarin de taakstelling wordt geformuleerd: Het activeren van kwetsbare bewoners in buurtwerkkamers in zelfbeheer.

Deze opdracht is bottom-up vanuit de organisatie mede ontstaan.

De subsidie die is verleend, is gebaseerd op de voorgenomen activiteiten van de Buurtwerkkamers. Daarbij zijn de volgende hoofdtaken te onderscheiden:

- Sociale ontmoeting en verbinding
- Sociale ontmoeting en activering
- Klussen
- Computervaardigheid
- Taalverwerving Nederlands
- Formulieren
- Schuldhulptoeleiding en budgetadvies
- Toeleiding naar werk

In de beschikking zijn per Buurtwerkkamer prestatieafspraken opgenomen. Naast de prestatieafspraken omvat de subsidiebeschikking een aantal nadere verplichtingen. Deze hebben hoofdzakelijk betrekking op samenwerking, actief signaleren en doorverwijzen en het aansluiten bij de gebiedsplannen van het stadsdeel. Hieronder volgen enkele voorbeelden:

- U dient actief de afstemming en samenwerking op te zoeken met het stadsdeel (gebiedsteams) en andere organisaties als MaDi, PBAZO, Venzo en Pozo.
- U dient samen te werken met de maatschappelijke dienstverlening als het gaat om schuldhulpverlening door MaDi.
- U dient ondersteuning te bieden aan bewoners met vragen over de minima regelingen en hun van informatie en ondersteuning te voorzien bij de daadwerkelijke (digitale) aanvraag voor een minimaregeling.
- U houdt een registratie bij van het aantal bewoners dat geholpen is via de bovenstaande interventies.

### 3 Bevindingen

In dit hoofdstuk presenteren wij onze bevindingen. Deze zijn gebaseerd op de uitkomsten van de desk research, de interviews, de focusgroep en de mystery guest-activiteiten. Eerst gaan we in op de opdracht waarbij de effectiviteit en efficiëntie aan bod komt. Ook bespreken we de samenwerking van de Buurtwerkkamers in en met het stadsdeel. Daarna delen we onze bevindingen op de innovatiekracht van de Buurtwerkkamers, waarbij we nagaan of en hoe de kamers gebiedsgericht en integraal werken. Tot slot komt het inwonersperspectief over de Buurtwerkkamers aan bod.

#### 3.1 Opdracht: effectiviteit en efficiëntie

Hieronder bespreken we de gemaakte prestatieafspraken en of de Buurtwerkkamers deze opdracht effectief en efficiënt uitvoeren. Wij definiëren effectiviteit als doelrealisatie (doeltreffendheid) en efficiëntie als de meest zuinige manier om tot doelrealisatie te komen (doelmatigheid).

##### 3.1.1 De Buurtwerkkamers en het stadsdeel maken prestatieafspraken gericht op aantallen

Per Buurtwerkkamer worden voor onderstaande activiteiten verschillende prestatieafspraken gemaakt met het stadsdeel. Onderstaand zijn de prestatieafspraken opgenomen voor 2019:

Prestatieafspraken 2019	Casa Jemie Makandra	Multibron	De handreiking	Samen Sterk
Verbinding	300	200	200	200
Activering	100	75	75	75
Klussen	100	100	75	75
Computervaardigheid	40	40	40	40
Taalverwerving NL	50	50	75	50
Formulieren	200	150	150	100
Schuld hulptoeleiding en budgetadvies	60	50	50	30
Toeleiding naar werk	15	10	15	10
<b>Totaal aantal unieke bezoekers</b>	<b>500</b>	<b>400</b>	<b>350</b>	<b>350</b>

In totaal komt dat neer op 1600 unieke deelnemers aan een activiteit of dienst. Uitgesplitst is dit: 900 prestaties gericht op ontmoeting, 325 prestaties gericht op activering, 450 klussen in Zuidoost, 160 deelnemers aan de computercursus, 225 deelnemers aan taalverwerving Nederlands, 600 keer hulp bij het invullen van formulieren, 190 keer schuldhulp en budgetbeheer en 50 keer toeleiding naar werk.

##### 3.1.2 De Buurtwerkkamers zijn effectief in het activeren van kwetsbare bewoners

De prestatieafspraken zoals deze met het stadsdeel zijn gemaakt, worden ruim behaald. Met name ontmoeting, taalverwerving, computervaardigheden, formulieren en schuldhulptoeleiding en budgetadvies scoren hoog. Er zijn kleine verschillen tussen

de vier Buurtwerkkamers. De totalen van unieke deelnemers en gebruikers van activiteiten en diensten zijn ruim (50%) boven de gestelde doelen. Buurtwerkkamers bereiken kwetsbare inwoners met en zonder hulpvragen. De Buurtwerkkamers zijn laagdrempelig.

“Buurtwerkkamers bereiken de mensen anders dan buurthuizen dat doen. Het is laagdrempeliger dan een buurthuis. Een buurthuis voelt alsof het van de gemeente is. Een Buurtwerkkamer voelt alsof het van de buurt is.”

### 3.1.3 De Buurtwerkkamers zijn efficiënt in het behalen van hun prestatieafspraken

De Buurtwerkkamers is een platte organisatie waar een bewonersvereniging het hoogste orgaan is. Per Buurtwerkkamer worden zij ondersteund door een coördinator (0,5 fte), een assistent-coördinator (0,9 fte), een coach (0,1 fte, gemiddeld 4 uur per week) en overige inzet zoals ICT, boekhouding en financiële ondersteuning (0,1 fte). In totaal wordt 1,6 fte per Buurtwerkkamer ingezet. De medewerkers hebben verschillende contractvormen: inzet als ZZP-er, in loondienst en als participatiebaan.

Het stadsdeel heeft in 2019 een subsidie van € 248.000,00 verleend voor de opdracht:

▪ Casa Jemie Makandra, Multibron, de Handreiking (periodiek)	€ 189.000,00
▪ Samen Sterk (eenmalig)	€ 59.000,00
▪ <b>Totaal</b>	<b>€ 248.000,00</b>

Het totaal geraamde budget van de Buurtwerkkamers komt voor 2019 neer op € 399.500,00. De bedragen per financieringsbron zijn:

▪ Stadsdeel Zuidoost	€ 248.000,00
▪ Woningcorporaties (Rochdale, Eigen Haard, Stadgenoot, Ymere)	€ 94.000,00
▪ Loonkostensubsidie via Amsterdam WPI	€ 35.500,00
▪ Stichting DOEN	€ 20.000,00
▪ Eigen inkomsten van leden en activiteiten	€ 2.000,00
▪ <b>Totaal</b>	<b>€ 399.500,00</b>

De begrote kosten voor 2019 komen uit op € 426.588,00. Daaronder vallen:

▪ Inzet	€ 340.188,00
▪ Huisvestingskosten	€ 50.414,00
▪ Overig	€ 35.986,00
▪ <b>Totaal</b>	<b>€ 426.588,00</b>

De financiën van de Buurtwerkkamers zijn transparant. De bron van de financiële middelen en de besteding hiervan in de verschillende kamers zijn goed te herleiden.<sup>1</sup> De verschillende posten van kosten zijn per Buurtwerkkamers inzichtelijk. De grootste

<sup>1</sup> Begroting 2019, Buurtwerkkamers.



kostenpost is personele inzet. Mede door de inzet van inwoners/vrijwilligers worden de prestatieafspraken op een efficiënte wijze behaald.

### 3.2 Samenwerking

Om bij te dragen aan de oplossingen van de specifieke uitdagingen die Zuidoost kent, is onderlinge samenwerking tussen keten- en netwerkpartners en samenwerking met het stadsdeel onontbeerlijk. Zo kunnen partijen de inwoners van Zuidoost beter en gericht bedienen. Wij hebben onderzocht hoe de Buurtwerkkamers deze samenwerking benaderen en hoe dat in de praktijk uitwerkt.

In onderstaande paragrafen gaan we in op de samenwerking van de Buurtwerkkamers met netwerk- en ketenpartners in het stadsdeel en de samenwerking met stadsdeel Zuidoost.

#### 3.2.1 De Buurtwerkkamers zijn wisselend actief in samenwerking met keten- en netwerkpartners. Er speelt onbekendheid met elkaars opdracht.

**De Buurtwerkkamers werken goed samen met ketenpartners:** De samenwerking in het stadsdeel wordt als essentieel ervaren voor het concept van de Buurtwerkkamers. Zij stellen zich actief op in de samenwerking met het uitvoeringsniveau rondom klanten. Dit zijn vooral ketenpartners in de zorg en maatschappelijke dienstverlening. Klanten worden over en weer doorverwezen.

---

“Dat zie ik ook bij partijen en mensen om me heen. Wijktafels worden met deze partners georganiseerd bij de Buurtwerkkamers. En de Regenbooggroep heeft zijn bank tot bed daar.”

---

Vooral zorgorganisaties als de Regenbooggroep en HVO Querido maken gebruik van de ruimten van Buurtwerkkamers. De Buurtwerkkamers vormen een vind- en ontmoetingsplaats voor zorgpartijen, de gemeente en kwetsbare inwoners.

---

“De Buurtwerkkamer is meer inclusief, de mix van ontmoeten, werken en hulpverlening heb je daar op een plek.”

---

**De Buurtwerkkamers werken minder actief samen met netwerkpartners en zijn minder (positief) bekend:** Vanuit een focus op kwetsbare inwoners van Zuidoost zijn de Buurtwerkkamers van nature minder gericht op samenwerking met netwerkorganisaties. De Buurtwerkkamers steken deze samenwerking niet actief in en mede hierdoor is een negatief beeld ontstaan bij een deel van de (zelf)organisaties in Zuidoost. Recentelijk hebben de Buurtwerkkamers een meer prominente rol als mede-initiatiefnemer gepakt in het vormen van het sociaal pact.

**Er heerst algemene onbekendheid met de opdracht van de Buurtwerkkamers (en elkaars opdracht):** Samenwerking in stadsdeel Zuidoost wordt bemoeilijkt door een



zekere mate van concurrentie en op ‘eilandjes’ werken. De opdracht verleend aan verschillende partners vanuit het stadsdeel, kent soms overlap. De gemeente verwacht samenwerking. In de praktijk werkt het onbedoeld concurrentie in de hand. Partners zijn onbekend met elkaars opdracht. Er is een idee van de inhoud van de opdracht, de precieze inhoud hiervan kennen zij niet. Dit maakt dat partners in het veld het lastig vinden te benoemen wat ze precies van elkaar kunnen verwachten en waar ze elkaar kunnen versterken.

“Organisaties zouden met elkaar moeten kijken: Waar sta je eigenlijk voor? Organisaties krijgen soms een commerciële inslag, in de zin dat men wat van elkaar af wil snoepen; er is een koek te verdelen, terwijl je elkaar juist versterkt door samenwerking en verbinding.”

### 3.2.2 In de samenwerking met het stadsdeel onderhoudt de Buurtwerkkamers op bestuurlijk/ambtelijk en uitvoeringsniveau wisselend contact

Er zijn zorgen bij de Buurtwerkkamers over de samenwerking met het stadsdeel Zuidoost. In 2019 was er lang onzekerheid over de subsidieaanvraag en het gemis van een vaste accounthouder. Gedurende een langere periode waren er weinig constructieve gesprekken met het stadsdeel. Het stadsdeel onderkent dit zelf ook.

“Het is ook onduidelijk waar die dingen dan belegd zijn. Het is ook al zes of zeven keer doorgeschoven naar andere mensen.”

In de gesprekken wordt aangegeven dat het daardoor niet mogelijk is geweest een relatie op te bouwen waarbij partijen zoals de Buurtwerkkamers weten wat ze kunnen verwachten en waarop ze kunnen anticiperen. De verhouding tussen het stadsdeel en de Buurtwerkkamers is daarmee een relatie tussen een financier en een uitvoerder geworden en geen samenwerkingsrelatie waarin gezamenlijk opgaven worden benoemd en aangepakt.

Op uitvoeringsniveau wordt met de WPI nauw samengewerkt voor werkplaatsen. Gemeentelijk adviseurs (WPI en gebiedswerkers) zoeken actief de samenwerking op en maken gebruik van de ruimtes van de Buurtwerkkamers.

“Bij de Buurtwerkkamers zie ik dat ze de gebiedsmakelaars ook echt betrekken bij wat ze doen en naar binnen toe halen. Ze informeren elkaar ook echt over ontwikkelingen in de wijk.”

## 3.3 Innovatie

In dit onderzoek is gekeken naar de manier waarop de Buurtwerkkamers aansluiten bij veranderingen in het stadsdeel. Het stadsdeel hecht hierbij vooral waarde aan de wijze

waarop gebiedsgericht en integraal wordt gewerkt. In onderstaande paragrafen gaan we hier verder op in.

### 3.3.1 De Buurtwerkkamers werken in het belang van de kwetsbare inwoner, gebiedsgericht

De verschillende Buurtwerkkamers bouwen hun inzet in de buurt verschillend op en werken zo gebiedsgericht. Zo wordt met Casa Japie Makandra beoogd meer sociale ontmoeting en verbinding en sociale ontmoeting en activering te bereiken dan in de andere drie Buurtwerkkamers. Taalverwerving is juist meer een speerpunt binnen de handreiking in vergelijking tot de andere Buurtwerkkamers.

---

“Het zijn dezelfde problematiek en opdracht voor de verschillende gebieden maar ze passen wat ze doen (en waar ze sterk op inzetten) aan op het gebied.”

---

Het is bewust beleid van de Buurtwerkkamers om zo de activiteiten aan te passen aan de vragen uit de buurt. Doordat de Buurtwerkkamers bemenst worden door mensen uit de buurt ontstaat een organische aanpassing op de vraagstukken die daar spelen. De activiteiten en werkwijze van de Buurtwerkkamers sluit daarbij aan bij de inhoud van de Gebiedsgerichte Uitwerking van stadsdeel Zuidoost en het stedelijk kader Samen Vooruit 2020-2030.

Samenwerkingspartners en inwoners ervaren de Buurtwerkkamers als laagdrempelig en bereikbaar. Alle Buurtwerkkamers bevinden zich daadwerkelijk in de wijk en richten zich specifiek op de betreffende wijk. Het bereik van de Buurtwerkkamers is groot en ze zijn bekend binnen stadsdeel Zuidoost. De Buurtwerkkamers behouden hun inwoners wanneer deze eenmaal een Buurtwerkkamer hebben betreden. Actief inwoners van buiten naar binnen halen gebeurt niet of nauwelijks.

### 3.3.2 De Buurtwerkkamers werken op individueel niveau en met ketenpartners integraal

De Buurtwerkkamers is er voor iedereen in Zuidoost. Zij bieden activiteiten en diensten waarbij verschillende leefdomen van inwoners aan bod komen. Zij kijken binnen integraliteit niet alleen naar wat een persoon kan helpen, maar ook waarmee diegene een ander of de wijk kan helpen. Bij de Buurtwerkkamers is er *aandacht, rust en ruimte voor de hele persoon*. Iedereen is welkom en kan op ieder moment binnenwandelen met enige vraag. Daarbij worden personen geholpen op de wijze die bij hen lijkt te passen: wanneer iemand Engels spreekt wordt hij of zij te woord gestaan in het Engels.

---

“Je komt binnen en je wordt geholpen binnen een halfuur. Het maakt niet uit waarvoor. Dit mag ook op afspraak maar dat hoeft niet. En we hebben het dan over alles.”

---

Op klantniveau werken de Buurtwerkkamers integraal. Ze bedienen personen op verschillende manieren en kijken breed naar de vraagstukken die bij inwoners spelen.

Samenwerkingsorganisaties waarderen deze laagdrempeligheid. Voor hen draagt dit bij aan de mogelijkheid om kwetsbare inwoners te vinden en ontmoeten. Daarbij zijn de Buurtwerkkamers ook bekend met het netwerk en maken daarvan actief gebruik om inwoners naar door te verwijzen mochten zij vragen hebben die voorbij de dienstverlening van de Buurtwerkkamers gaan.

---

“Ze zijn ook een soort centrumpje die mensen doorverwijzen naar anderen in de buurt. Ze helpen dus ook de weg te vinden voor mensen.”

---

Buurtwerkkamers weten het netwerk dus in te zetten. Andersom kan het netwerk de Buurtwerkkamers gebruiken om kwetsbare inwoners te vinden en te helpen.

### 3.4 Inwonersperspectief

#### 3.4.1 Het beeld van inwoners en organisaties die in direct contact staan met de Buurtwerkkamers is zeer positief en voor omstanders negatief

Alle gebruikers waren zeer positief en gaven aan graag bij de Buurtwerkkamers langs te komen. Een gebruiker kon in de Buurtwerkkamer een computer lenen om een film te kijken. Een andere gebruiker kwam langs met een formulier dat hij niet begreep en werd daarmee geholpen. Weer andere gebruikers waren bij de Buurtwerkkamers omdat zij zo anderen konden helpen.

Inwoners menen dat flexibiliteit, laagdrempeligheid en aansluiten bij de taal en leefwereld van de gebruiker belangrijke elementen zijn die de Buurtwerkkamer aantrekkelijk maken. Daarbij blijkt dat inwoners een gevoel krijgen alsof alles mogelijk is:

---

“Wil je iets gaan doen, ga het doen!”

---

Eén van de inwoners gaf aan dat deze instelling haar helpt om naar de Buurtwerkkamer te komen: “Anders kom ik de deur niet uit”. Wat ook naar voren komt is dat de Buurtwerkkamers het contact niet verbreken nadat een persoon één of meerdere keren niet naar de afspraak komt. Dat maakt dat mensen die bij andere organisaties teleurgesteld zijn geraakt of door een no-show het contact verliezen, soms wel bij de Buurtwerkkamers langskomen; zij blijven zich welkom voelen. De kwetsbaren die niet passen binnen de reguliere systemen en daarin teleurgesteld zijn, vormen daarmee een groep die de Buurtwerkkamers weet te bereiken.

Er bestaat bij inwoners en (zelf)organisaties die niet in direct contact staan met de Buurtwerkkamers een negatief imago. Dit is deels gebaseerd op het idee dat de Buurtwerkkamers werken met mensen van buitenaf (Utrecht) en dat zij niet uit Zuidoost komen. Daarnaast bestaat bij deze omstanders het beeld dat zij ideeën overnemen van inwoners zonder hen daarbij verder te betrekken en te waarderen.

Deelnemers, vrijwilligers en samenwerkingspartners die direct in contact staan met de Buurtwerkkamers vinden dat deze zich inzetten voor het gebied en ervaren de Buurtwerkkamers als zeer positief.

## **4 Evaluatie en advies**

In dit hoofdstuk wordt een conclusie getrokken met betrekking tot de evaluatie van de Buurtwerkkamers en wordt een advies gericht op de Buurtwerkkamers gegeven. Daarna worden drie stadsdeel-brede adviezen gedeeld.

#### 4.1 Evaluatie van de Buurtwerkkamers stadsdeel Zuidoost is positief

De overall evaluatie van de Buurtwerkkamers stadsdeel Zuidoost is positief. De Buurtwerkkamers voeren de opdracht effectief en efficiënt uit. Ze behalen de gemaakte prestatieafspraken op hun hoofdtaken, onder andere sociale ontmoeting, verbinding en activering, schuldhulptoeleiding en budgetadvies en toeleiding naar werk. De organisatie is laagdrempelig, bereikt de inwoners en sluit aan bij de taal- en leefwereld van de gebruiker.

De Buurtwerkkamers werken gebiedsgericht. Doordat inwoners de Buurtwerkkamers vormgeven sluiten de activiteiten en diensten aan bij het gebied. Op klantniveau werken de Buurtwerkkamers integraal en weten zij ketenpartners in te zetten. De ketenpartners weten hen ook te vinden om kwetsbare bewoners te bereiken. Het imago in het gebied is wisselend. Bij zelforganisaties is de beeldvorming van de Buurtwerkkamers niet goed. Gebruikers, vrijwilligers en samenwerkingspartners zijn zeer positief.

##### 4.1.1 Ondersteun de Buurtwerkkamers in het verbeteren van hun imago bij partners en inwoners die onbekend met hen zijn door samenwerkingen te stimuleren waarin de kracht van de Buurtwerkkamers wordt behouden

De Buurtwerkkamers doen stuk voor stuk waar zij goed in zijn: de kwetsbare bewoner ondersteunen en de ruimte en middelen bieden om te groeien en ontwikkelen. Omdat zij gericht zijn op de kwetsbare bewoner die de Buurtwerkkamer betreedt, is er minder oog voor de (onbekende partijen en inwoners in) de omgeving die een Buurtwerkkamer nog niet hebben betreden. Stadsdeel Zuidoost kan de Buurtwerkkamers ondersteunen in het opvijzelen van hun imago door samenwerking te stimuleren. Een eerste stap hierin is te kijken wat de opgaven zijn en relevante partners met de Buurtwerkkamers in contact brengen. Daarbij moet het DNA van de Buurtwerkkamers in stand gelaten worden: Buurtwerkkamers moeten in deze samenwerkingen blijven doen waar zij goed in zijn. Wat en hoe ze dat doen, dat kan het stadsdeel mede communiceren en verhelderen naar andere partijen. De Buurtwerkkamers hebben hier uiteraard ook zelf invloed op. Zij kunnen gebruikmaken van het sociaal pact om meer positieve bekendheid te verwerven. Deze samenwerking op netwerkniveau zou door de coöperatie en professionele ondersteuning verder kunnen worden uitgebreid. De Buurtwerkkamers gaven aan voornemens te zijn om actief deze netwerksamenwerking na te streven.

#### 4.2 Advies stadsdeelbreed

Uit dit evaluatieonderzoek en de daarbij behorende bevindingen destilleren wij drie algemene adviezen aan het stadsdeel.

##### 4.2.1 Zorg voor interne afstemming tussen gemeentelijke organisatieonderdelen

Er is een interne afstemming nodig binnen gemeentelijke organisatieonderdelen om opgaven te kunnen gaan formuleren. Dit begint bij het zorgen dat iedereen intern

bekend is met de opdracht. Accounthouders behoren onderling te weten welke producten waar en door wie worden geleverd. Daarnaast is er ook afstemming nodig als het gaat om stadsbrede thema's als activering, armoede en jeugdproblematiek.

#### 4.2.2 Speel in op de ontwikkelingen rondom een stevige sociale basis

Dit tweede advies houdt in dat het stadsdeel stapsgewijs een stevige sociale basis zal vormen in Zuidoost, in gezamenlijkheid met haar partners. Een eerste stap is de GGU's te gebruiken in de te maken prestatieafspraken. Een tweede stap is het stimuleren van het Sociaal Pact gelijk aan de Zorgalliantie en een verbinding tussen beide stadsdeelbrede samenwerkingen te faciliteren en stimuleren. Vervolgens kan het stadsdeel de afspraken met de bijbehorende organisaties als stadsdeelbrede afspraken delen. Zo richt u afspraken in op outcome (effect) in plaats van output (cijfers) en stapt u af van de traditionele wijze van subsidiëring. Het stadsdeel en de gesubsidieerde partner zijn geen 'gevangene' meer van elkaar.

Door de GGU's aan te sluiten op subsidiemethodiek en positieve ontwikkelingen te stimuleren, is het stadsdeel op weg naar een vernieuwde subsidierelatie met haar partners.

#### 4.2.3 Bevorder samenwerking door opgaven te formuleren en opdrachten daarop in openheid te communiceren

Als zoveel partijen in de vijver van het maatschappelijk middenveld vissen, moet men streven naar samenwerking als middel om de inwoners van stadsdeel Zuidoost optimaal te bedienen. Samenwerking is geen doel op zich, maar een middel om samen opgaven en kansen (aan) te pakken. Het stadsdeel kan de urgentie zelf mede creëren (en ondersteunen) door opgaven gezamenlijk te formuleren met haar partners. Samenwerking begint bij urgentie en heeft zin wanneer men in elkaars verlengde werkt: dan gaan partijen elkaar nodig hebben. Een volgende stap in het creëren van urgentie is het open communiceren en bekendmaken van de opdrachten en bijbehorende activiteiten van organisaties. Als men weet wat de ander doet, kan men elkaar opzoeken wanneer men elkaar nodig heeft. Door open te communiceren over de opdracht kan ook de accounthouder sturen op samenwerking.

Samenwerking wordt zo geen doel op zich: samenwerking vindt plaats waar er meerwaarde is. Voor organisaties is er ruimte om te excelleren.

## Bijlage I onderzoeksrapport

### Oriëntatiefase

In deze fase zijn wij met u als opdrachtgever in gesprek gegaan. Naast een nadere kennismaking kwamen wij tot de vaststelling van het onderzoek en werkafspraken.

## Onderzoeksfase

De onderzoeksfase bestond uit vier onderzoeksmethodieken:

- Desk research
- Semigestructureerde interviews
- Een focusgroep van inwoners en vrijwilligers
- De inzet van mystery guests

### Desk research

We hebben relevante (actuele) onderzoeks- en beleidsdocumenten van de Buurtwerkkamers en de gemeente geanalyseerd. Hiermee hebben we onderzoek kunnen doen naar de digitale en papieren werkelijkheid van de Buurtwerkkamers als het gaat om de opdracht, de samenwerking en innovatiekracht. Onder andere de volgende documenten zijn meegenomen in het evaluatieonderzoek:

- Aanbod 2017-2019
- Appendix 2019
- Begroting 2017-2019
- Beschikking aanvraag en bijlage 2019
- Eerste kwartaalrapportage 2019
- Financieel advies subsidie aanvraag 2018
- Inhoudelijke beoordeling en eindadvies 2018
- Jaarrapportage 2017-2018
- Subsidieverlening 2017-2019
- Tussenevaluatie 2018
- Verlening subsidie 2017-2019

### Semigestructureerde interviews

Vervolgens hebben we deze digitale en papieren werkelijkheid getoetst aan de realiteit. Hiervoor hebben we semigestructureerde interviews uitgevoerd met de Buurtwerkkamers, het stadsdeel en keten- en netwerkpartners in het stadsdeel. Onderwerpen in deze interviews gingen onder andere over de opdracht, activiteiten, effectiviteit en efficiëntie, samenwerking, financiën en toekomstvisie van de respondenten op de Buurtwerkkamers. Er is een groepsgesprek gevoerd met de bestuursvoorzitter, de projectcoach en de teamcoördinatoren van de Buurtwerkkamers. Binnen het stadsdeel zijn vier gesprekken gevoerd met: de afdeling WPI, de gebiedsmakelaars, de programmamanager Welzijn, Zorg en Sport en de stadsdeelcommissie. Daarnaast is met vier keten- en netwerkpartners gesproken: POZO, MaDi, Zorgalliantie en PBAZO.

### Focusgroep met inwoners en gebruikers

Wij hebben een focusgroep georganiseerd waarbij we met 8 inwoners en vrijwilligers in gesprek zijn gegaan. Hierin hebben wij op interactieve wijze informatie opgehaald over de positieve en minder positieve ervaringen, wensen en het algemeen beeld van



inwoners ten aanzien van de Buurtwerkkamers en de samenwerking in stadsdeel Zuidoost.

### **Mystery guests**

Tot slot hebben wij ons als mystery guests ingezet om een unieke inkijk in de werkwijze en activiteiten van de Buurtwerkkamers te krijgen vanuit het perspectief van de gebruiker. Hiervoor hebben wij van tevoren de te ondernemen activiteiten bepaald en scripts opgesteld met organisatiespecifieke vraagstukken. De mystery guests hebben de Buurtwerkkamers tweemaal onaangekondigd bezocht. Daarnaast heeft een mystery guest als 'potentiële' gebruiker telefonisch en via de website contact gezocht met Buurtwerkkamers. Via dit contact kregen de mystery guests fysiek, telefonisch en digitaal inzicht in relatie- en contactopbouw, bereikbaarheid, laagdrempeligheid, snelheid en werkwijze van de organisatie. Hiermee is gekeken hoe de beloofde werkwijze richting inwoners daadwerkelijk uitwerking heeft in de praktijk.

### **Analysefase**

In de analysefase hebben wij de voorlopige bevindingen vanuit de diverse onderzoeksmethodieken geanalyseerd en geïnterpreteerd. Deze resultaten hebben wij teruggegeven tijdens een reflectiesessie met het stadsdeel en één met de Buurtwerkkamers. Zo hebben wij de resultaten van ons onderzoek getoetst en waar nodig aangescherpt.

### **Rapportagefase**

De bevindingen vanuit voorgaande stappen zijn verwerkt in een conceptrapportage. Dit deel van het onderzoek resulteert voor u in een evaluatierapport van de Buurtwerkkamers stadsdeel Zuidoost.