Tussenevaluatie Buurtwerkkamers Amsterdam Zuidoost 2018

Juli 2018

Inleiding

Voor u ligt de tussenrapportage van de Amsterdamse buurtwerkkamers Casa Jepie Makandra, MultiBron en De Handreiking (Samen Sterk heeft nu nog een aparte tussenevaluatie), alle gevestigd in Amsterdam Zuidoost. Deze tussenrapportage beslaat de periode januari – juni 2018 en is onderverdeeld in twee delen; een kwalitatief en beschrijvend deel en een kwantitatief deel waarin de tot nu toe behaalde cijfers worden benoemd. In deze tussenrapportage hebben we er voor gekozen gericht stil te staan bij de successen en aandachtspunten van de afzonderlijke buurtwerkkamers als ook bij de resultaten die door het geheel aan buurtwerkkamers toegeschreven kunnen worden. Spoiler Alert: ook in de eerste zes maanden van 2018 draaien de buurtwerkkamers weer op volle kracht en is er – gemiddeld genomen – sprake van groei!

Start Buurtwerkkamer Bijlmer Oost; Samen Sterk

Speciale aandacht verdient de start van de vierde buurtwerkkamer in Zuidoost, te weten Samen Sterk in Bijlmer Oost. Hiermee kent Zuidoost een 'sluitende dekking' als het gaat om buurtwerkkamers. Iedere bewoner van Zuidoost heeft op loop- of fietsafstand én ontsloten op het metronetwerk een buurtwerkkamer. In februari van dit jaar ontving de Buurtwerkkamer Coöperatie uit handen van Rochdale de sleutels van de ruimte aan Gravestein 30 (de voormalige Gravestein Studio). In korte tijd werd aan de slag gegaan met al actieve en nieuwe bewoners uit de wijk en was de vierde buurtwerkkamer in Amsterdam Zuidoost een feit. In deze tussenrapportage is Samen Sterk nog niet meegenomen (wel apart beschikbaar), maar de verwachting is dat dit medio januari 2019 wel het geval is als wij de jaarrapportage over 2018 aanbieden.

Schuldhulptoeleiding – Schoon Schip

Naast de start van buurtwerkkamer Samen Sterk staan we ook graag stil bij een ander succesvol project van de buurtwerkkamers in Zuidoost; Schoon Schip. Schoon Schip is een door medewerkers en vrijwilligers van de buurtwerkkamers ontwikkeld invulformat dat mensen helpt bij het inzichtelijk maken van inkomsten en uitgaven én bij het bespreekbaar maken van gedrag dat kan leiden tot schuldenproblematiek alsmede het voorkomen en bestrijden daarvan. Schoon Schip is de nieuwe naam van deze aanpak die in 2017 nog aanvullend werd gefinancierd door de gemeente Amsterdam, Delta Lloyd Foundation, Eigen Haard en Ymere maar inmiddels in de reguliere aanpak van de buurtwerkkamers is opgenomen en alleen nog een aanvullende bijdrage ontvangt van Stichting 'Van Schulden naar Kansen'. Met name vanuit de buurtwerkkamers Casa Jepie Makandra en De Handreiking vindt in het verlengde van Schoon Schip de schuldhulptoeleiding plaats.

Algemene conclusies over de eerste zes maanden van 2018

Ondanks de gestage groei van het aantal individuele deelnemers over de afgelopen jaren en de verwachting dat de 'rek' er op enig moment uit zou zijn, zien we ook in 2018 weer een verdere toename.

Met 1324 ligt het aantal individuele klanten/deelnemers van de drie buurtwerkkamers halverwege het jaar bijna 60 boven het aantal dat eind 2017 was bereikt (1265). De verwachting is dat dit aantal in de tweede helft van dit jaar verder stijgt. Deze stijging kent twee verklaringen; enerzijds blijven veel klanten en gebruikers van de buurtwerkkamers 'hangen' nadat zij actief zijn geworden of een dienst hebben afgenomen. Niet zelden stappen zij over naar een andere activiteit of maken zij gebruik van aanvullende diensten. Een tweede verklaring is dat de buurtwerkkamers zich nog steeds mogen verheugen in groeiende belangstelling onder een groep die voorheen niet bekend was met het bestaan en het aanbod van de buurtwerkkamers maar daar wel degelijk behoefte aan heeft en bij gebaat is.

De duidelijkste groei en populariteit zien we bij de onderdelen Schuldhulptoeleiding en Formulierenbrigade. Ook de onderdelen Sociaal/Ontmoeting en Klussen kennen verdere groei ten opzichte van 2017, zij het minder fors. Het aantal deelnemers aan Taalverwerving is per saldo gelijk gebleven en het aantal deelnemers van activiteiten en diensten gericht op computervaardigheden (digitalisering) is teruggevallen. Kijkend naar het aantal doorverwijzingen vanuit WPI zien we dat dit wat achter blijft bij het afgelopen jaar. Het aantal actieve vrijwilligers staat met 93 echter op hetzelfde aantal als eind vorig jaar, dus daar verwachten wij nog een verdere toename. Ook het aantal statushouders lijkt voorzichtig te stijgen, maar blijft kwetsbaar. Met 31 tot nu toe hadden wij gehoopt op meer. Interessant te zien is dat de stijging van het aantal deelnemers en gebruikers vrij gelijkmatig over de verschillende woningcorporaties is verdeeld, waarbij Eigen Haard en Rochdale een iets stevigere toename kunnen bijschrijven dan Ymere, Stadgenoot, De Key en De Alliantie.

Casa Jepie Makandra (sinds 2011)

Casa Jepie Makandra (verder te noemen CJM) in Holendrecht is de oudste buurtwerkkamer (sinds 2011) en kende een bewogen eerste half jaar in 2018. Medio maart vertrok de teamcoördinator en werd actief ingezet op het vinden van een geschikte vervanger. Dat is uiteindelijk begin mei ook gelukt. Daarnaast waren er in de eerste zes maanden van het jaar enige wisselingen in het bestuur van de bewonersvereniging van CJM. Daarnaast mocht CJM zich verheugen in de komst van een aantal nieuwe vrijwilligers, met name op de formulierenbrigade en in de algemene ondersteuning. Wat daarnaast verder opviel was de stevige groei van het aantal mensen dat gebruik maakte van de formulierenbrigade. Een klein 'klanttevredenheidsonderzoek' binnen de groep van meest actieve vrijwilligers en deelnemers wees uit dat ook zij – net als bijna alle andere deelnemers en gebruikers van CJM – zelf ook regelmatig gebruikmaken van de formulierenbrigade. Dit is feitelijk dé bevestiging van de 'aanname' of beter gezegd ons 'vertrekpunt' dat de buurtwerkkamers een hoge mate van wederkerigheid kennen en dat mensen niet of zelden 'ééndimensionaal' gebruikmaken van het aanbod in de buurtwerkkamer. Ook mensen die naar volle tevredenheid een dienst of activiteit aanbieden hebben kennelijk behoefte aan (een beetje) hulp als het gaat om lastige brieven en/of contacten met instanties. Aandachtspunt voor CJM is het lage aantal mensen dat in de buurtwerkkamer actief werkt aan het verbeteren van de computervaardigheden. Dit heeft niets te maken met het achterblijven van de vraag, maar meer met het wegvallen van vrijwilligers die in deze vraag kunnen voorzien. Voor de tweede helft van 2018 is de ambitie deze vrijwilliger(s) te vinden en in te zetten.

MultiBron (sinds 2013)
MultiBron in Venserpolder kende een prima eerste half jaar. In de meeste diensten en activiteiten zat groei en de buurtwerkkamer mocht een aantal nieuwe vrijwilligers begroeten. Voor de rest liet het eerste half jaar van 2018 een beeld zien dat niet erg afwijkt van dat in 2017. De formulierenbrigade draaide als vanouds overuren, het aantal aangevraagde en uitgevoerde klussen groeide verder en een nieuwe vrijwilliger 'Nederlandse Taalontwikkeling' boorde een nieuwe groep deelnemers aan, wat ook nodig was na het vertrek van de vrijwilliger die het daar vóór deed. Bij MultiBron viel in de eerste helft van 2018 verder op dat veel gebruikers van de formulierenbrigade veel en vaak terugkomen en dat de 'formulierenbrigadisten' groot vertrouwen genieten van hun klanten. Dossiers zijn niet zelden complex en vereisen geduld en vasthoudendheid van de vrijwilligers die de gebruikers bijstaan.

Opvallend is ook het aantal klussen dat door en via de vrijwilligers van MultiBron is uitgevoerd voor de andere twee buurtwerkkamers CJM en De Handreiking. Een ander 'succesverhaal' is de groep dames die zich bezighouden met handwerken en elkaar vanuit die activiteit helpen met allerlei vraagstukken en uitdagingen waar je in het leven mee te maken kunt krijgen. De kracht van de activiteit zit hem in het onderlinge vertrouwen dat de vrouwen vanuit MultiBron hebben weten op te bouwen, alleen of juist door wekelijks met elkaar samen te handwerken. Vanuit deze activiteit zijn meerder dames doorgestroomd naar ander aanbod van MultiBron, waaronder de computergroep, de formulierenbrigade en de taalgroep. Aandachtspunt voor de tweede helft van 2018 voor MultiBron is het verder uitbouwen van de herstartte taalgroep. De behoefte is er, als ook de (nieuwe) vrijwilliger. De hoop en verwachting voor de rest van 2018 is dat de groep deelnemers verder stijgt.

De Handreiking
De Handreiking kende net als CJM een roerig eerste half jaar. De assistent teamcoördinator verkaste naar buurtwerkkamer Samen Sterk in Bijlmer Oost en vanuit MultiBron kwam haar vervanger op proef naar De Handreiking. Daarnaast betrok De Handreiking in de directe nabijheid een tweede kleinere locatie, op Hoptille 183. Deze locatie op de begane grond en bestaande uit twee niet al te grote ruimtes en ter beschikking gesteld door Ymere is nu de plek waar 'scharrelondernemers' de gelegenheid krijgen de eerste stappen op het zelfstandige ondernemerschap te zetten. Dit alles met behoud van uitkering en daarbij ondersteund door de Buurtwerkkamer Coöperatie en medewerkers en vrijwilligers van De Handreiking. Het eerste half jaar van 2018 kende daarnaast ook een aantal geslaagde bijeenkomsten en activiteiten waar veel bewoners op af kwamen. Denk aan de maaltijd die medewerkers van Delta Lloyd in maart voor de buurt in maart bereidden en aan de plantjesmarkt in juni die De Handreiking samen met Eigen Haard en Ymere organiseerde. Sinds de start in 2014 is De Handreiking vrij succesvol geweest in het organiseren van activiteiten gericht op ontmoeting en het ontdekken van eigen (en soms verborgen) talenten. Wellicht als gevolg van de focus op deze 'sociale activiteiten' bleven de resultaten op de onderdelen 'formulieren' en 'klussen' de afgelopen jaren wat achter bij die van CJM en MultiBron. De eerste helft van dit jaar laten op die twee onderdelen echter een substantiële groei zien.

Met de komst van de eerste assistent teamcoördinator in 2017 in loondienst werd de eerste zichtbare groei ingezet en in de loop van dit voorjaar is dat met hulp van de tweede assistent teamcoördinator en vrijwilligers verder uitgebouwd. Hetzelfde geldt voor de klussen; de vraag was en is er en deels werd daarin voorzien door de klussers van MultiBron, maar inmiddels hebben ook vrijwilligers van De Handreiking een mooi aantal eerste klussen achter hun naam staan. De verwachting is dat de tweede helft van 2018 een verdere stijging laat zien. Aandachtspunt voor De Handreiking voor de komende maanden is het invullen van de vrijgevallen uren en dagdelen op een aantal momenten in de week (onder andere door de verhuizing van de dames van 'Samen Kappen').

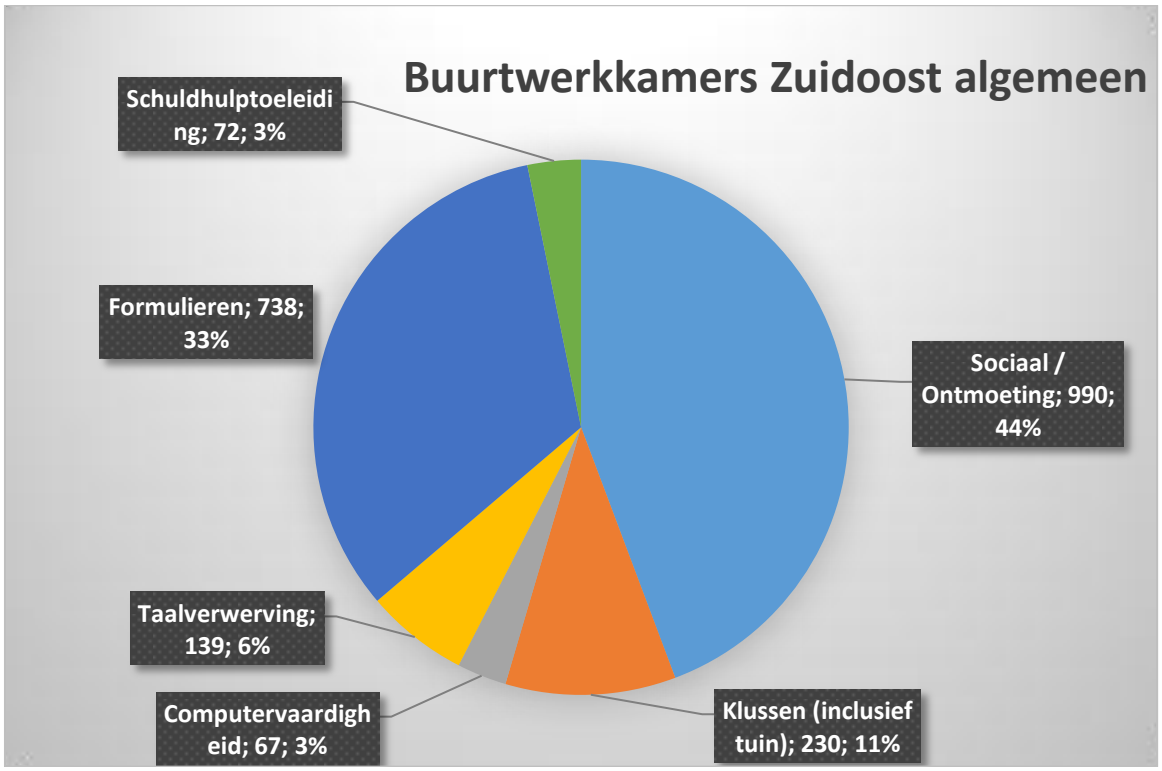
Tweede helft van 2018 – wat gaat er nog meer gebeuren?
Hier vóór is bij de drie buurtwerkkamers aangegeven wat de aandachtspunten zijn voor de tweede helft van 2018. In algemene zin is dat – naast het volledig laten aansluiten en aanhaken van Samen Sterk bij de drie bestaande buurtwerkkamers in Zuidoost en de andere vier in Utrecht – het versterken van de diensten en activiteiten die zich in de eerste helft van 2018 kwetsbaar toonden. Als altijd is dat het vinden en inwerken van nieuwe vrijwilligers, bij voorkeur via WPI. Ook hopen we via de woningcorporaties meer statushouders te mogen begroeten.

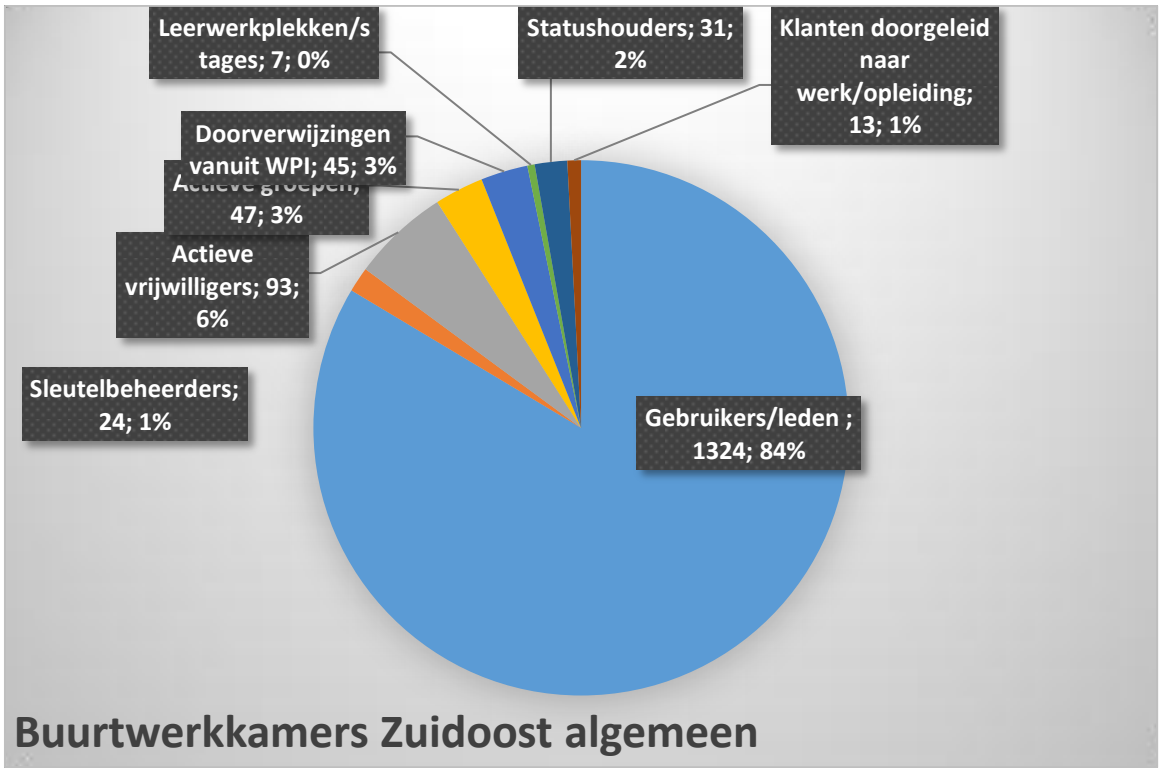
Daarnaast willen we in de komende zes maanden actief inzetten op het onder de aandacht brengen van het gemeentelijke aanbod op het gebied van 'voorliggende voorzieningen'. Dit gebeurde al in de eerste zes maanden van 2018, in met name de formulierenbrigades en de schulphulptoeleiding, maar het is de verwachting dat dit ook gaat gebeuren door speciale bijeenkomsten en voorlichting op dit thema te gaan organiseren.

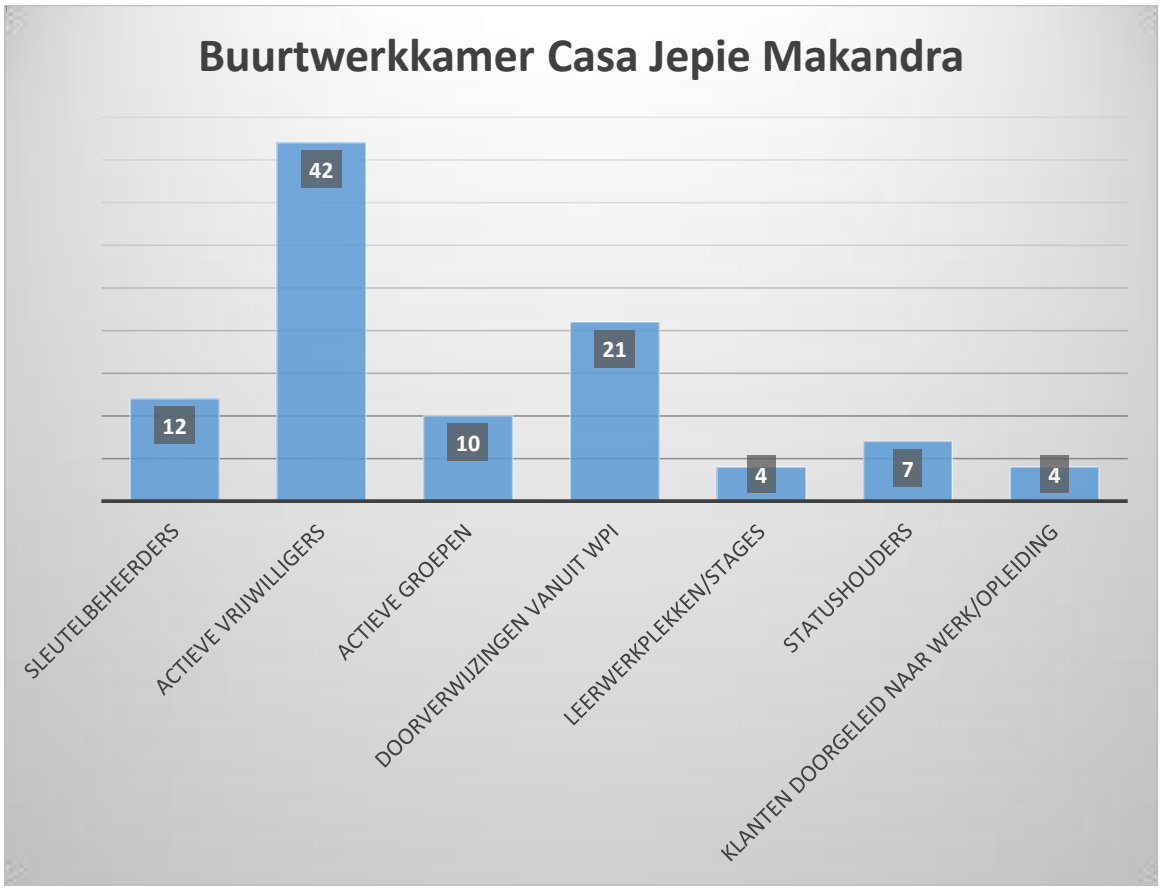
Een andere interessante ontwikkeling zal zijn het testen en toetsen van het door een van de Utrechtse buurtwerkkamervrijwilligers ontwikkelde registratiesysteem voor het ledenbestand. Dit systeem – dat oorspronkelijk gereed zou zijn medio maart 2018 – zal na deze testfase in 2018 vanaf 1 januari 2019 in gebruik worden genomen door alle andere buurtwerkkamers in zowel Utrecht als Amsterdam.

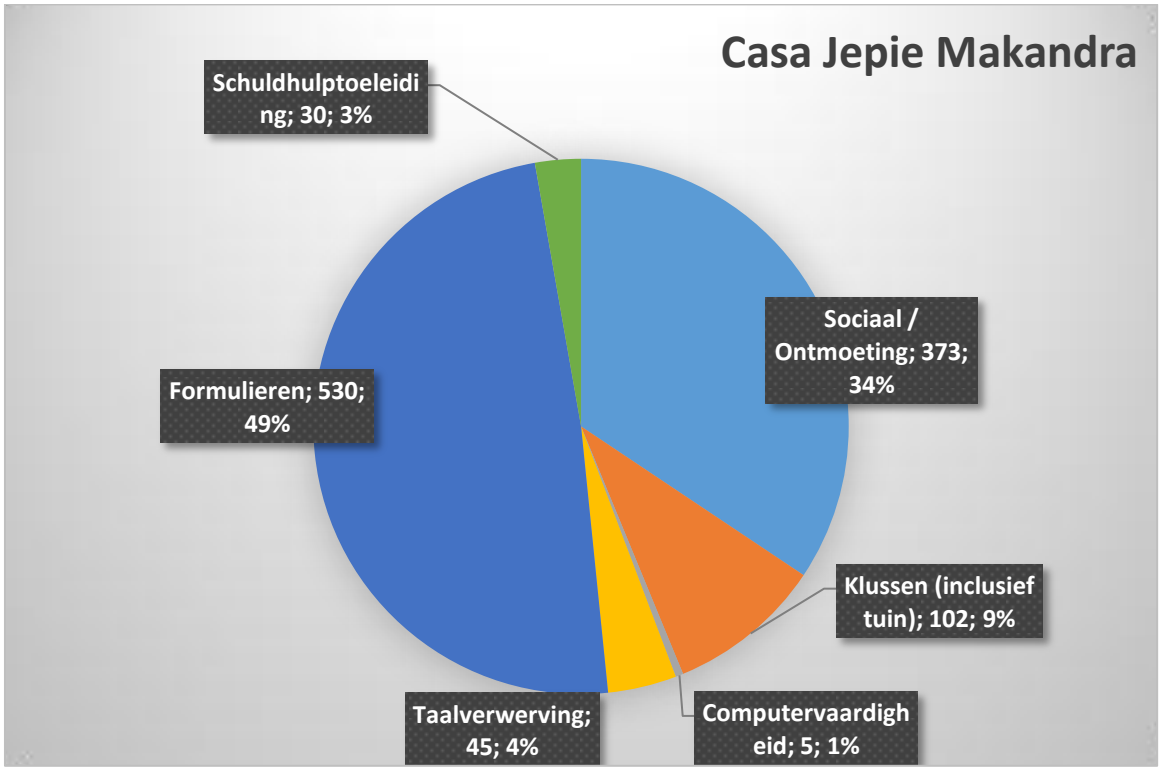
Een andere ontwikkeling is de verkenning in Amsterdam Nieuw West van de mogelijkheid om daar één of twee buurtwerkkamers op te zetten. Vooralsnog betreft het hier expliciet een verkenning, maar de Buurtwerkkamer Coöperatie staat open voor het verder uitwerken van plannen mochten de omstandigheden daartoe concrete aanleiding geven.

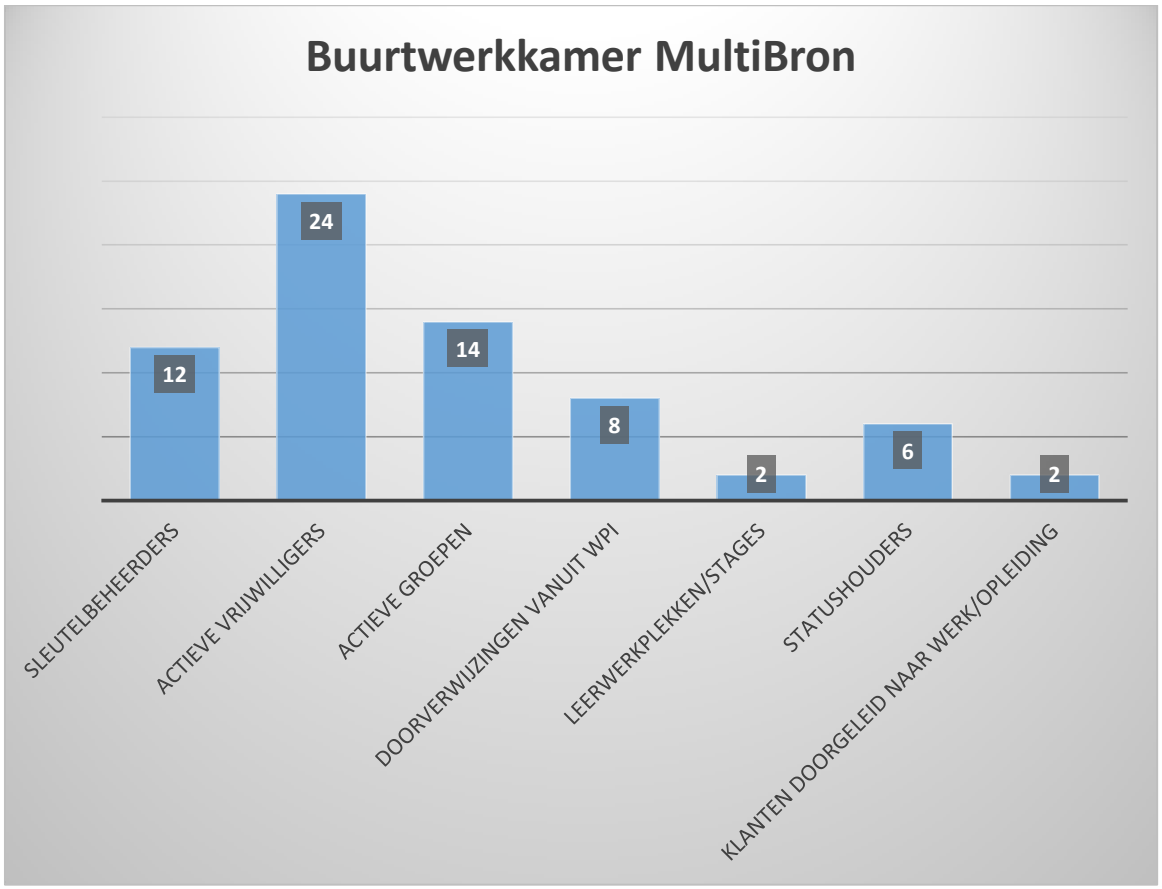
Voor de rest zal het als altijd de uitdaging zijn te blijven samenwerken met het gehele veld in Zuidoost en het blijven zoeken naar bewoners die hun talent ten volle willen benutten en in de buurtwerkkamers de plek vinden waar dat kan en waar zij zich thuis voelen.

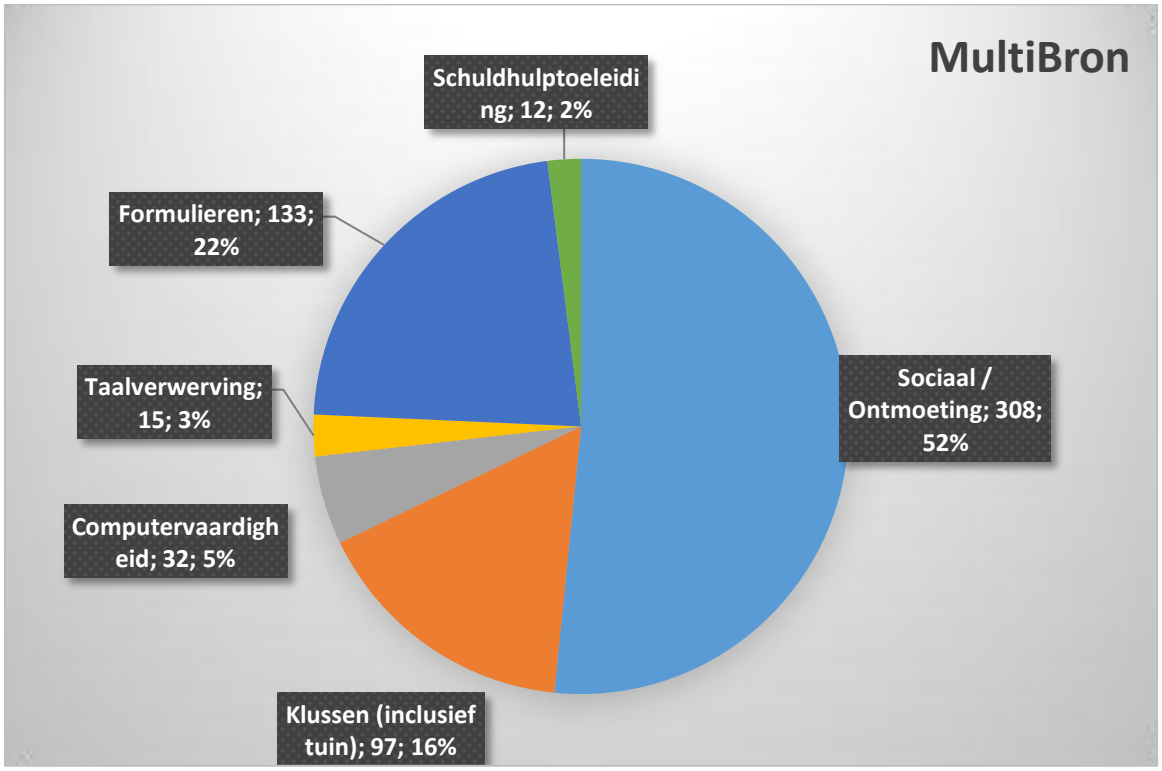

Buurtwerkkamers Zuidoost algemeen
Schuldhulptoeleiding; 72; 3%
Formulieren; 738; 33%
Sociaal / Ontmoeting; 990; 44%
Taalverwerving; 139; 6%
Computervaardigheid; 67; 3%
Klussen (inclusief tuin); 230; 11%

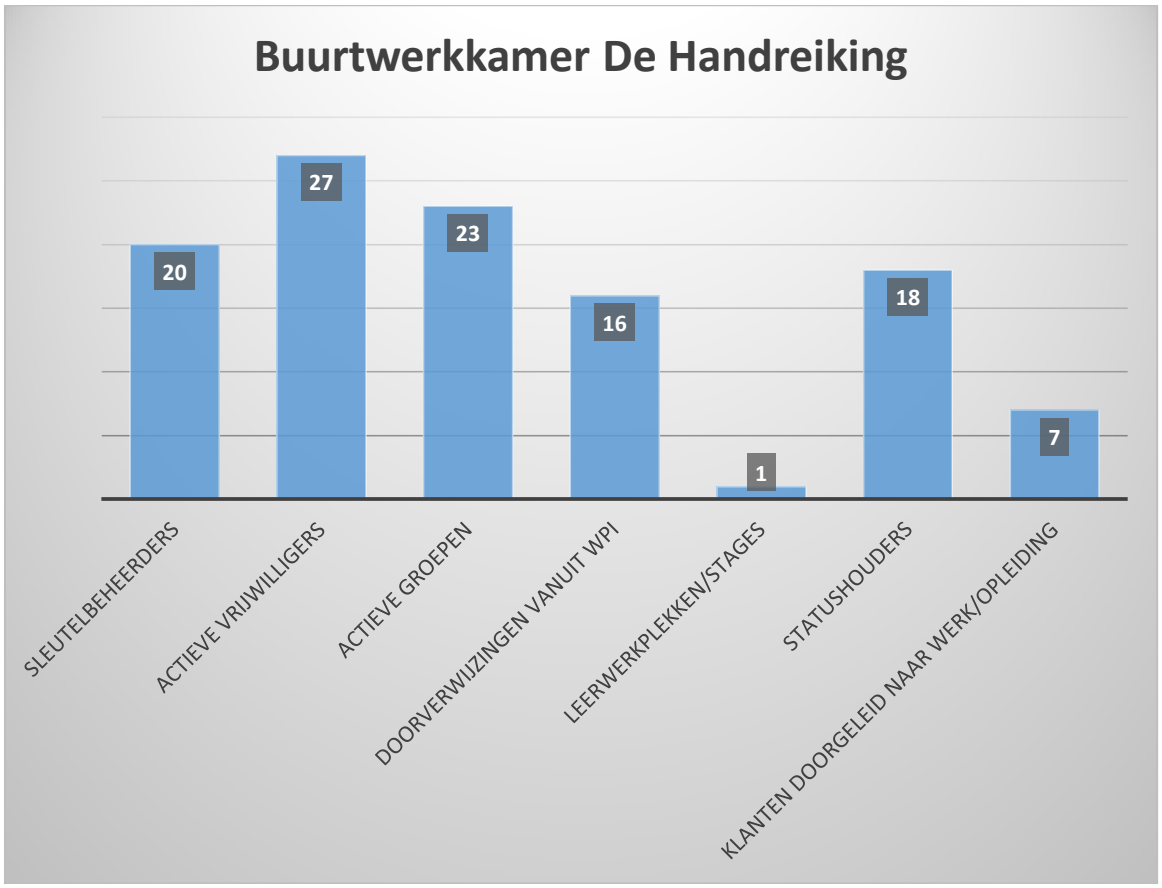

Leerwerkplekken/stages; 7; 0%
Statushouders; 31; 2%
Klanten doorgeleid naar werk/opleiding; 13; 1%
Doorverwijzingen vanuit WPI; 45; 3%
47; 3%
Actieve vrijwilligers; 93; 6%
Sleutelbeheerders; 24; 1%
Gebruikers/leden ; 1324; 84%
Buurtwerkkamers Zuidoost algemeen

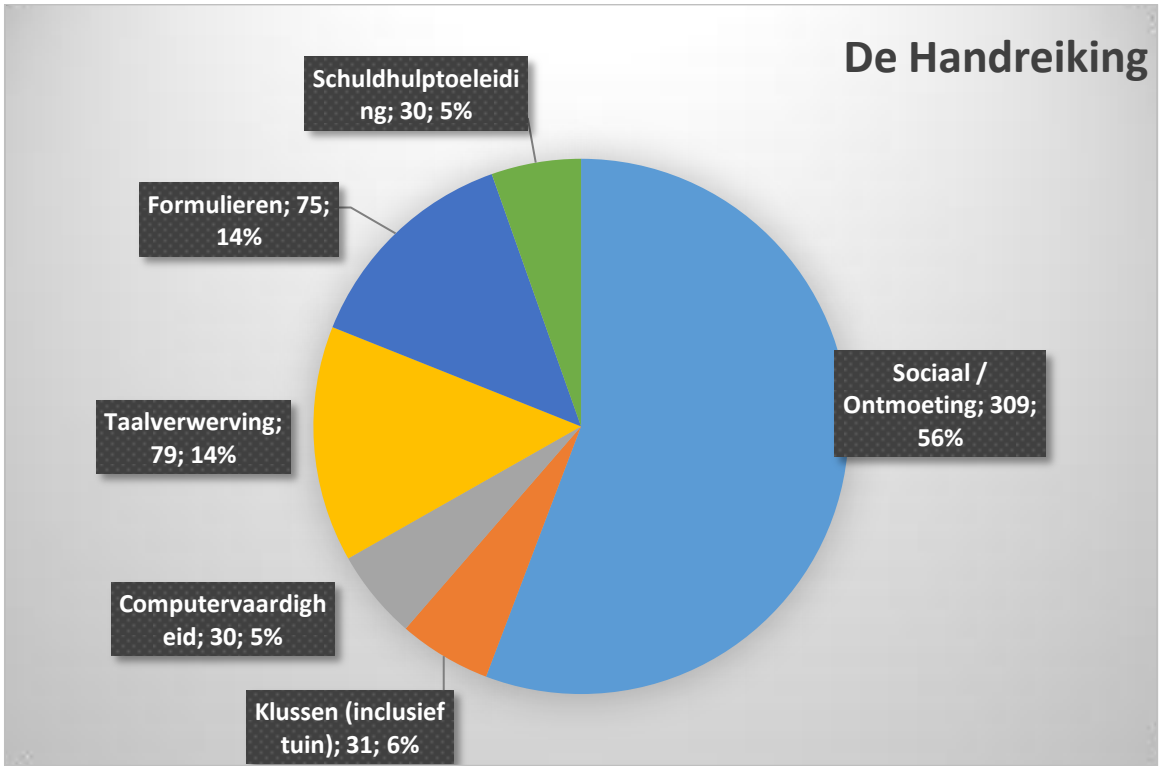

Buurtwerkkamer Casa Jepie Makandra
12
42
10
21
4
7
4
SLEUTELBEHEERDERS
ACTIEVE VRIJWILLIGERS
ACTIEVE GROEPEN
DOORVERWIJZINGEN VANUIT WPI
LEERWERKPLEKKEN/STAGES
STATUSHOUDERS
KLANTEN DOORGELEID NAAR WERK/OPLEIDING

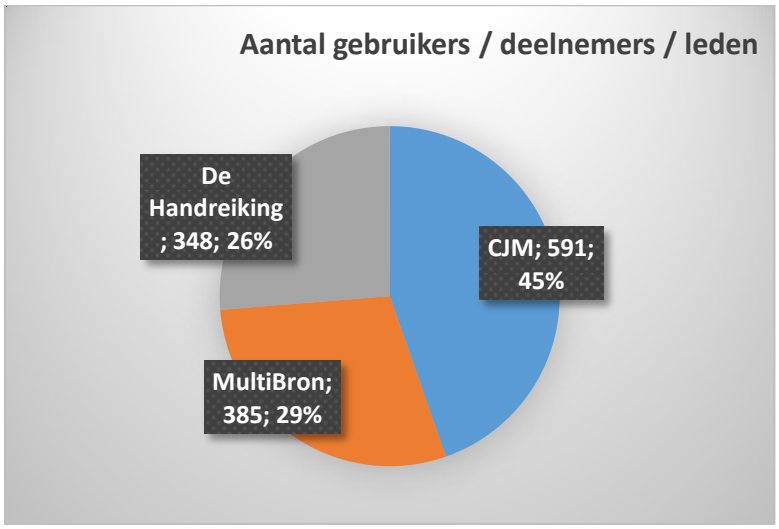

Casa Jepie Makandra
Schuldhulptoeleiding; 30; 3%
Sociaal / Ontmoeting; 373; 34%
Formulieren; 530; 49%
Klussen (inclusief tuin); 102; 9%
Taalverwerving; 45; 4%
Computervaardigheid; 5; 1%

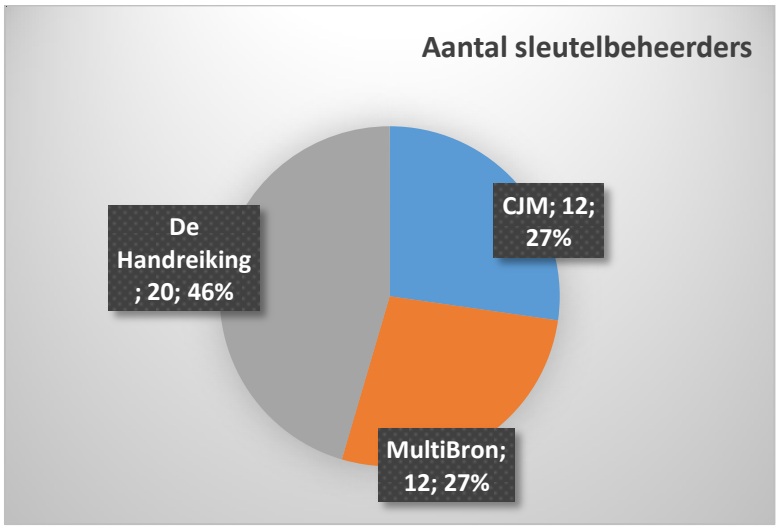

Buurtwerkkamer MultiBron
12
24
14
8
2
6
2
SLEUTELBEHEERDERS
ACTIEVE VRIJWILLIGERS
ACTIEVE GROEPEN
DOORVERWIJZINGEN VANUIT WPI
LEERWERKPLEKKEN/STAGES
STATUSHOUDERS
KLANTEN DOORGELEID NAAR WERK/OPLEIDING

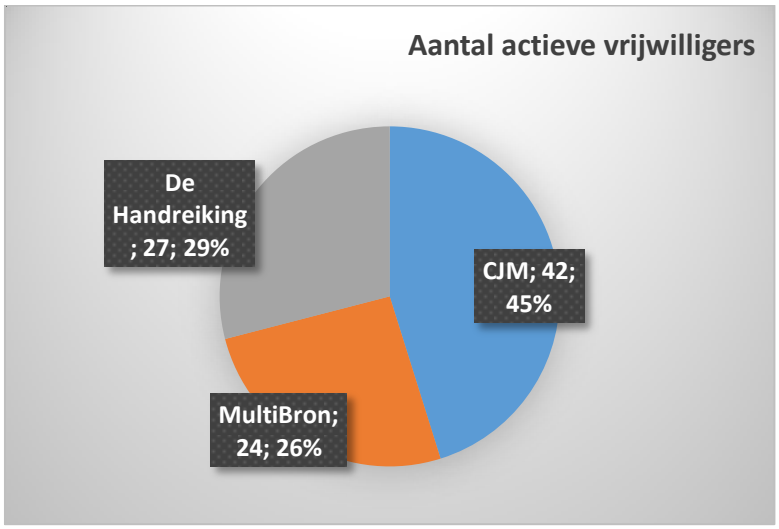

MultiBron
Schuldhulptoeleiding; 12; 2%
Formulieren; 133; 22%
Taalverwerving; 15; 3%
Computervaardigheid; 32; 5%
Klussen (inclusief tuin); 97; 16%
Sociaal / Ontmoeting; 308; 52%

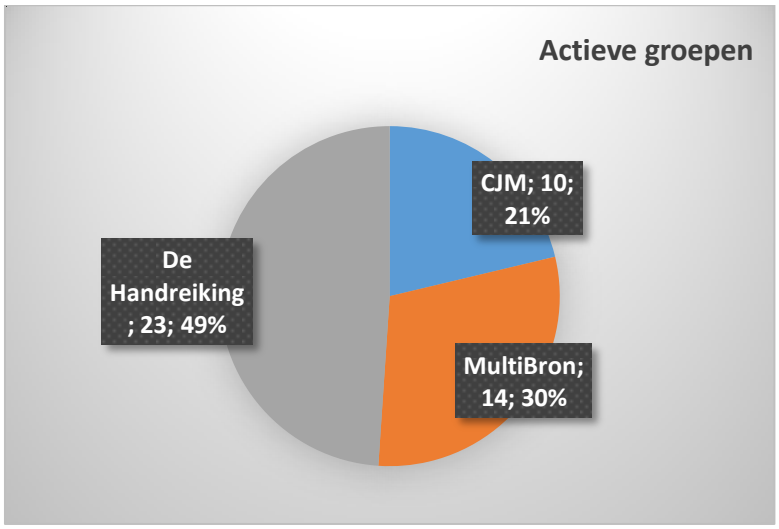

Buurtwerkkamer De Handreiking
20
27
23
16
1
18
7
SLEUTELBEHEERDERS
ACTIEVE VRIJWILLIGERS
ACTIEVE GROEPEN
DOORVERWIJZINGEN VANUIT WPI
LEERWERKPLEKKEN/STAGES
STATUSHOUDERS
KLANTEN DOORGELEID NAAR WERK/OPLEIDING

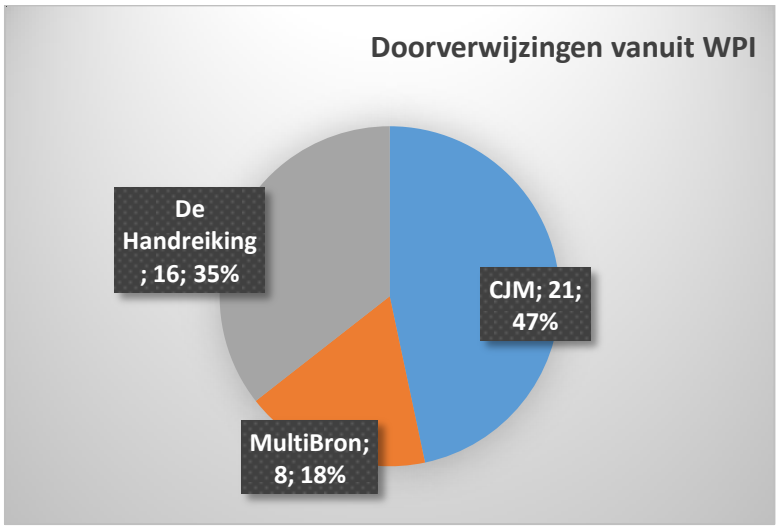

De Handreiking
Schuldhulptoeleiding; 30; 5%
Formulieren; 75; 14%
Taalverwerving; 79; 14%
Computervaardigheid; 30; 5%
Klussen (inclusief tuin); 31; 6%
Sociaal / Ontmoeting; 309; 56%

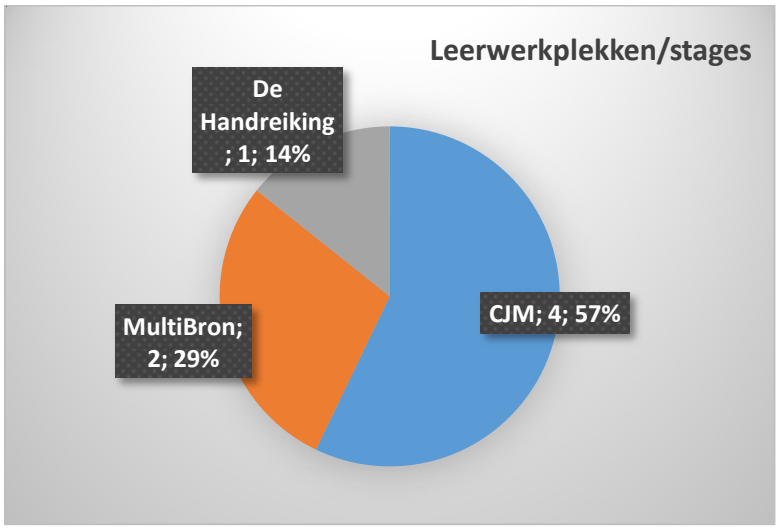

Aantal gebruikers / deelnemers / leden
De Handreiking ; 348; 26%
CJM; 591; 45%
MultiBron; 385; 29%

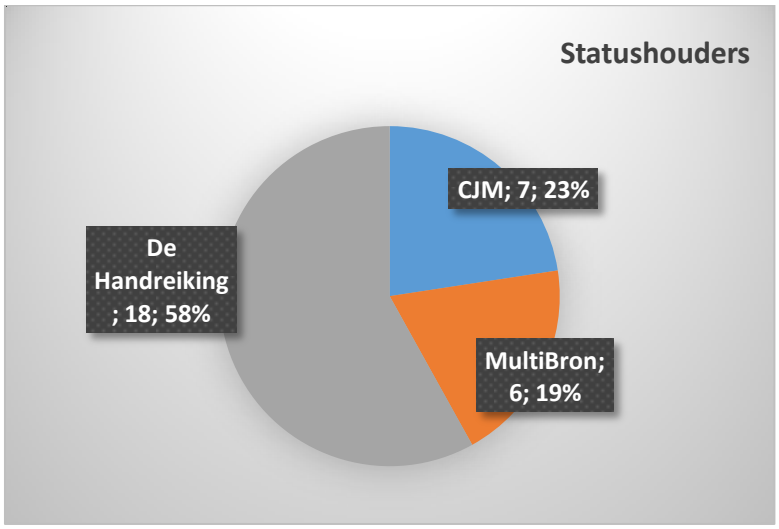

Aantal sleutelbeheerders
De Handreiking ; 20; 46%
CJM; 12; 27%
MultiBron; 12; 27%

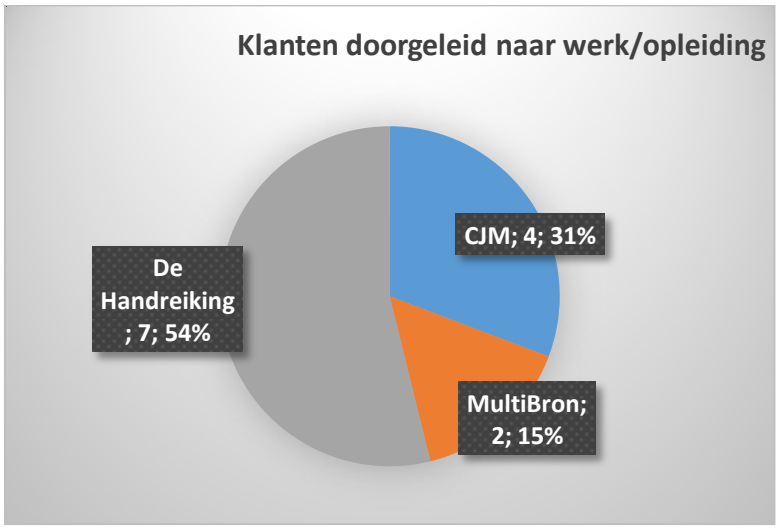

Aantal actieve vrijwilligers
De Handreiking ; 27; 29%
CJM; 42; 45%
MultiBron; 24; 26%

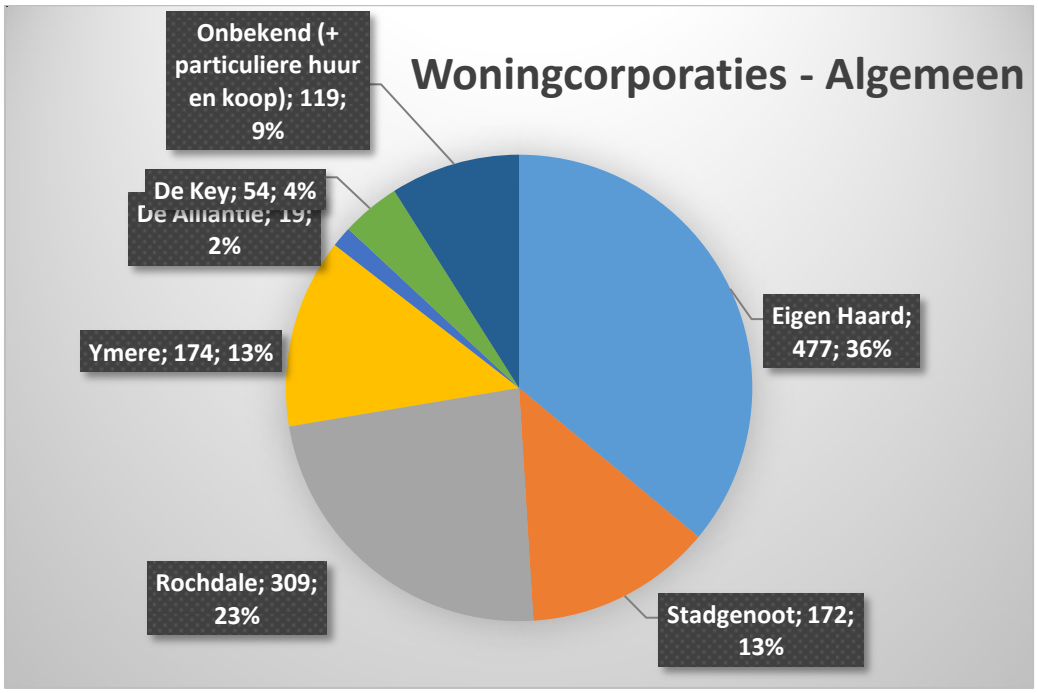

Actieve groepen
CJM; 10; 21%
MultiBron; 14; 30%
De Handreiking ; 23; 49%

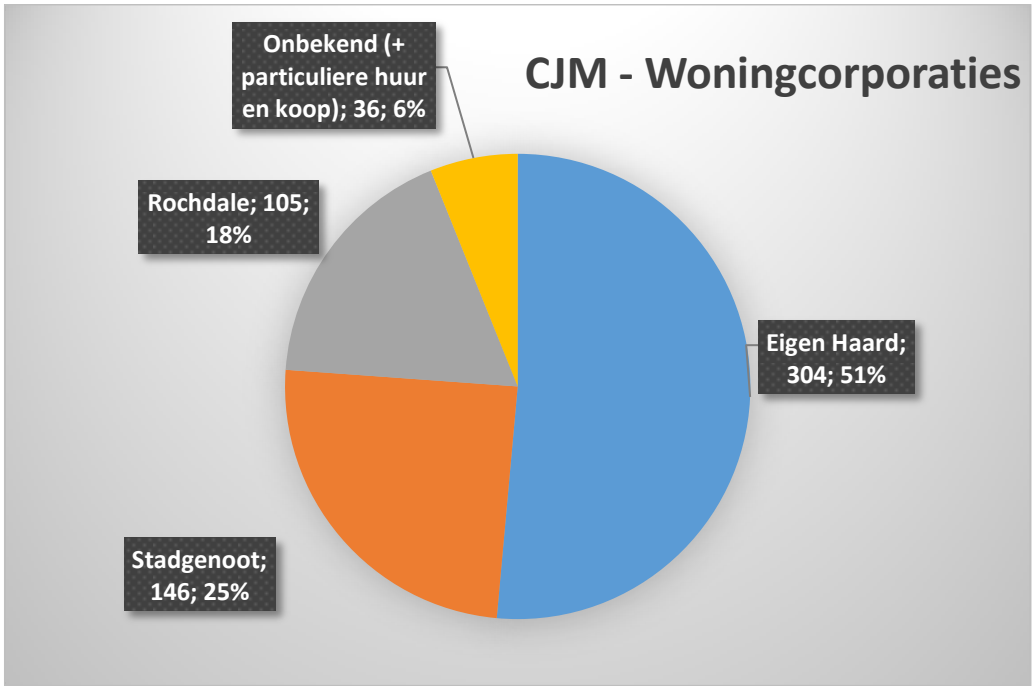

Doorverwijzingen vanuit WPI
CJM; 21; 47%
MultiBron; 8; 18%
De Handreiking ; 16; 35%

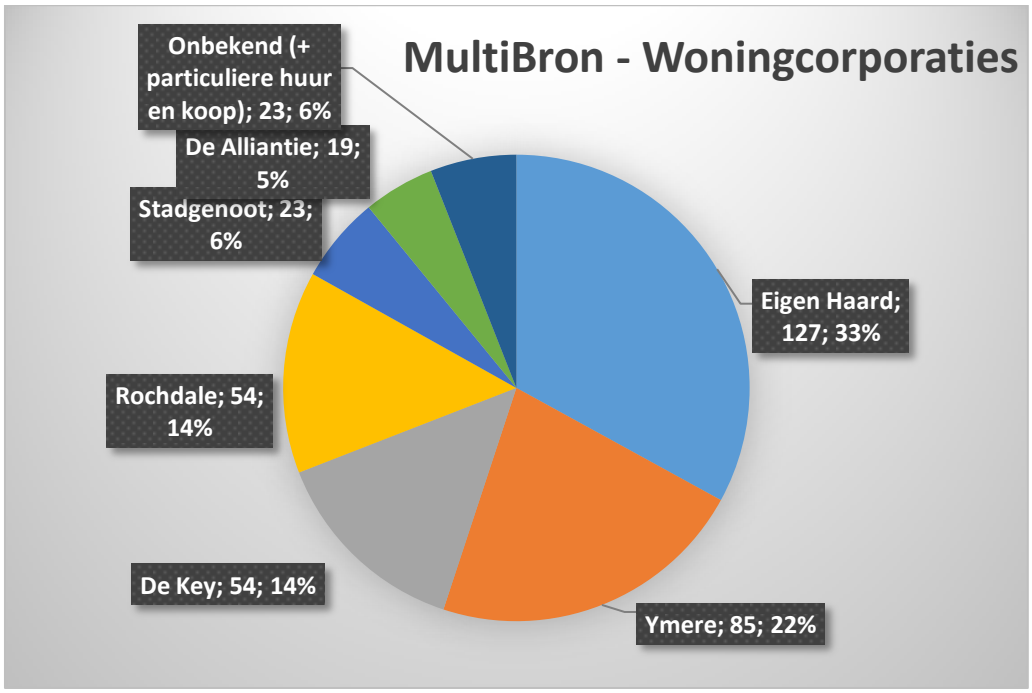

Leerwerkplekken/stages
De Handreiking ; 1; 14%
CJM; 4; 57%
MultiBron; 2; 29%

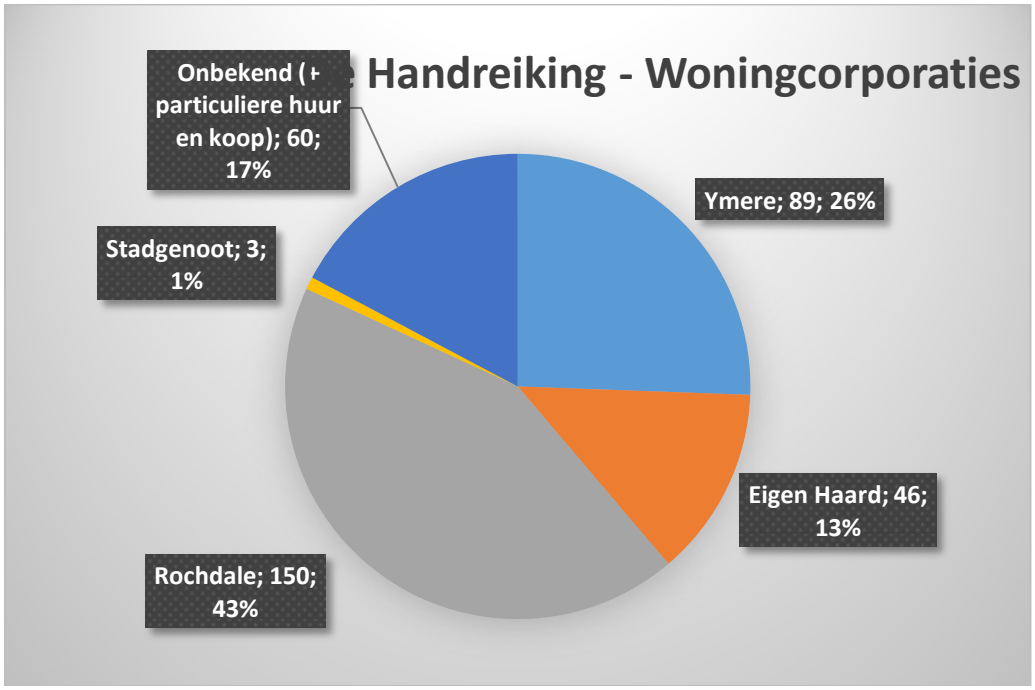

Statushouders
CJM; 7; 23%
De Handreiking ; 18; 58%
MultiBron; 6; 19%


Klanten doorgeleid naar werk/opleiding
CJM; 4; 31%
De Handreiking ; 7; 54%
MultiBron; 2; 15%


Woningcorporaties - Algemeen
Onbekend (+ particuliere huur en koop); 119; 9%
De Key; 54; 4%
De Alliantie; 19; 2%
Ymere; 174; 13%
Rochdale; 309; 23%
Stadgenoot; 172; 13%
Eigen Haard; 477; 36%


CJM - Woningcorporaties
Onbekend (+ particuliere huur en koop); 36; 6%
Rochdale; 105; 18%
Stadgenoot; 146; 25%
Eigen Haard; 304; 51%


MultiBron - Woningcorporaties
Onbekend (+ particuliere huur en koop); 23; 6%
De Alliantie; 19; 5%
Stadgenoot; 23; 6%
Eigen Haard; 127; 33%
Rochdale; 54; 14%
De Key; 54; 14%
Ymere; 85; 22%


Handreiking - Woningcorporaties
Onbekend (+ particuliere huur en koop); 60; 17%
Ymere; 89; 26%
Stadgenoot; 3; 1%
Eigen Haard; 46; 13%
Rochdale; 150; 43%