

Uitkomsten Klanttevredenheidsonderzoek buurtwerkkamers 2016

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 geboortejaar?
- 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;

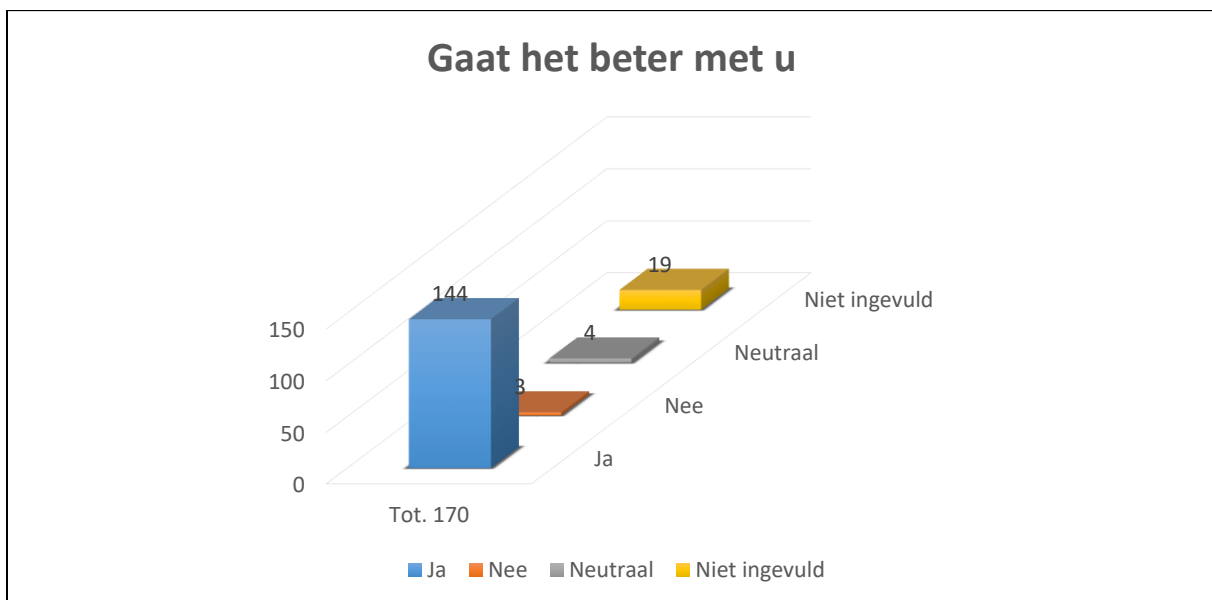
- Alle drie de buurtwerkkamers – te weten Casa Japie Makandra (CJM), MultiBron en De Handreiking – ontlopen elkaar weinig als het gaat om het aantal deelnemers. Bij MultiBron zijn de meeste enquêtes ingevuld, maar vonden we ook het hoogste percentage dat een aantal rubrieken niet had ingevuld;
- Met 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

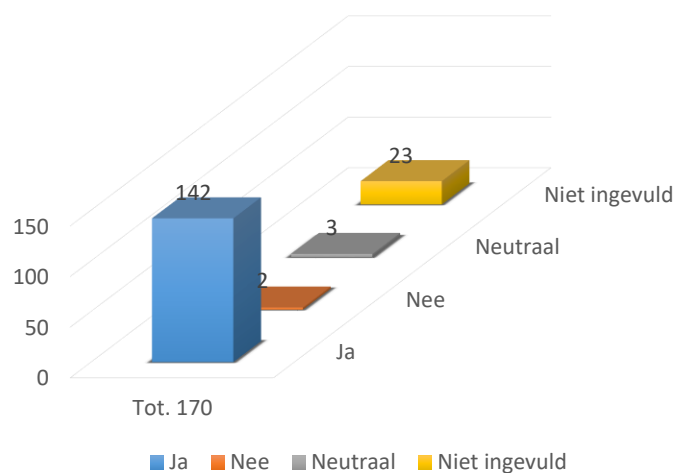
enquêtes zijn ‘anoniem’ afgenomen, waarbij dient te worden aangetekend dat veel deelnemers hulp hebben gehad bij het invullen. Soms gebeurde dat door vrijwilligers bij wie deze mensen deelnemer waren, denk onder andere aan de conversatielessen en de formulierenbrigade. Desondanks zijn deze cijfers bemoedigend, 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.



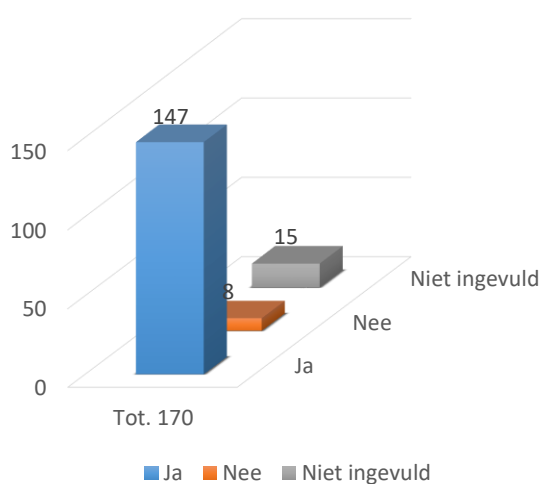
Ook de antwoorden op de vraag of men positiever is over de toekomst stemmen hoopvol, zeker als we afgaan op de persoonlijke toelichting die velen van hen op het enquêteformulier geven. *“Ik ben niet meer eenzaam”, “ik ben tussen de mensen”, “ze helpen de mensen”, “ik kook weer met plezier, ik zit weer 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.

Positiever over de toekomst

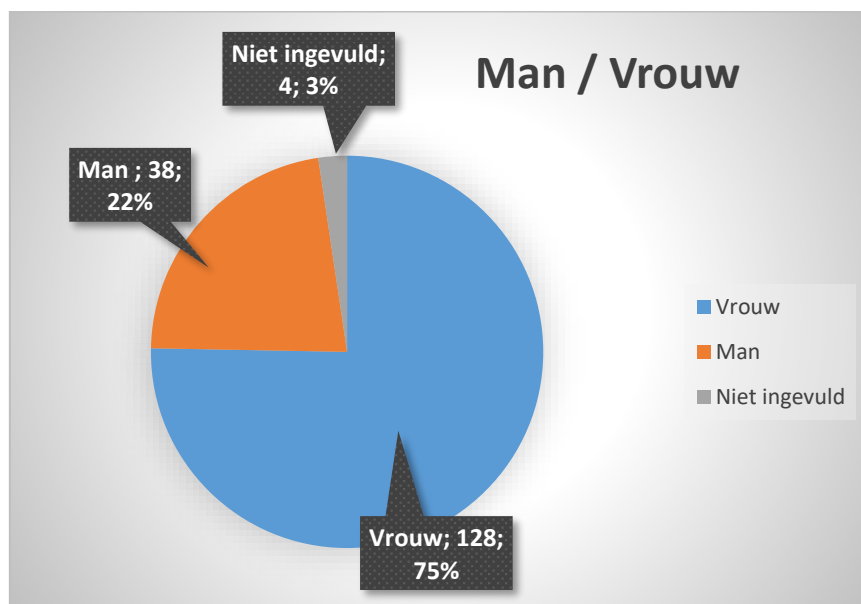


86% van de mensen die aan de enquête heeft meegewerkt zou anderen adviseren óók naar (een van) de buurtwerkkamer(s) te gaan. *“Mensen worden hier weer gelukkig”, “mensen moeten actief zoeken”, “dat heb ik vaak gedaan”*; ook hier weer een greep uit de talloze reacties die mensen ongevraagd aan het papier hebben toevertrouwd. Deze cijfers zijn daarnaast eveneens een bevestiging van ons vermoeden dat de buurtwerkkamers ‘nuldelijns 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.”*

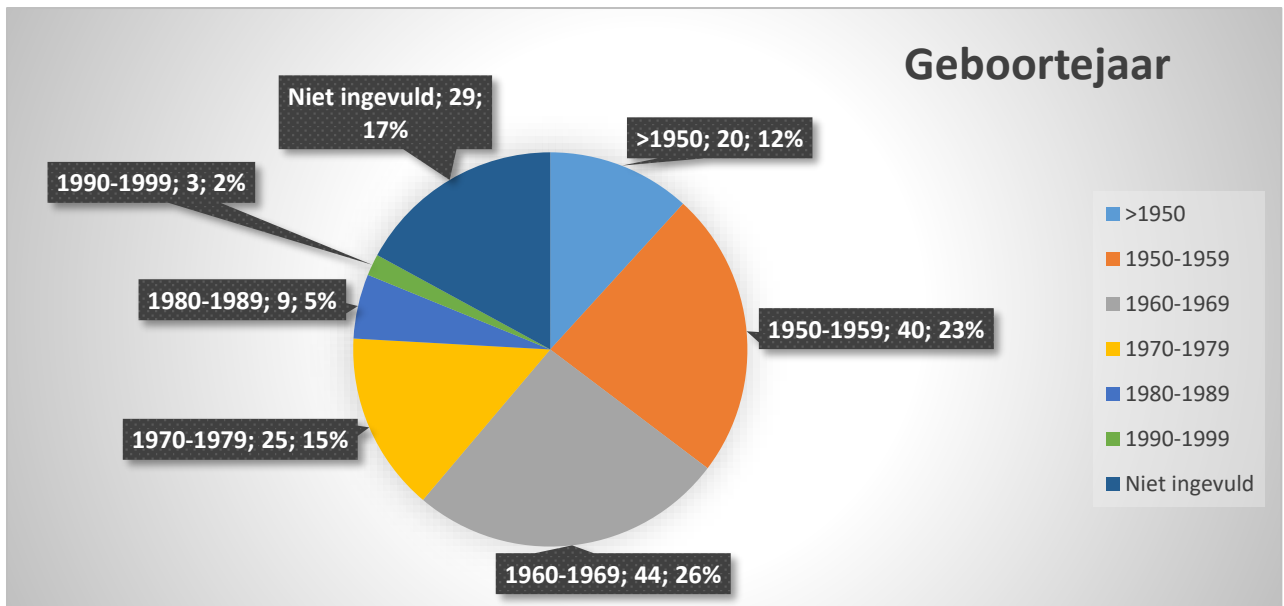
Adviseert u positief



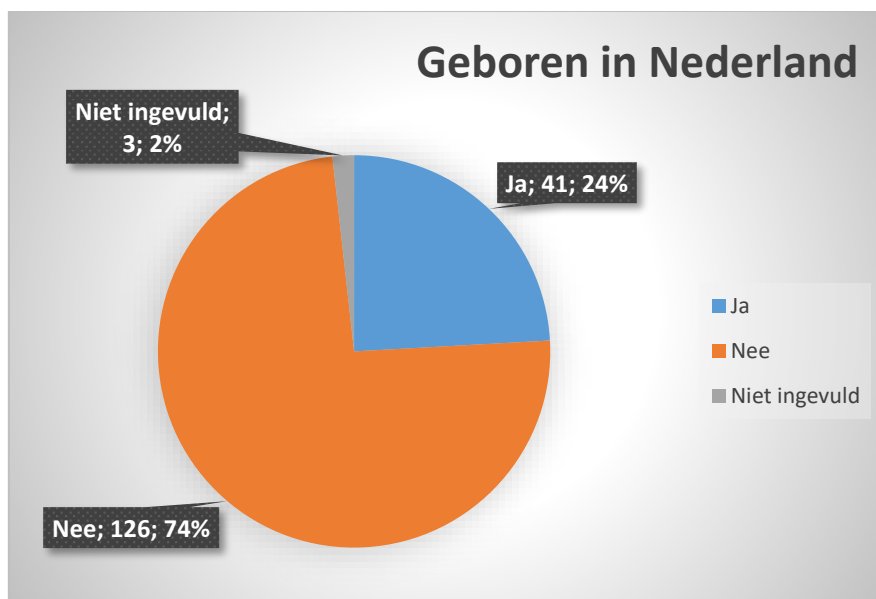
Dit voor wat betreft de waardering die mensen uitspraken voor de buurtwerkkamer(s). Daarnaast leverde de enquête ook veel nuttige informatie op over wie deze 'gebruiker' nu eigenlijk is. Om te beginnen blijken 3 op de 4 deelnemers/gebruikers vrouw te zijn. Zegt dit iets over de positie waarin zij zich 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.



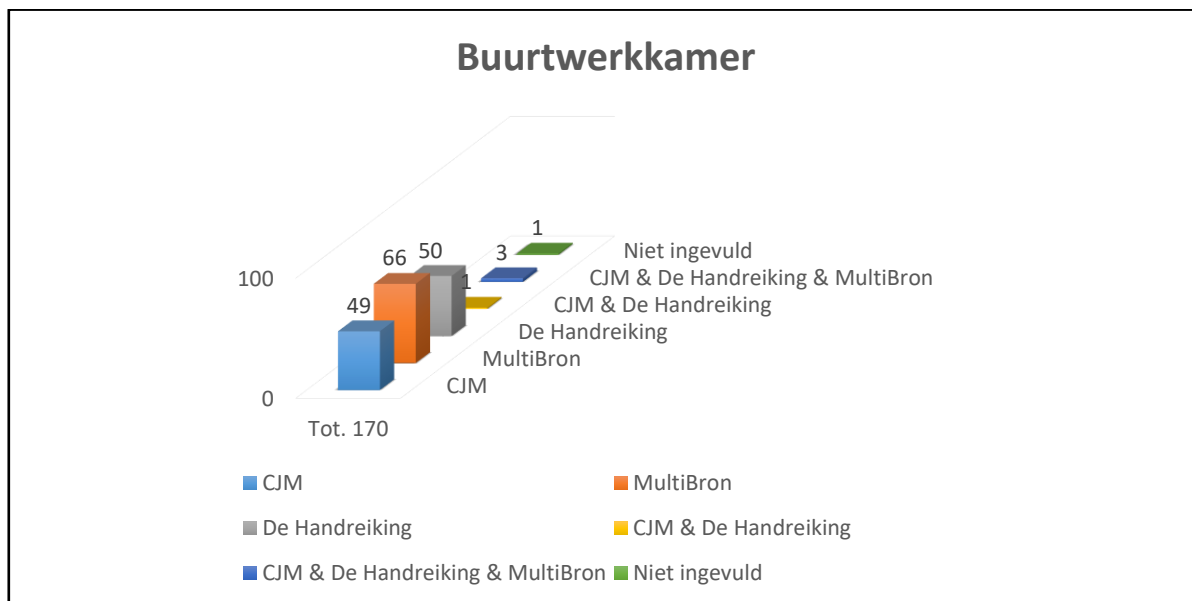
Opvallend is de gemiddelde leeftijd van de deelnemer/gebruiker in de buurtwerkkamers; 54 jaar. Afgaand op het algemene beeld van de buurtwerkkamers zou een gemiddelde leeftijd van rond de 45 meer voor de hand liggen. Verklaring voor de relatief hoge gemiddelde leeftijd is waarschijnlijk het hoge aandeel 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 (groeierende) behoefte.



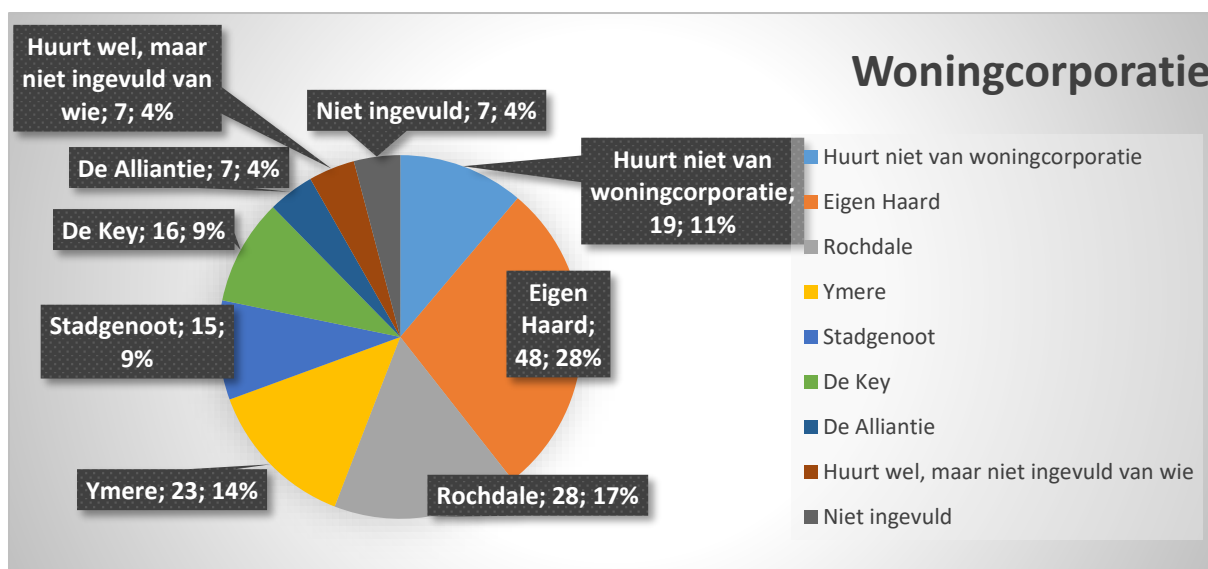
Het aandeel inwoners van Zuidoost met een Nederlands achtergrond (wat voorheen ‘autochtoon’ werd genoemd) ligt de laatste jaren tussen de 20 en 30 procent. Dat beeld zien we ook terug in de buurtwerkkamers. Van alle mensen die aan het klanttevredenheidsonderzoek hebben meegewerkt is 74% niet in Nederland 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%.



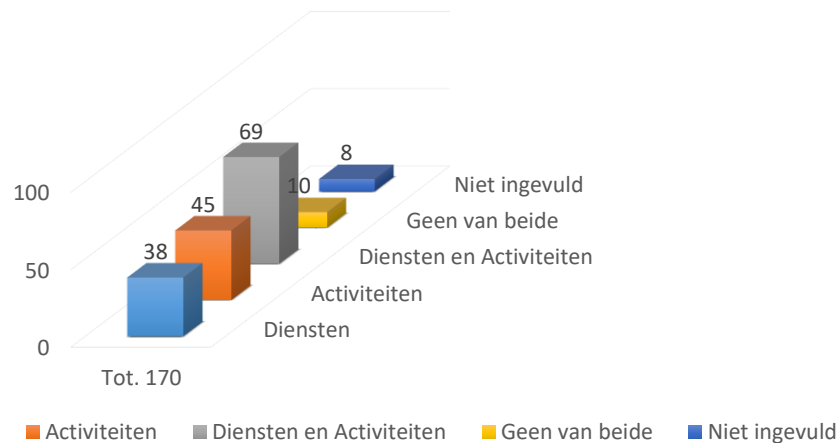
Interessant is de verdeling van woningcorporaties afgaand op de bewoners die de enquête hebben ingevuld. 11% huurt überhaupt niet en 7% heeft het niet ingevuld. De rest is keurig verdeeld over alle woningcorporaties van Amsterdam, waarbij opvalt dat met name de niet meebetalende De Key relatief hoog 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.



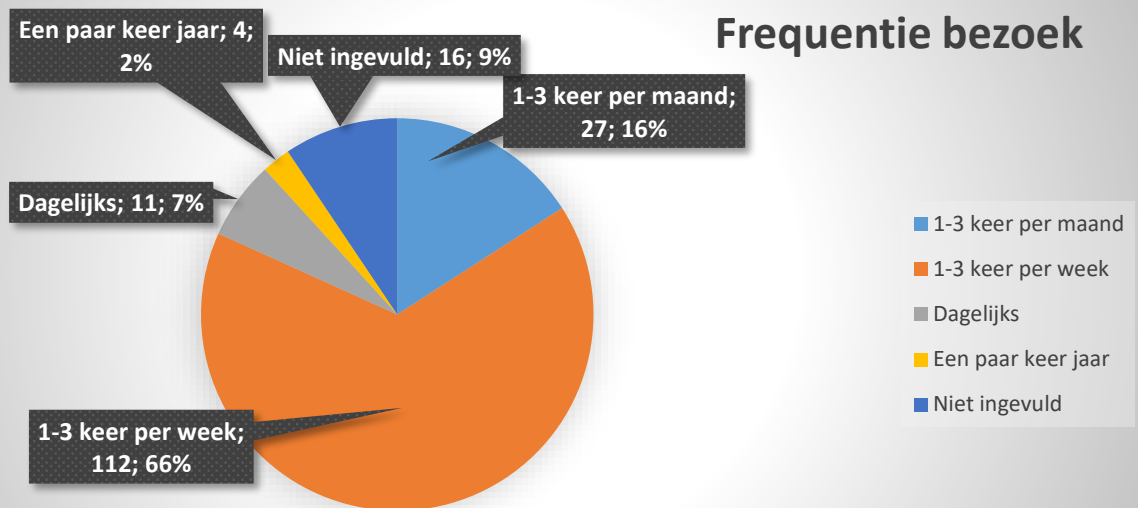
Het aanbod van de buurtwerkkamers – dat volledig wordt georganiseerd door bewoners en vrijwilligers – bestaat uit diensten en activiteiten. Met diensten zijn mensen geholpen met een probleem, denk aan de Formulierenbrigade, Schuldhulptoeleiding en aan de Klussendienst. *(Door onoplettendheid van verschillende 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, naailessen, 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.

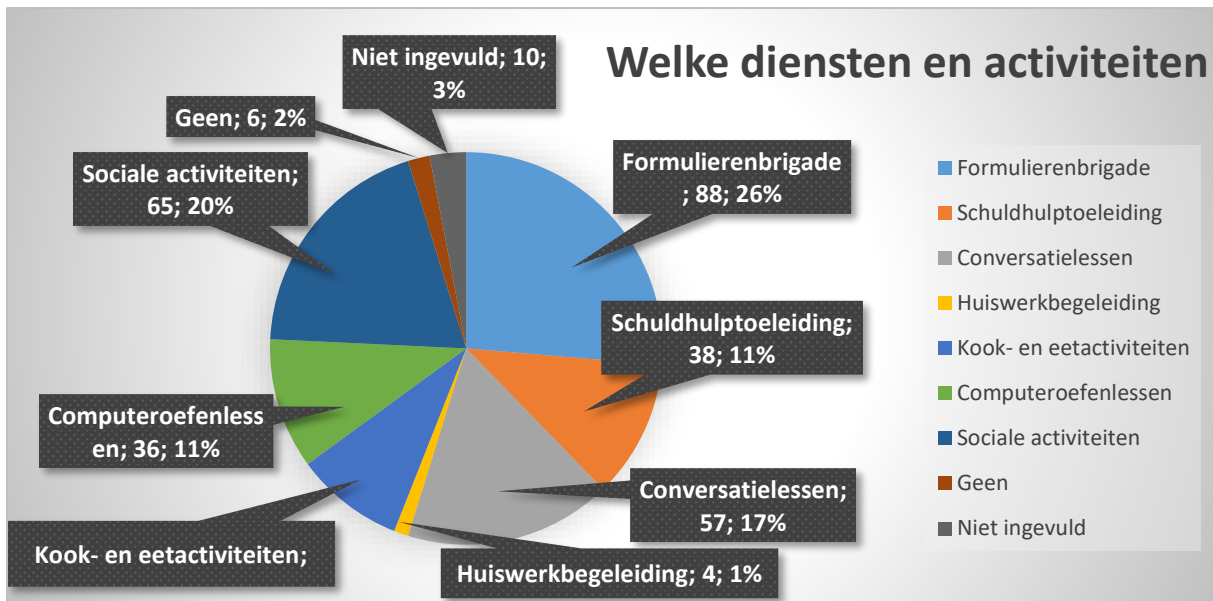
Gebruik Diensten / Deelname Activiteiten



Frequentie bezoek

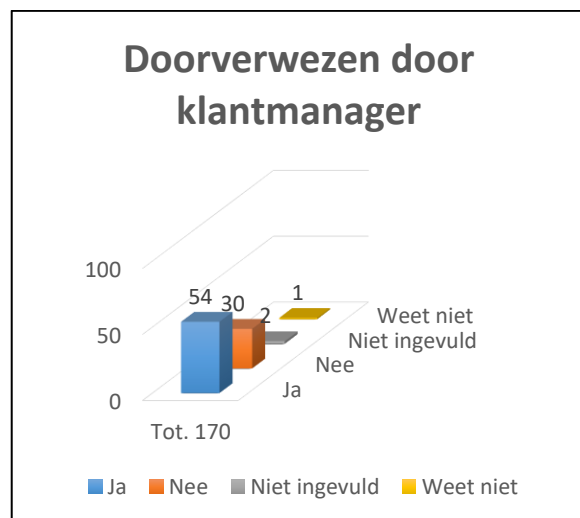
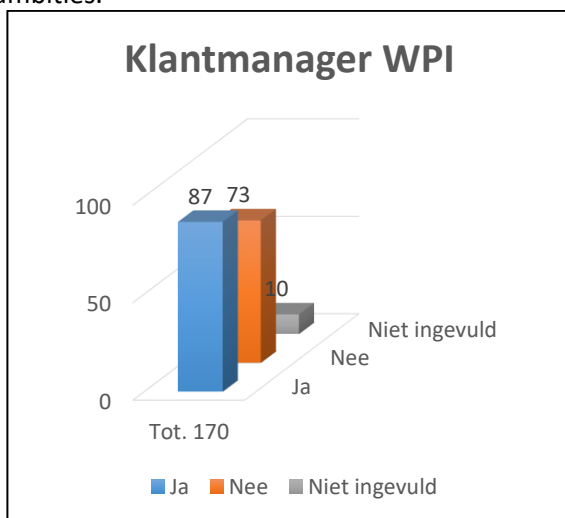


Een andere verrassende uitkomst is het aantal malen dat de verschillende diensten en activiteiten door de mensen in de enquête is aangevinkt (meerdere opties mogelijk). De twee grote uitschieters zijn de Formulierenbrigade met de Sociale Activiteiten. En ook hier zien we een bevestiging van 'ons gelijk' 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 (*122 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!