BuurtWerkKamer
Coöperatie

Aanpak Algemeen

Buurtwerkkamers

Colofon

Auteurs Juriaan Otto, buurtwerkkamercoach Buurtwerkkamer Coöperatie
Maurice Riesewijk, penningmeester Buurtwerkkamer Coöperatie
Saskia Bedford, partnerrelaties Zuidoost en secretaris Buurtwerkkamer Coöperatie
Gert Dijkstra, partnerrelaties Utrecht en bestuursvoorzitter Buurtwerkkamer Coöperatie

Datum 30 september 2019

Status Basis opzet en aanpak van de buurtwerkkamers

Contact [e] juriaan@buurtwerkkamer.nl, [m] 06-14021203, Juriaan Otto (buurtwerkkamercoach)
[e] gert@buurtwerkkamer.nl, [m] 06-14376116, Gert Dijkstra (voorzitter bestuur)

Inhoud

		pagina
	Samenvatting	4
1.	***Wat*** is een buurtwerkkamer?	5
	1A. Ons DNA: wie we zijn	6
	1B. Een dag in de buurtwerkkamer: wat je ziet en wat we doen	10
	1C. Schoon Schip: onze aanpak op schuldhulptoeleiding	13
	1D. Onze methodiek: VOVOV	15
2.	***Waarom*** en ***wanneer*** is een buurtwerkkamer in jouw buurt waardevol?	19
	2A. Doel, doelgroep en behoefte: wat het kan betekenen en voor wie?	20
	2B. Meerwaarde buurtwerkkamer: wat levert het op?	22
	2C. Onderscheidend: waarin is het anders dan een bijv. een buurthuis?	27
3.	Met ***welke*** middelen en partners kun je een buurtwerkkamer organiseren?	31
	3A. Resultaten en begroting	32
	3B. Partners en financiering	35
	3C. Producten en dienstverlening Buurtwerkkamer Coöperatie	40
4.	***Wie*** maken de buurtwerkkamer tot een succes?	43
	Onze ambassadeurs	44

Vrijwilligers en medewerkers van alle betrokken buurtwerkkamers bijeen op de Algemene Leden Vergadering van de BuurtWerkKamer Coöperatie op 28 juni 2019.

Samenvatting

Nieuwe kansen met de *BuurtWerkKamer ©*
Hoe bereiken we wél bewoners die thuis zitten? Hoe brengen we deze bewoners wél met elkaar in contact? Hoe kunnen we kwetsbare - en krachtige - bewoners juist wél elkaar laten helpen? Daar is energie en ruimte voor nodig. Een kleinschalige en laagdrempelige buurtruimte 'om de hoek' biedt die. Dat is de ervaring met de buurtwerkkamers. In deze 'kamers' is er voor bewoners alle ruimte om elkaar te ontmoeten en vragen te stellen over bijvoorbeeld lastige formulieren, moeilijk bereikbare instanties, problematische (huur)schulden of het repareren van een keukenkastje. In de buurtwerkkamer steunen bewoners elkaar met ieders eigen talent en ervaringsdeskundigheid, vinden zij samen een weg naar (betaald) werk en gaan zij zelf iets ondernemen of samen iets doen voor een fijne en leefbare buurt.

Waardevol voor bewoners én voor gemeente, woningcorporatie, zorgverzekeraar en uitkeringsinstantie
Een kookclub kan uitgroeien tot een cateringbedrijfje. Conversatielessen zijn een opstap naar mee kunnen doen. De formulierenbrigade zorgt voor beter ingevulde aanvragen bij de gemeente en een klusploeg maakt dat huurders niet voor alles meer bellen met de woningcorporatie. Kwetsbare - en krachtige - bewoners leren het elkaar en maken zo zelf persoonlijk een stap. Bewoners kunnen en doen meer zelf. Dat ontlast instellingen, verlaagt zorgkosten, uitkeringen en schulden en helpt bij de start van nieuwe buurtbewoners, in het bijzonder de nieuwe Nederlanders met een pas verkregen verblijfsvergunning.

Van 'kale' ruimte naar een bruisende 'kamer' in zelfbeheer bij bewoners
De buurtwerkkamer start met een 'kale' (winkel)ruimte. Juist dan blijkt dat bewoners meer kunnen dan vooraf bedacht, ook kwetsbare bewoners met 'gestapelde problemen'. Met activiteiten die bewoners zelf willen en waar energie in zit. Binnen een jaar beheren bewoners de 'kamer' zelf. Zo werkt het vanaf 2011 in inmiddels vier buurtwerkkamers in Amsterdam Zuidoost en vanaf 2016 ook in Utrecht met op dit moment eveneens vier buurtwerkkamers (2019). Ondersteund door *BuurtWerkKamer Coöperatie*, een werkverband van bewoners/vrijwilligers en (deels) betaalde medewerkers/professionals.

Unieke samenwerking van organisaties en bewoners
In elke buurtwerkkamer nemen (na enkele jaren) meer dan 300 tot 700 kwetsbare unieke bewoners deel aan activiteiten of maken gebruik van de diensten, georganiseerd door minimaal 20 tot 40 vrijwilligers. Dat alles wordt ondersteund door 'sleutelbewoners' en de *BuurtWerkKamer Coöperatie* en vastgelegd in een samenwerkingsafspraak - per buurtwerkkamer, stadsdeel of stad - met alle opdrachtgevers en financiers. Dat zijn zowel de vertegenwoordigers van de deelnemers die er uren in steken, namelijk de bewonersverenigingen van de afzonderlijke buurtwerkkamers, als ook de organisaties die er geld in steken, zoals de woningcorporaties, de uitkeringsinstantie(s), soms ook met enkele particuliere fondsen en met de gemeente. Daarmee is de buurtwerkkamer een unieke samenwerking op participatie en activering, armoedebestrijding, welzijn en dagbesteding, informele (mantel)zorg en burenzorg, woonmaatschappelijk werk, schuldhulptoeleiding en -verlening, toeleiding naar vrijwillig en betaald werk, leren en talentontwikkeling en als sociaal vangnet.

Bijdrage van partners
De totale jaarkosten voor één afzonderlijke buurtwerkkamer zijn ca. € 70.000,- als wordt gestart met een 'light versie' (nog zonder perspectiefbanen) en minimaal € 100.000,- tot maximaal € 115.000,- (prijspeil 2020) bij een volledig werkzame buurtwerkkamer. Veelal is de gevraagde bijdrage van de gemeente 60% van deze totale jaarkosten. Particuliere fondsen steunen regelmatig samen orde grootte 20% in de eerste drie jaren van een buurtwerkkamer. Uitkeringsinstanties dragen veelal bij met loonkostensubsidies, tot maximaal 10%. Woningcorporaties leveren vaak een bijdrage naar rato van het aandeel eigen huurders dat deelneemt of actief is in de buurtwerkkamer, dat optelt tot maximaal 30%. De eerste zorgverzekeraar doet ook mee. Ten slotte is er een bescheiden bijdrage van eigen inkomsten. De vrijwilligersuren in de buurtwerkkamers vertegenwoordigen ook een (geld)waarde, dit door de inzet van de vrijwilligersuren te waarderen op WML (wettelijk minimum loon). Samen met de formele jaarkosten telt dat op tot een 'populaire' jaarbegroting, waarvan de investering in vrijwilligersuren minimaal 40% is, soms meer.

Wat is een buurtwerkkamer: wat het doet en hoe het werkt?

1A. Ons DNA: wie we zijn

Een buurtwerkkamer is een krachtig concept in een kwetsbare buurt met als doel het '***activeren van kwetsbare bewoners, ook nieuwkomers, samen met krachtige buren, zodat bewoners trots zijn op wat ze goed kunnen, zich thuis voelen in hun buurt en meedoen in onze samenleving***'.

Net als ieder mens is ook elke buurtwerkkamer uniek, bij elke buurt past een eigen buurtwerkkamer. Maar net als bij ieder mens hebben de buurtwerkkamers samen iets met elkaar gemeen: ons DNA.

Ons DNA bekeken met het 'blote oog' - samengevat

(1) Een buurtwerkkamer is van en werkt vanuit kwetsbare bewoners met als belangrijke bouwsteen: 'iedereen kan iets wat een ander niet kan'. Met als vertrekpunt 'het talent is leidend boven het probleem', waar nodig helpen bewoners elkaar om eerst 'uit de knel' te komen met wat er persoonlijk speelt. Hoofddoel is steeds de persoonlijke groei van de deelnemende bewoners. Altijd op basis van wederkerigheid, 'iedereen die in de buurtwerkkamer iets ontvangt, geeft ook iets terug'.

(2) In de buurtwerkkamer vinden activiteiten en diensten plaats: altijd op basis van vrijwilligheid en iedereen is altijd welkom, zonder onderscheid op welke grond dan ook. Alles energiegericht, dus alleen datgene doen waarin bewoners zélf energie willen steken, vanuit de filosofie dat actief worden betekent 'trots kunnen zijn' op wie je bent. Alleen eerst even je verhaal vertellen en een kop koffie drinken kan ook: iedereen telt mee en mag er zijn, is de moeite waard.

(3) Bewoners zijn eigenaar van de buurtwerkkamer: iedere vrijwilliger die een verantwoordelijkheid draagt ontvangt een sleutel en alle actieve vrijwilligers, betrokken professionals en financiers zijn er gedeeld eigenaar, waarbij de bewonersvereniging en de financiers samen gedeeld opdrachtgever zijn voor de ondersteunende Buurtwerkkamer Coöperatie.

(4) Altijd gericht op werk - als iemand dat wil, steeds op basis van wat iemand kan, vooral gericht op vrijwilligerswerk. Als iemand meer wil ook gericht op betaald werk, mogelijk in een perspectiefbaan vanwege de beperkte loonwaarde, steeds met een optimale professionele ondersteuning.

Als je bij een buurtwerkkamer naar binnen kijkt, is ons DNA niet direct zichtbaar. Dat kun je bij ons alleen ontdekken door binnen in gesprek te gaan met deelnemers, vrijwilligers en medewerkers. Het DNA van de buurtwerkkamer zit namelijk in hoe al deze bewoners samen zijn en samen iets doen en ondernemen.

Ons DNA onder een 'vergrootglas' - de details

1. Vanuit kwetsbare bewoners

1A. Iedereen kan iets wat een ander niet kan
Dé belangrijkste bouwsteen van een willekeurige buurtwerkkamer is het uitgangspunt dat 'ieder mens iets kan wat een ander niet kan'. Alle diensten en activiteiten dragen dit leidende principe met zich mee. Iedereen actief in en met de buurtwerkkamer straalt dat uit, zoekt dat op, is er nieuwsgierig naar.

1B. Talent leidend boven probleem
In een buurtwerkkamer is het vertrekpunt altijd het talent van de bewoner die zich meldt.
Zelfs als de insteek van het eerste contact met de buurtwerkkamer een ‘probleem’ is (eenzaamheid, schulden/armoede, gezondheid etc.), zal – al dan niet ná het succesvol adresseren van dit probleem – de vraag zijn: “en waar ben jij goed in en wil/kun je dat vanuit de buurtwerkkamer organiseren?”

1C. Eerst 'uit de knel'
In de buurtwerkkamer kunnen bewoners samen iets doen en tegelijkertijd elkaar helpen om waar nodig eerst 'uit de knel' te komen met wat er persoonlijk speelt. Een belangrijke eerste vraag is dan vaak 'waar kunnen we u mee helpen?' Dat is belangrijk omdat een bewoner pas echt goed iets kan doen en leren als hij of zij voldoende vrij is van hinderlijke zorgen over bijv. een problematische schuld, een probleem met de buren of moeilijkheden met het zelf kunnen doen van boodschappen of verzorgen van de woning.

1D. Persoonlijke groei
Het hoofddoel van de buurtwerkkamer is persoonlijke groei van de deelnemende bewoners uit de wijk waar de buurtwerkkamer zich bevindt. Deze groei varieert van het ‘overwinnen’ van gevoelens van eenzaamheid tot het vinden van een (betaalde) baan en alles wat zich daar tussenin bevindt.
Al het aanbod aan diensten en activiteiten dat in en vanuit de buurtwerkkamer ontstaat en wordt aangeboden draagt deze inzet op persoonlijke groei met zich mee.

1E. Wederkerigheid
In het verlengde van alle vorige punten ligt het principe besloten dat iedereen die iets in de buurtwerkkamer ontvangt, ook iets teruggeeft. In welke vorm dan ook. Dit wordt nooit dwingend opgelegd, maar er wordt wel in variërende intensiteit op gestuurd.

1F. Iedereen is de moeite waard
De basis voor het eerste contact in de buurtwerkkamer is dat iedereen mee telt, er mag zijn, de moeite waard is, ongeacht hoe klein of groot je woont, of je wel of geen (top)baan hebt en of je wel of niet iets kan doen. Alleen eerst even je verhaal vertellen en een kop koffie drinken kan ook.

2. Over de activiteiten en diensten

2A. Vrijwilligheid
Alle diensten en activiteiten die vanuit de buurtwerkkamer worden aangeboden zijn op basis van vrijwilligheid. Voor de inzet bij diensten en activiteiten ontvangt de aanbieder geen geldelijke beloning ánders dan een mogelijke bijdrage ter compensatie van de gemaakte kosten. Denk aan ingrediënten voor de maaltijd of materiaalkosten bij klusjes of handvaardigheid. Dat voorkomt 'scheve gezichten' en oneigenlijke discussies over wat wel of niet een billijke betaling is voor wat iemand doet.

2B. Iedereen is altijd welkom
Diensten en activiteiten staan altijd open voor een ieder die daarin geïnteresseerd is: 'iedereen is altijd welkom'. Er wordt geen onderscheid gemaakt op welke grond dan ook. De buurtwerkkamer kan dan ook niet exclusief door één persoon of één groep gebruikt worden en het aanbod heeft daarmee nooit een besloten karakter. Ook niet gedurende een deel van de dag. Dit omdat iedereen even veel recht heeft om te kunnen groeien met en vanuit de buurtwerkkamer (er dus gebruik van te maken), omdat niemand

méér waard of nodig is of belangrijker dan een ander en omdat bewoners juist elkaar kunnen steunen, van elkaar kunnen leren en méér kunnen als ze open staan voor elkaar.

2C. Energiegericht
Buurtwerkkamers zijn energiegericht. Dat betekent dat alleen díe activiteiten en diensten plaatsvinden waarin bewoners zélf energie willen steken. Dit betekent dus ook dat op voorhand niet wordt bepaald welk aanbod aan diensten en activiteiten er vanuit de buurtwerkkamer ontstaat (aanbodgericht). Of dat eerst vraaggericht wordt uitgezocht wat bewoners willen (bijvoorbeeld door enquêtes uit te zetten of interviews te houden) omdat wat bewoners wíllen niet hetzelfde is aan wat bewoners daadwerkelijk gaan dóen. De energie van direct betrokkenen is bepalend en wordt niet gestuurd vanuit de professionele ondersteuners en/of de financiële partners.

2D. Actief zijn is 'trots kunnen zijn'
In een buurtwerkkamer is actief zijn of worden een belangrijk thema. Actief in werk - onbetaald of betaald (vrijwilligerswerk is ook werk, nuttig werk) - kan heel belangrijk zijn om je als bewoner deel te kunnen voelen van de buurt, van de samenleving en ook om 'trots te kunnen zijn' op wie je bent. Dat is een extra reden om aan alle bewoners in de buurtwerkkamer altijd te vragen: ”wat wil *jij* gaan doen?”

3. In eigenaarschap

3A. Ruime uitgifte sleutels
Iedere vrijwillliger die zich belangeloos inzet voor de buurtwerkkamer én daarin een verantwoordelijkheid draagt krijgt indien hij of zij dat wil de sleutel van de buurtwerkkamer.
De sleutel versterkt het gevoel van eigenaarschap, bevestigt en versterkt ook het gevoel dat bewoners zelf verantwoordelijkheid dragen en laat zien aan de vrijwilliger dat er vertrouwen is.

3B. Gedeeld eigenaarschap
In een buurtwerkkamer zijn alle leden van de Buurtwerkkamer Coöperatie in gelijke mate eigenaar. Leden zijn actieve vrijwilligers, betrokken professionals, financiers en anderen die daartoe door de Buurtwerkkamer Coöperatie zijn uitgenodigd. Lidmaatschap is niet verplicht, maar wel bepalend voor de mate waarin betrokkenen daadwerkelijk eigenaar zijn en via – in ieder geval – de Algemene Ledenvergadering het recht tot initiatief én stemmen hebben. Dit omvat álle denkbare (beleidsmatige) beslissingen die de Buurtwerkkamer Coöperatie als economische vereniging neemt. Eigenaarschap wordt op drie manieren verworven, namelijk door
(1) de inzet van bewoners en betrokkenen met een minimum aan vrijwillige uren,
(2) betaalde inzet van professionals in opdracht van de Buurtwerkkamer Coöperatie en
(3) het verstrekken van een financiële bijdrage.
Met andere woorden: de uren en vrijwillige inzet van bewoners wegen net zo zwaar als de euro’s van financiële partners en de betaalde inzet door professionals.

3C. Bewonersvereniging
Een buurtwerkkamer wordt altijd ondersteund door een bij de Kamer van Koophandel ingeschreven bewonersvereniging uit de wijk waar de buurtwerkkamer is gevestigd. Deze bewonersvereniging vervult in ieder geval twee rollen, namelijk
(1) het opdrachtgeverschap naar de ondersteunende Buurtwerkkamer Coöperatie en
(2) het bewaken van de opgaven en doelen zoals die met de Buurtwerkamer Coöperatie én de financiële partners zijn overeengekomen.

3D. Gedeeld opdrachtgeverschap
In opdracht van zowel de bewonersvereniging áls de financiële partners is de Buurtwerkkamer Coöperatie verantwoordelijk voor het ondersteunend coördineren van de buurtwerkkamer. Ook hierin tellen de uren en euro's van de opdrachtgevers even 'zwaar', zo lang dit niet strijdig is met het energiegerichte werken van en bij de buurtwerkkamer. Uiteindelijk hebben de deelnemers, de bewoners die gebruik maken van de buurtwerkkamer, het laatste woord! Het gaat namelijk om hen.

3E. Lidmaatschap van de bewonersvereniging
Deelnemers en gebruikers van een buurtwerkkamer worden altijd – na een aantal bezoeken of deelnames - lid van de bewonersvereniging. Kosten hiervan bedragen in beginsel €1 per jaar (of een vergelijkbaar bedrag vastgesteld door de bewonersvereniging). Lidmaatschap is om meerdere redenen belangrijk:
(1) het maakt dat de deelnemers/gebruikers van een buurtwerkkamer voelen dat hun aanwezigheid bij en bijdrage aan de buurtwerkkamer daadwerkelijk ergens toe leidt en niet vrijblijvend is;
(2) het maakt inzichtelijk wat de buurtwerkkamer doet en wat het bereik is en;
(3) omdat alle deelnemers/gebruikers, via het lidmaatschap, daadwerkelijk eigenaar zijn van de vereniging zijn ze in staat de sociale agenda van de wijk zelf te bepalen én uit te voeren.

3F. Iedereen betaalt en deelt mee
De buurtwerkkamer heeft een meerwaarde voor allerlei instanties actief in diverse leefgebieden, zoals wonen, werken, zorg en welzijn. Daarom is de financiering van een buurtwerkkamer altijd een zaak van zowel woningcorporaties, uitkeringsinstanties en zorgverzekeraars, als ook van gemeenten.
De investering in euro's en uren wordt zichtbaar in het regelmatig/jaarlijks 'symbolisch' ondertekenen van de gezamenlijke afspraken. Dit gebeurt door zowel degenen die met de uren investeren (de bewoners/vrijwilligers en namens hen de bewonersverenigingen die aangesloten zijn bij de buurtwerkkamers) als ook degenen die investeren met euro's (de financiers).

4. Gericht op werk - onbetaald vrijwilligerswerk en betaald werk

4A. Optimale professionele ondersteuning
Alle buurtwerkkamers kennen in beginsel dezelfde opbouw als het gaat om betaalde ondersteuning. Er is een teamcoördinator die parttime (voor ca. 16 tot 24 uur per week) betaald verantwoordelijk is voor de ondersteunende coördinatie van de buurtwerkkamer. Dit is een functie op HBO werk- en denkniveau. De teamcoördinator wordt altijd ondersteund door een assistent teamcoördinator, bij voorkeur voor 32 uur per week (mogelijk ook in een duobaan). Deze assistent teamcoördinator wordt samen - met hulp van de gemeente - geworven onder kandidaten in de langdurige bijstand met een ‘grote afstand tot de arbeidsmarkt’. Deze assistent-functie is een perspectiefbaan waarbij kandidaten – gebruikmakend van bestaande wet- en regelgeving op lokaal en nationaal niveau – worden betaald naar rato van hun productiviteit (meestal tussen de 50 en 80% loonwaarde), zowel in een tijdelijk dienstverband als ook voor onbepaalde tijd. Teamcoördinator en assistent zorgen samen voor de optimale professionele ondersteuning van bewoners/vrijwilligers en deelnemers/gebruikers. Optimaal, omdat als het in uren meer zou zijn de bewoners te weinig ruimte ervaren om het zelf te doen. Ook optimaal, omdat als het in uren minder zou zijn juist de groep van kwetsbare bewoners te veel drempels moeten nemen om de buurtwerkkamer zelf te kunnen beheren.

4B. Werken vanuit wat iemand wel kan
Daarnaast zijn er per buurtwerkkamer ook meerdere kandidaten betaald actief die vallen onder het 'doelgroepregister'. Dit zijn vooral mensen die - binnen de Participatiewet - kunnen werken met een beperkte loonwaarde (meestal tussen 30 en 80%) of alleen met gerichte werkbegeleiding. Dit geldt ook voor mensen met bijvoorbeeld een WSW-indicatie - voorheen de Sociale Werkvoorziening – of een Wajong-uitkering. De buurtwerkkamers werken heel bewust met dergelijke kandidaten omdat de ervaring leert dat zij elders – in de reguliere arbeidsmarkt – veelal feitelijk zijn ‘afgeschreven en niet (meer) aan de bak komen. Omdat buurtwerkkamers altijd kijken naar wat mensen wél nog kunnen, is besloten daar waar en wanneer mogelijk ook altijd ruimte en uitvoering aan te geven.

4C. Ruimte voor perspectief op (betaald) werk
Ten slotte wil de buurtwerkkamer een plek zijn waar iedereen werkervaring kan opdoen, een stage kan invullen of kan proeven aan wat het werken in een buurtruimte met en voor bewoners kan betekenen. Dat is vooral gericht op onbetaald vrijwilligerswerk. Als iemand meer wil en kan dan is het ook gericht op betaald werk, mogelijk in een perspectiefbaan vanwege de beperkte loonwaarde, al dan niet bij de buurtwerkkamer zelf, steeds met een optimale professionele ondersteuning.

1B. Een dag in de buurtwerkkamer: wat je ziet

Het pand, de bewoners, de vrijwilligers en deelnemers
Bij de start van de buurtwerkkamer is er enkel een lege ruimte. Deze ruimte wordt door de bewoners zelf klaargemaakt voor gebruik (schilderen, vloertje erin, schoonmaken etc.). Daarna gaan zij zelf op zoek naar meubilair om het pand verder in te richten. Meestal gaat men daarvoor naar de kringloop en haalt men spulletjes op in de buurt. Dit zorgt ervoor dat de ruimte vanaf dag één ook daadwerkelijk van de bewoners is.
Het gros van de mensen dat actief is binnen de buurtwerkkamer en er gebruikmaakt van diensten en deelnemen aan activiteiten heeft een grote afstand tot de arbeidsmarkt en neemt niet of te weinig deel aan het maatschappelijk verkeer. Al dan niet gestapelde problematiek als eenzaamheid, langdurige werkloosheid, armoede en/of schulden, opvoedproblemen, slechte fysieke en mentale gezondheid, slechte beheersing van de Nederlandse taal, laag verstandelijke beperking, onbekendheid met het 'systeem' waarin van alles van burgers wordt verwacht en leeftijd zijn vaak de oorzaak van deze grote afstand tot de arbeidsmarkt én van een lage of zelfs afwezige deelname aan het socicaalmaatschappelijke verkeer.

Hoe komen we aan de bewoners?
Bewoners, vrijwilligers en deelnemers komen letterlijk vanuit alle richtingen. Om te beginnen levert Werk & Inkomen (de Sociale Dienst) kandidaten aan met zoals dat heet "een rugzakje". Daarnaast verwijzen de woningcorporaties via hun mensen in de wijk (sociaal beheerders, wijkmeesters etc.) huurders naar de buurtwerkkamers. Maar verreweg het grootste deel van de bewoners, vrijwilligers en deelnemers komt vanuit de wijk zelf. Zodra de ruimte beschikbaar is gaat de projectcoach van de Buurtwerkcoöperatie actief, zichtbaar en uitnodigend de wijk in en werft de eerste kerngroep. In de regel maakt hij of zij dan ook gebruik van het bestaande en al actieve netwerk van andere betrokken partners (gemeente, opbouwwerk, kerk, moskee, voedselbank, schuldhulp, woningcorporatie, etc.).

Wat doen bewoners en hoe ziet een gemiddelde dag er uit?
Bewoners wordt bij de kennismaking één vraag gesteld. Waar ben je goed in en wat je vind je leuk om te doen? Dat vormt de basis en is de ruggengraat van de buurtwerkkamer. Op voorhand is nooit duidelijk wat bewoners op deze vraag antwoorden, maar meestal ontstaan er diensten en activiteiten als; formulierenbrigades, kook- en eetgroepen, klussen- en tuindiensten, Nederlandse conversatielessen, computervaardigheidstrainingen, sociale activiteiten waarin ontmoeting centraal staat, huiswerkgroepen en schuldhulptoeleiding. Dit alles voor en door vrijwilligers en meestal op basis van ervaringsdeskundigheid.
Een willekeurige doordeweekse dag: om 09.00 uur opent de assistent teamcoördinator de buurtwerkkamer, zet koffie en luistert naar de berichten op het antwoordapparaat. Allerlei bewoners en instanties hebben ingesproken met vragen en mededelingen. "Kan ik langskomen met een brief, het gaat niet goed met me, ik kan niet komen naar de Nederlandse les vandaag, we hebben een nieuwe kandidaat voor jullie, kunnen jullie een klusje doen op dat en dat adres etc. etc."
Daarna druppelen de eerste bewoners binnen. De conversatieles Nederlands wordt voorbereid en de formulierenbrigades ontvangen hun eerste klanten. De klusjesman informeert naar de klussen die hij die dag heeft. In de loop van de ochtend loopt de teamcoördinator binnen en gaat in gesprek met de actieve vrijwilligers. Zijn of haar hulp is even nodig; twee vrijwilligers zitten niet op één lijn en hebben advies nodig, er moet even gebeld worden met Werk & Inkomen want we krijgen een klant niet te pakken, de printer is weer stuk, er is een bewoner met een goed idee, maar kop en staart ontbreken nog, de projectcoach heeft gebeld en wil graag een overleg met de andere buurtwerkkamers inplannen etc. etc.
Door de dag heen zien we vervolgens dat bewoners en deelnemers op meerdere niveaus actief zijn. Zo gebeurt het dat een bewoner vóór de conversatielessen eerst met een brief binnenloopt bij de formulierenbrigade. Dan wordt er snel even gebeld met de energieleverancier om te beloven dat er die dag nog betaald gaat worden of er wordt even doorgegeven aan de woningcorporatie dat meneer vergeten was dat de loodgieter langs zou komen en wordt er een nieuwe afspraak gemaakt.

Niet veel later wordt die zelfde brief in de conversatieles door de juf (uit de buurt) gebruikt als voorbeeld van waar mensen in de wijk tegenaan lopen (alleen met toestemming van de bewoner vanzelf).
Na de conversatielessen is het tijd voor het babbel- en breiuur. Hieraan nemen wat oudere en vereenzaamde buurtbewoners deel, maar ook een aantal dames uit de conversatielessen. In dit uur spreken zij over wat hen bezighoudt in het leven, waar zij tegenaan lopen én maken zij al keuvelend de mooiste handwerkjes en soms zelfs verstellen zij kleding voor buurtbewoners. Vaak spraken de deelnemers voor hun deelname aan deze activiteit nauwelijks Nederlands en hadden nog nooit zelfstandig een handwerk in elkaar gezet.
Andere deelnemers aan de conversatielessen gaan na de les met een andere klusser op bezoek bij een bewoner in de wijk met een lekkage in de badkamer of een tuin die dreigt te overwoekeren. Niet zelden is dat een bewoner die nog diezelfde avond voor de buurt kookt vanuit de buurtwerkkamer. Of later die dag geeft hij of zij bijles aan kinderen uit de buurt die daarvoor bij hun eigen ouders niet terecht kunnen.

Werk, Zorg, Participatie, Dagbesteding, Armoedebestrijding, Sociaal Vangnet & Mantelzorg
Dit zijn slechts een paar voorbeelden van wat mensen in en vanuit de buurtwerkkamers zoal doen en organiseren. Centraal staat de gedachte dat iedereen iets kan en wil en talenten en vaardigheden heeft waar anderen echt iets aan hebben. Een Afrikaanse man van 40 afkomstig uit oorlogsgebied wil graag zijn Nederlands oefenen en snapt de brieven niet die hij krijgt. Daarmee wordt hij in de buurtwerkkamer door andere bewoners geholpen. Dit zijn vaak oudere bewoners die met pensioen zijn of die op hun 55ste hun baan als boekhouder of leraar zijn kwijtgeraakt of mensen die slecht ter been zijn als gevolg van een slechte gezondheid. Zij helpen de Afrikaanse man van 40 graag, want door de hulp die krijgt houdt hij zich staande binnen het Nederlandse ‘systeem’ en krijgt hij steeds meer zelfvertrouwen. Als dank voor de hulp die hij krijgt besluit hij klusjes te gaan doen voor de anderen in de buurt, voor de mensen die hem met zijn sollicitatiebrieven helpen. Want zo gaat dat, door zijn werk als vrijwillig klusjesman voor de buurtwerkkamer durft hij ineens wél naar het uitzendbureau te gaan. De eerste keer gaat een andere vrijwilliger nog mee om hem gerust stellen, maar al snel gaat hij alleen en neemt hij andere Afrikanen mee naar de buurtwerkkamer.
Diezelfde vrijwilliger die met de Afrikaanse man meeging, gaat ook mee met kwetsbare bewoners naar het gezondheidscentrum of naar de apotheek. Soms met een oudere vereenzaamde dame, maar ook wel met een alleenstaande moeder van vijf kinderen die door de bomen het bos even niet meer ziet. Maar diezelfde alleenstaande moeder verzorgt de dag erna het ‘ontbijtcafé’ voor andere moeders en vaders uit de wijk die elkaar voorheen op het schoolplein zagen. En de meesten van hen nemen regelmatig een brief mee omdat ze geen idee hebben van wat de gemeente, woningcorporatie, zorgverzekeraar of telecomaanbieder nu weer van hen nodig heeft.

Geen enkele dienst of activiteit van de buurtwerkkamer staat daarom op zichzelf. Alle ‘domeinen’ uit het sociaalmaatschappelijke middenveld komen er aan bod. Het is **Werk**, omdat mensen langzaam toe kunnen groeien naar vrijwillig of betaald werk. Het is **Zorg**, omdat mensen die vereenzamen, slecht ter been zijn en geen netwerk hebben er terecht kunnen voor vrijwillige hulp en ondersteuning vanuit de buurt. Het is **Participatie**, omdat mensen die hun weg in onze veeleisende maatschappij niet of maar moeilijk kunnen vinden op drempelloze wijze deel kunnen aan iedere vorm van intermenselijk verkeer. Het is **Dagbesteding**, omdat kwetsbare bewoners de hele dag door voor een kopje en een praatje binnenlopen en vaak als ‘dank’ in de buurt zwerfvuil gaan ‘prikken’ of de keuken even schoonmaken. Het is **Armoedebestrijding**, omdat bewoners met hun brieven en dreigende schulden bij de buurtwerkkamer binnenlopen en nog net op tijd worden behoed voor schadelijke, beschadigende, kostbare en langdurig trajecten waar niemand op zit te wachten. Het is **Woonmaatschappelijk werk** (woonbegeleiding, zoals omschreven in de Woningwet), omdat bewoners worden geholpen in het opnieuw weer op tijd betalen van de huur, het op een goede manier aanvragen van verzoeken bij de woningcorporatie en het goed schoonhouden van de huurwoning en soms ook de tuin. Maar het is bovenal het **Sociale Vangnet en Mantelzorg** voor een groeiende en niet altijd even zichtbare groep kwetsbare mensen die veel te weinig worden uitgedaagd en verleid gebruik te maken van hun talenten en vaardigheden.

Wat gebeurt er zoal in een buurtwerkkamer?
Sommige activiteiten vinden altijd plaats in een buurtwerkkamer, zoals de inloop (met het 'babbeluur'), het samen koken en eten, het elkaar helpen met kleine klussen in de woning en de 'formulierenbrigade' waarin o.a. vrijwilligers/bewoners elkaar helpen in het beantwoorden van brieven en mails van instanties. Sommige activiteiten vinden soms even plaats en verdwijnen dan weer, om na enige tijd soms ook weer opnieuw te starten, zoals met de fietslessen, een spellenavond of een kringloopwinkeltje. Op basis van de ervaringen in de afgelopen jaren kunnen we wel een basis overzicht van activiteiten en diensten samen stellen, in te delen in een achttal type activiteiten en diensten, welke ook terug komen in de afspraken en de rapportages en verantwoordingen met de partners en medefinanciers van de buurtwerkkamers. Het gaat om de volgende indeling van activiteiten en diensten:

Type activiteiten en diensten	Afzonderlijke activiteiten en diensten
Sociale ontmoeting en verbinding	Babbeluur en inloop Eettafels, kookclub en ontbijt/lunchcafé Wandelen en samen er op uit Spellenavond en bingo Empowermentgroepen Buurt- en burenfilosofie
Sociale ontmoeting en activering	Handwerken/naaiclub Dansen en yoga Fietslessen Ouderkindbegeleiding Kidsclub Kringloopwinkeltje Begeleiden nieuwe bewoners
Klussen	Kleine reparaties aan/om de woning Tuindienst en onderhoud binnentuinen Schoonmaken binnen- en buitenruimten Fietsherstelservice
Computervaardigheid	Oefenlessen computer Ondersteuning bij digitalisering
Taalverwerving Nederlands	Oefenen met praten Lezen en schrijven Huiswerkbegeleiding
Formulieren	Ondersteuning bij brieven/mails Samen op bezoek bij instanties Ondersteuning bij aanvragen e.d.
Schuldhulptoeleiding en budgetadvies	Spreekuur schuldhulp Inzicht krijgen in betalingen Toeleiden naar schuldhulpverlening Bemiddeling biij huurachterstanden
Toeleiden naar werk	Ondersteuning bij opstellen CV Opstellen sollicitatiebrieven Samen kappen e.d. Begeleiden zelfstandige activiteit

1C. Schoon Schip: aanpak op schuldhulptoeleiding

Problematische schulden
Een groot deel van de deelnemers bij de buurtwerkkamer heeft te maken met problematische schulden. Dat kan bijvoorbeeld gaan om schulden bij de belastingdienst, het niet kunnen betalen van energiekosten, huurachterstanden of vaak een combinatie van schulden. Het grootste deel bestaat vaak uit boetes en proceskosten van de schuldeisers. Schulden maken ziek, geven stress en mensen komen er niet meer uit, schamen zich en stoppen het liefst alles zo ver mogelijk weg. Bij de buurtwerkkamer is er de veilige ruimte waar je terecht kunt met jouw verhaal, want je bent er niet de enige. Je ontmoet er lotgenoten die weten hoe het voelt en hoe je er uit kunt komen.

Schuldhulp toeleiding
De schuldhulpverlening bij instanties gaat vaak in kantooruren, op afspraak en met medewerkers die een beperkte tijd beschikbaar hebben. Voor veel mensen met een problematische schuld is de stap naar de schuldhulpverlening dan te groot. De buurtwerkkamer is dan een fijne plek om een begin te maken met 'uit je schuld komen'. Er is een huiselijke omgeving, waar je op elk moment met je vragen terecht kunt en er zijn lotgenoten die weten waar het bij schulden over gaat. Dit in combinatie met de andere activiteiten bij de buurtwerkkamers waar mensen bijvoorbeeld ook een netwerk kunnen opbouwen zodat ze er niet meer alleen voor staan en kunnen oefenen met de Nederlandse taal en het wegwijs worden op de computer. Zo is de buurtwerkkamer actief in de schuldhulptoeleiding, vaak als 'voorportaal' voor de schuldhulpverlening.

Schoon Schip
De schuldhulptoeleiding is bij de buurtwerkkamer professioneel georganiseerd in Schoon Schip. Deze aanpak bestaat uit het samen met ervaringsdeskundige en (deels) in de schuldhulpverlening opgeleide buurtbewoners (A) bespreekbaar maken van je schulden met ruimte voor het verhaal achter de schulden, (B) het inzicht verkrijgen in zowel je totale schuldenlast, als ook in wat je inkomsten en uitgaven zijn en daarmee ook wat je maximaal kan aflossen op de schulden en (C) het waar mogelijk samen aanpakken van de schulden, regelmatig als opstap naar de schuldhulpverlening met een minnelijk traject (afspraken over de schuldsanering met alle schuldeisers) of WNSP traject (Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen). In Amsterdam wordt Schoon Schip mede ondersteund door de Stichting van Schulden naar Kansen (onderdeel van zorgverzekeraar Nationale Nederlanden) en geëvalueerd door de Hogeschool van Amsterdam.

Onze schuldenambassadeurs
Dayenne Tempo en Cora Faber zijn twee van de tien gezichten in de landelijke campagne 'Kom uit je schuld', georganiseerd door het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW). Dayenne is werkzaam als assistent teamcoördinator bij Casa Jepie Makandra en als projectmedewerker Schoon Schip c.q. als onze 'coördinator schuldhulp'. Cora is bij MultiBron één van de vrijwilligers. Beide stimuleren met een persoonlijk verhaal nu ook anderen om 'uit je schuld' te komen.

Kijk op de website van SZW en lees meer over hun ervaringen:
https://www.komuitjeschuld.nl/verhalen-overzicht/het-verhaal-van-dayenne
https://www.komuitjeschuld.nl/verhalen-overzicht/het-verhaal-van-cora

In gesprek met instanties en bestuurders

Beide schuldenambassadeurs Cora Faber en Dayenne Tempo delen hun persoonlijke verhaal niet alleen meer met lotgenoten bij de buurtwerkkamers, maar nu dus ook met instanties en bestuurders, zoals met staatsecretaris Tamara van Ark (SZW), de wethouders in Amsterdam en met Koningin Maxima.

Tijdens een bijeenkomst van de landelijke campagne 'Kom uit je schuld' in Rotterdam (27 mei 2019) zijn Cora en Dayenne in gesprek met o.a. staatsecretaris Tamara van Ark.

De Amsterdamse wethouders Simone Kukenheim (D66, Zorg), Marjolein Moorman (PvdA, Armoede en inburgering), en Marieke Doorninck (GroenLinks, Duurzaamheid) kwamen op bezoek bij buurtwerkkamer Samen Sterk in Zuidoost (4 juni 2019) waar Mavis, Dayenne en Cora vertellen over de campagne 'Kom uit je Schuld' en hoe we dat bij de buurtwerkkamers doen, o.a. met de schuldhulptoeleiding in onze aanpak met Schoon Schip.

Tijdens het landelijke congres 'Kom uit je schuld' in Den Haag (9 september 2019) hebben de schuldenambassadeurs Cora en Dayenne een persoonlijk gesprek met Koningin Maxima en Tamara van Ark, staatsecretaris SZW.

1D. Onze methodiek

Vinden, Omarmen, Verbinden, Ontdekken en Versterken

In een buurtwerkkamer word je sterker, ontwikkel je jezelf, kun je groeien. Een buurtwerkkamer maakt de buurt of wijk waar die staat én de mensen die er wonen sterker, mooier en gezonder. Dat is het startpunt van iedere buurtwerkkamer. De buurtwerkkamer werkt op basis van 'al doende leren van elkaar' en 'eigen ervaringen', ook wel 'ervaringdeskundigheid' genoemd. In de ervaren praktijk - vanaf 2011 - hebben we als Buurtwerkkamer Coöperatie op die manier datgene wat werkt al werkende vastgelegd, ook de manier waarop we werken, ofwel onze 'methodiek'. Een 'methodiek' die uitgaat van het ***vinden, omarmen, verbinden, ontdekken en versterken (afgekort V.O.V.O.O.V.)*** van de bewoner die bij ons binnen komt (als bezoeker) en deel neemt (als deelnemer) of actief wordt (als vrijwilliger). Steeds vaker zien we dat zolang we deze methodiek volgen en toepassen we inderdaad in staat zijn deelnemers met elkaar te verbinden en henzelf te versterken in wat ze graag willen en goed kunnen.
Deze ***V.O.V.O.O.V. methodiek*** gaat uit van de volgende vijf stappen:

A. Vinden van de vraag en/of wens van de bewoner
Een bewoner komt binnen in de buurtwerkkamer met een vraag en/of wens, soms is dat een gerichte vraag of wens en soms ook is deze (nog) niet altijd direct duidelijk maar wel latent aanwezig.
Soms gaat het om (i) een hulpvraag over een lastige brief, een aanvraagformulier of een persoonlijke problematische schuld die urgent is. Soms is het (ii) een vraag naar gezelschap, naar contact met buurtgenoten en even aandacht voor de eigen situatie. En soms heeft de bewoner (iii) een vraag of hij of zij iets kan doen voor anderen in de buurt, waarbij soms iemand ook al een idee heeft wat hij of zij zelf graag wil doen. En soms gaat het om (iv) een wens om zijn of haar eigen leven te verbeteren, te ontdekken wat hij of zij graag wil, goed kan, waarin iemand zich kan ontwikkelen (denk aan beheersing van de Nederlandse taal of het gebruik van computers en mobiele telefoon), of gewoon de wens deel uit kunnen maken van een kleine gemeenschap van buren en met hen actief iets te doen voor en in de eigen buurt.

Soms vinden bewoners ons, soms vinden we hen. Vaak via bewoners die al deelnemer of vrijwilliger zijn bij de buurtwerkkamer, maar toch ook vaak omdat we voortdurend bewoners uitnodigen eens binnen te komen kijken, even langs te lopen, even een kopje koffie of thee te drinken. Altijd door te laten zien dat we er voor iedereen zijn, iedereen altijd welkom is en dat wij vinden dat 'iedereen iets kan wat een ander niet kan'. Daarnaast worden bewoners ook naar de buurtwerkkamers doorverwezen, denk aan de sociale dienst, de wijk- en buurtteams van de gemeente en de woningcorporaties.

B. De bewoner omarmen in een eigen en veilig thuis
De bewoner komt eerst binnen als ***bezoeker***. Het eerste wat we dan doen is hem of haar het gevoel geven van een eigen en veilig thuis. Soms wil iemand al wel zijn of haar vraag of wens direct kwijt, maar vaak ook wil iemand eerst even kennis maken, een kopje koffie of thee drinken. Na een praatje en als de bezoeker zich na één of enkele keren een beetje thuis voelt komt dan vaak wel de vraag of wens op tafel. We gaan dan samen met de bewoner na of die vraag bij of met ons kan worden beantwoord of hoe de wens bij of met ons als buurtwerkkamer vorm kan krijgen.

Meestal na een paar gesprekken noteren we dan alvast een paar gegevens van de bezoeker, zoals (voor)naam en straat woonadres en of iemand als ***deelnemer*** ook lid wil worden van de bewonersvereniging van de buurtwerkkamer en daarmee ook een beetje (sociaal) eigenaar wordt van de plek. Dat maakt dat iemand zich welkom voelt, deel wordt van een 'familie' ofwel een kleine (buren)gemeenschap, weet dat we hem of haar kennen, zo nodig kunnen bereiken en dat hij of zij ook ons dan al direct steunt. Dit alles gebeurt op een warme en 'intermenselijke' manier en vrijwel altijd vanuit 'ervaringsdeskundigheid; mensen krijgen als het ware meteen het gevoel dat hun verhaal wordt er- en herkend en zeker niet veroordeeld.

C. De bewoner verbinden met buurtgenoten en waar nodig met instanties
Als een bewoner met een vraag binnen komt gaan we altijd eerst na hoe we zijn of haar vraag kunnen verbinden met één of meerdere buurtgenoten, dus met iemand die als vrijwilliger actief is met een activiteit of dienst in de buurtwerkkamer.
(i) Bij een hulpvraag proberen we bijvoorbeeld de bewoner te verbinden met iemand uit de buurt die deze hulpvraag samen met de bewoner kan beantwoorden of oplossen. (ii) Als de bewoner gewoon even (eerst) gezellig met de buren op de koffie of thee wil verbinden we hem of haar met een babbeluur of lunchcafé in de buurtwerkkamer. (iii) Als iemand zelf iets wil organiseren en zich actief wil inzetten voor anderen gaan we na of dat met anderen kan die daar ook al op actief zijn in de buurtwerkkamer of geven we de ruimte aan de bewoner om mogelijk zelf een nieuwe activiteit of dienst te starten. (iv) En bij een wens gaan we met iemand na of er ook andere buurtgenoten zijn die daar iets mee willen en kunnen. Als dat niet zo is, gaan we op zoek naar een manier waarop de bewoner zelf met zijn of haar wens aan de slag kan - ook door hem of haar te verbinden met zichzelf.

Niet altijd maar regelmatig is de vraag of wens van de bewoner niet alleen samen met buurtgenoten te beantwoorden, op te lossen of in te vullen. Sterker nog, vaak spelen instanties, zoals de gemeente, een uitkeringsinstantie, woningcorporatie, energieleverancier of zorgverzekeraar een (grote) rol. Bijvoorbeeld bij een aanvraag voor bijzondere bijstand, een lastige brief van de uitkeringsinstantie of zorgverzekeraar of bij een aanmaning in het geval van een huurschuld of een andere (dreigende) betalingsachterstand. In dat geval verbinden we direct met de betreffende instantie(s) - samen met de bewoner. Dat doen ervaringsdeskundige buurtgenoten, soms met enige ondersteuning van een medeweker of coach actief in de buurtwerkkamer. Dat lijkt een eenvoudige stap maar is voor veel kwetsbare bewoners vaak een enorme drempel, omdat ze de taal onvoldoende machtig zijn, de weg niet goed weten of de basis gegevens niet zelf goed genoeg op orde hebben of krijgen. Soms is de stap naar de instantie(s) een brug te ver omdat ze de instantie(s) niet of te weinig vertrouwen of het (nog) niet aandurven zelfstandig met die instantie(s) contact op te nemen. Instanties hebben vaak niet de ruimte om uitgebreid de tijd en de rust te nemen voor het met de bewoner uitpluizen van wat nodig is. Dat kan wel bij de buurtwerkkamer waar buurt- vaak ook lotgenoten weten hoe dat te doen, vaak uit eigen ervaring.
Zo verbinden we de deelnemers met elkaar in de eigen 'leefwereld' en waar nodig en mogelijk ook met instanties in de 'systeemwereld', ofwel het verbinden van leefwereld en systeemwereld.

D. Ontdekken wat de bewoner zelf graag wil of kan doen
Al direct in het verbinden van de bewoner met buurtgenoten en instanties gaan we na wat iemand zelf graag wil, al kan doen of in potentie zou kunnen doen. Als iemand met zijn of haar vraag al iets op weg is geholpen ontstaat vaak al snel de ruimte om aan de bewoner te vragen wat hij of zij terug zou willen doen voor de buurtwerkkamer. Bijna altijd willen bewoners dat ook graag. Dat is een menselijk iets, als iemand jou steunt wil je graag iets terug doen, iets terug geven. We vragen dan vooral naar wat iemand goed kan en dat kan van alles zijn, van koken tot fietsenbanden plakken, van een formulier invullen tot koffie of thee zetten. Dat al doende weg zelf ontdekken van de eigen talenten is heel belangrijk voor een kwetsbare bewoner om beetje bij beetje weer trots te gaan zijn op wie je bent, wat je kunt en wat je wilt. Daarmee verdwijnt vaak ook het schuldgevoel of de schaamte en ontstaat er ruimte om weer te denken in oplossingen. Dat herkennen en ontdekken van de eigen talenten kan juist heel goed door het te doen, het uit te proberen ofwel door actief te worden als ***vrijwilliger*** in de buurtwerkkamer in een activiteit of met een dienst.

E. De bewoner versterken in zijn of haar eigen groei
Vervolgens nodigen/dagen we een vrijwilliger bij de buurtwerkkamer uit of verleiden we hem of haar na te gaan waarin hij of zij verder wil groeien. Zo kan het zijn dat een vrijwilliger - al dan niet met anderen - verantwoordelijk wordt voor het volledig zélf organiseren van een activiteit of dienst. Iedere bewoner die bij ons een activiteit of dienst organiseert kan direct een sleutel van de ruimte krijgen en wordt daarmee één van onze ***sleutelvrijwilligers***. Dat biedt alle ruimte aan deze bewoners om eigen talenten te ontdekken en verder te ontwikkelen en daarmee versterken we iemand in zijn of haar eigen groei. Alle deelnemers vragen we om enkele contactgegevens bij ons achter te laten en of ze lid willen worden van de bewonersvereniging bij de buurtwerkkamer.

Enkele sleutelvrijwilligers vragen en stimuleren we ook om actief te worden als ***bestuursvrijwilligers*** van de bewonersvereniging. Soms ook doen sleutelvrijwilligers zo veel - bijvoorbeeld met meer dan twee dagen inzet per week - dat we bij uitzondering hen als ***meewerkend vrijwilliger*** een vrijwilligersvergoeding betalen. En als er ruimte voor is kunnen we enkele van hen ook betaald in dienst nemen als ***medewerker***. Of het werk bij ons in de buurtwerkkamer is voor sommigen ook een opstap naar het volgen van een opleiding of leerwerktraject of naar betaald werk elders.

Het versterken van deelnemers en vrijwilligers in de buurtwerkkamer gebeurt door hen zelf op basis van eigen ervaringsdeskundigheid, aangevuld met de coaching door de 'vakdeskundigheid' van de medewerkers. Waar nodig ook met de inzet van hele praktische gerichte trainingen ter plekke.

Deze vijf stappen in de ***methodiek van vinden, omarmen, verbinden, ontdekken en versterken*** (***VOVOV)*** zijn een manier van werken waarbij iedere deelnemer zelf eigenaar is van wat hij of zij wel of niet wil doen. In een figuur:

MultiBron
MultiBron

Waarom en *wanneer* is een buurtwerkkamer in jouw buurt waardevol?

2A. Doel, doelgroep en motivatie

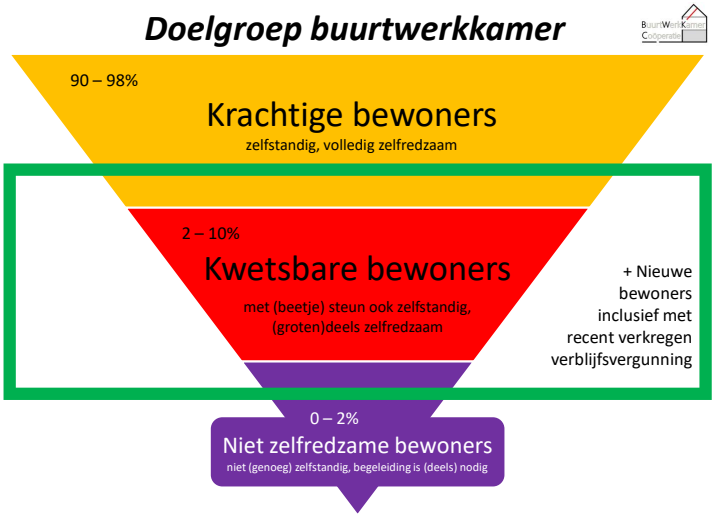
Kwetsbare bewoners in kwetsbare buurten hebben baat bij een ***BuurtWerkKamer ©***, met als doelstelling: "***Activeren van kwetsbare bewoners, ook nieuwkomers, samen met krachtige buren, zodat bewoners trots zijn op wat ze goed kunnen, zich thuis voelen in hun buurt en meedoen in onze samenleving"***

Motivatie
Waarom een buurtwerkkamer willen in een kwetsbare buurt:

1. Allereerst omdat een buurtwerkkamer voorziet in een behoefte bij minimaal 1.500 tot 3.000 kwetsbare bewoners in de (omliggende) buurt(en). Bewoners die behoefte hebben aan een eigen plek in de buurt, om elkaar te leren kennen, elkaar te helpen, om weer vertrouwen te krijgen in eigen kunnen en in de wereld om hen heen - en om samen activiteiten te ondernemen, waar ze zelf in geloven en eigen talenten in kwijt kunnen dan wel kunnen ontwikkelen en die ook bijdragen aan een veilige en prettige buurt.
2. Een tweede belangrijke reden is dat we met een voorziening als de buurtwerkkamer aantoonbaar de (voor velen) moeilijk bereikbare groep van kwetsbare bewoners wél weten te bereiken en ook nog eens op een zeer prettige en effectieve manier, getuige de resultaten en effecten bij de reeds actieve buurtwerkkamers in Amsterdam (vanaf 2011) en Utrecht (vanaf 2016).
3. Derde (beweeg)reden is dat de buurtwerkkamer volledig van de bewoners/deelnemers zelf is: zij zelf bepalen de opzet en de indeling van het programma, de inrichting van de ruimte en zij zelf besluiten zelf - als deelnemer en 'mede-eigenaar' van de Buurtwerkkamer Coöperatie - wat er gaat gebeuren - dit alles binnen het concept van de ***BuurtWerkKamer ©***.
4. Ook hebben we laten zien dat we met relatief weinig middelen en een gerichte professionele ondersteuning juist zeer effectief en efficiënt zijn.
5. Ten slotte, is de buurtwerkkamer aanvullend op en verbindend met alle bestaande voorzieningen in de wijk, zoals die van buurtkamers, buurthuizen, wijkbureaus, wijkteams zorg en welzijn, sociaal makelaars, schuldhulpverleners en medewerkers bij woningcorporaties. Daarmee is de buurtwerkkamer een ideale verbindende schakel tussen de 'leefwereld' van kwetsbare bewoners en de 'systeemwereld' van vele organisaties werkzaam in de buurt. De buurtwerkkamer is als 'nuldelijnsvoorziening' een ondersteunend voorportaal voor alle eerstelijns voorzieningen.

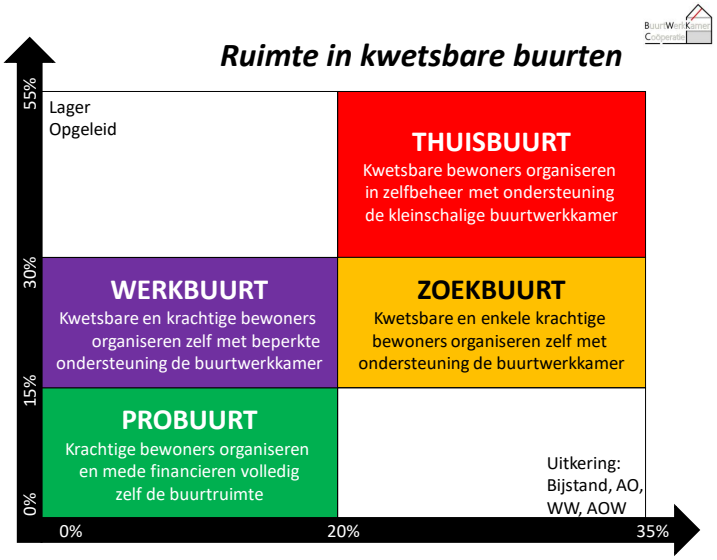
Voor wie?
De buurtwerkkamer is vooral ván, vóór en dóór de kwetsbare bewoners. Wanneer is een buurtbewoner dan kwetsbaar? Dat is het geval als één of meerdere van de volgende situaties spelen bij de bewoner of in het huishouden van de bewoner:

- zonder werk en veel moeite met het vinden van (betaald) werk,
- laag opgeleid (en laag inkomen) en minder bekend met hoe de 'systeemwereld' werkt,
- spreekt, leest en/of schrijft niet of slecht de Nederlandse taal (laaggeletterd),
- heeft moeite met digitale middelen zoals computer of mobiele telefoon,
- sociaal geïsoleerd,
- persoonlijke beperkingen,
- verminderde geestelijke en/of lichamelijke gezondheid,
- gestapelde problematiek, waaronder veelal problematische (huur)schulden.



Is de buurtwerkkamer er alleen voor de kwetsbare bewoners? Nee, zeker niet. Een buurtwerkkamer is er ook voor de (kwetsbare) buurtondernemers. En de buurtwerkkamer is ook een vindplek voor krachtige bewoners die iets willen doen met en voor de eigen (meer kwetsbare) buren. Ten slotte, biedt het juist ook ruimte voor de nieuwe bewoners, in het bijzonder degenen die in het begin wel enige steun kunnen gebruiken, zoals de 'statushouders', bewoners met een recent verkregen verblijfsvergunning.
De doelgroep is dus wel degelijk de 'kwetsbare bewoner', maar wel samen met krachtige en nieuwe bewoners (het groene vierkant in de figuur).
Een buurtwerkkamer kan ruimte bieden aan 500 tot 1.000 unieke gebruikers, die soms of regelmatig deelnemen aan een activiteit of gebruik maken van een dienst of zelf als vrijwilliger een activiteit organiseren of een dienst aanbieden. Dat kan als een grote groep van kwetsbare bewoners, bij voorkeur minimaal 1.500, binnen een paar honderd meter (tot maximaal 1,5 km) van de buurtwerkkamer woont.

Welke buurten zijn geschikt voor een buurtwerkkamer?
Buurtwerkkamer Coöperatie maakt gebruik van een eigen analyse instrument waarbij een onderscheid wordt gemaakt in thuisbuurten (minimaal 20% uitkeringsontvangers en minimaal 30% laag opgeleiden), zoekbuurten (minimaal 20% uitkeringsontvangers en minimaal 15% laag opgeleiden), werkbuurten (minimaal 15% laag opgeleiden) en probuurten (beperkt % uitkeringsontvangers en laag opgeleiden).
In probuurten is sprake van een grote meerderheid van krachtige bewoners die heel goed in staat is buurthuizen of buurtkamers zelf te organiseren en te beheren; professionele ondersteuning is niet nodig en kan door bewoners zelf waar nodig worden ingeschakeld en aangestuurd. In werkbuurten is er eerder een risico dat er te weinig krachtige bewoners beschikbaar en bereid zijn om een buurtwerkkamer volledig zelfstandig te organiseren. In zoekbuurten is dat ook zo, maar daar is de behoefte aan een buurtwerkkamer groter, vanwege het grotere aandeel aan kwetsbare bewoners in de buurt. Ten slotte, in de thuisbuurten zijn buurtwerkkamers een passende aanpak vanwege de nog grotere behoefte aan een dergelijke voorziening en het nog grotere risico van te weinig beschikbare krachtige bewoners.



Een buurtwerkkamer past dus vooral goed in zogenoemde 'thuisbuurten', namelijk in een buurt met minimaal 20% uitkeringsgerechtigden en minimaal 30% laag opgeleiden. Vooral ook als de groep enige omvang heeft in absolute aantallen (binnen een straal van 1,5 km ofwel ca. 5 minuten fietsafstand), bij voorkeur minimaal 1.500 bewoners met een uitkering WW, bijstand (WWB), arbeidsongeschiktheid (WAO, WIA, WAZ en Wajong) en 65-plussers met AOW.

Partners
Een buurtwerkkamer is voor en van kwetsbare én krachtige bewoners, een unieke coproductie van bewoners én professionals, van mensen met een beperking en van nieuwe buren, zoals statushouders met een recente verblijfsvergunning op zoek naar nieuwe contacten en kansen. Tegelijkertijd is de buurtwerkkamer een unieke samenwerking van zowel deelnemers en actieve bewoners/vrijwilligers als ook van financiers, zoals de woningcorporaties, uitkeringsinstanties en gemeente, mogelijk ook nog de zorgverzekeraars. Zij allen hebben baat bij de inzet van de buurtwerkkamer.

2B. Meerwaarde buurtwerkkamer

De BuurtWerkKamer is een concept dat zich heeft bewezen. In 2011 startte de eerste buurtwerkkamer. Inmiddels draaien er vier in Amsterdam (Holendrecht, Venserpolder, H-buurt, Bijlmer Oost) en vier in Utrecht (Leidse Rijn, Ondiep, Zuilen en Overvecht Noord). Van een BuurtWerkKamer maken (na enkele jaren) 300 tot 700 buurtbewoners gebruik. Steeds in kwetsbare buurten, met relatief veel bewoners met grote afstand tot de arbeidsmarkt. Bewoners met mogelijk een gestapelde problematiek van armoede, problematische schulden, een slechte lichamelijke en geestelijke gezondheid, slechte beheersing van de Nederlandse taal, sociaal isolement en/of persoonlijke beperkingen.
Toch zijn zij in staat in een buurtwerkkamer een nieuwe start te maken. Dat alles met schaarse middelen, een kleine buurtruimte van ca. 100 m2 en ondersteund door slechts één parttime professional (met 100% loonwaarde). Een groep van meer dan 10-20 bewoners heeft de sleutel en draait de kamer volledig in zelfbeheer. Minimaal 20 tot 40 bewoners/vrijwilligers organiseren zelf de activiteiten. Woningcorporatie, zorgverzekeraar, uitkeringsinstantie en gemeente verdienen er cash geld mee. Daarmee is de buurtwerkkamer klantgericht, effectief en efficiënt.

Een concept dat werkt
Bewoners met een beperkt sociaal netwerk maken er contact met de buren. Bewoners met een beperkte loonwaarde vinden er een nieuwe weg naar werk, veelal vrijwilligerswerk en soms ook betaald werk. Bewoners met schulden helpen er elkaar. Bewoners met een vraag krijgen er een antwoord. En bewoners die iets kunnen zetten dat in en helpen daarmee hun buren, bijvoorbeeld met het invullen van een formulier, het repareren van een keukenkastje of het oefenen met de Nederlandse taal.
Wat maakt dat juist deze groep van kwetsbare buurtbewoners in de buurtwerkkamer wél actief wordt, de kamer wél als een eigen kamer ziet, zich thuis gaat voelen in de eigen buurt en juist in de buurtwerkkamer ontdekt dat ze wel iets waard zijn en weldegelijk iets kunnen?

Unieke aanpak
De kracht van een BuurtWerkKamer zit in een uniek samenspel van vier factoren. Deze combinatie maakt dat kwetsbare bewoners zich welkom voelen, binnenlopen én in de buurt actief worden.

(1) Drempelloos

Voor de meeste bewoners is een buurthuis al snel te ver weg, te groot en onpersoonlijk. Het staat vaak letterlijk en figuurlijk op te grote afstand van hun eigen leefwereld. De locatie van een BuurtWerkKamer wordt daarom met zorg gekozen. Het zijn ruimtes van nog geen 100 m² groot, op een goed bereikbare en zichtbare plek in de buurt.
De buurtbewoners richten de ruimte zelf in. Want als het er vertrouwd en knus uitziet, ga je vanzelf eens binnen kijken. Ook nemen bewoners die er al komen hun buren mee, een goed voorbeeld van een sociale netwerkbenadering. Je treft er geen balie aan. Je ontvangt geen intakeformulier. Er is geen professional, die je enthousiast probeert te maken voor een bestaande activiteit. Een nieuwe bezoeker krijgt eerst iets te drinken aangeboden. Vragen komen dan vanzelf.

(2) Eigenaarschap

'Het is van ons. Zo voelt dat. Dat heb je bij een buurthuis niet,' zei een bewoner tijdens de officiële opening van een van de kamers. Iedere BuurtWerkKamer start met een lege ruimte, die de buurtbewoners zelf gebruiksklaar maken. Dat betekent dat schoonmaken, schilderen of het leggen van een vloer op hun initiatief gebeurt. De spullen die nodig zijn voor de inrichting kopen de bewoners bij de kringloop of halen ze op in de buurt. Van meubel tot magnetron, van servies tot schilderij. Zo ontstaat een soort thuis, waarvoor de bewoners zich verantwoordelijk voelen. De actieve bewoners zijn sociaal eigenaar: ze investeren uren en bepalen zelf waaraan. In de BuurtWerkKamer zijn zij de baas. Iedereen die iets wil doen voor de buurt kan een sleutel krijgen en zelf beslissen wanneer de kamer open is. De actieve bewoners zijn samen met de financiers, die investeren in euro's (zoals gemeenten, woningcorporaties, uitkeringsinstanties, zorgverzekeraars en –instellingen en particuliere fondsen), de leden én opdrachtgevers van de ondersteunende BuurtWerkKamerCoöperatie.

(3) Energiegericht

'Iedereen kan iets wat een ander niet kan' is ons motto. Iemand die zelf schulden heeft ervaren, kan een buurtgenoot met schulden vaak goed op weg helpen in het woud van organisaties en hulpverleners. Iemand die geen keukenkastje kan ophangen, kan misschien wel een ander Nederlands leren. Of andersom. Bij de BuurtWerkKamer gaan steun halen en talenten inbrengen hand in hand. Het onderlinge helpen ontstaat op een organische manier. Niet vraaggericht, niet aanbodgericht, maar energiegericht: wat vind je leuk om te doen voor een ander of voor de buurt? Kwetsbare mensen kunnen elkaar bij uitstek helpen. Ze snappen als geen ander dat je vast kunt lopen bij instanties, met een andere 'taal', een 'vreemde' logica. Hun ervaringen zijn uitermate waardevol en niet langer iets om zich voor te schamen (het peer-to-peer-principe). En mocht het onderling niet lukken, dan denkt een professional mee. Maar alleen als dat echt nodig is. Want te snel helpen maakt passief en afhankelijk. En dat is een gemiste kans.

(4) Meedoen

Iedereen die met de BuurtWerkKamer kennismaakt, wordt vanaf het begin aangemoedigd om op zoek te gaan naar iets wat diegene leuk vindt om te doen en goed kan. Dit brengt ons bij de vierde belangrijke succesfactor van de Buurt**Werk**Kamer: de voortdurende focus op alle vormen van werk. In de BuurtWerkKamer zetten bewoners zich in voor de buurt op een manier die bij hen past. Merken dat je iets kunt waar een ander of de buurt echt mee geholpen is, geeft zelfvertrouwen en maakt trots. Waardering krijgen is de motor om er plezier in te houden. En soms worden grenzen verlegd. Zo kan een kookclub uitgroeien tot een cateringbedrijf. Bijles geven aan kinderen uit de buurt kan uitmonden in hulp op een basisschool. Maar ook met een persoonlijke beperking, arbeidsongeschiktheid of een – volgens instanties - 'grote afstand tot de arbeidsmarkt' zijn er mogelijkheden. In de BuurtWerkKamer werken buurtbewoners op participatie-plaatsen, leerwerkplekken en perspectiefbanen. De BuurtWerkKamer is een leerwerkbedrijf in een nieuw jasje.

En wat schieten instanties op met een BuurtWerkKamer?
Voor de gemeente, woningcorporatie, uitkeringsinstantie, zorginstelling en zorgverzekeraar heeft een BuurtWerkKamer vier belangrijke én unieke voordelen.

(A) BuurtWerkKamer bereikt 'moeilijk bereikbare' bewoners
De unieke buurtwerkkamer-aanpak spreekt bewoners aan die bij instanties te boek staan als 'moeilijk bereikbaar' of als zorgmijder. Juist deze groep komt in de BuurtWerkKamer samen en velen van hen zetten zich actief in voor de buurt.

(B) Doorverwijzen kan informeel, gericht en snel
Instanties kunnen uiterst laagdrempelig doorverwijzen naar een BuurtWerkKamer (afschalen). Een afspraak maken of het invullen van formulieren is niet nodig. Iedereen kan meteen terecht.
Andersom kunnen de bewoners in de BuurtWerkKamer door ervaringsdeskundigheid snel en gericht verwijzen naar de officiële instanties. Op een informele en persoonlijke manier nemen zij een buurtgenoot als het ware aan de hand en overbruggen zo de kloof met een instelling (opschalen).

(C) Alles in beeld
De hulp en ondersteuning in de BuurtWerkKamer kent geen schotten. Problemen komen namelijk nooit alleen. Geen enkele dienst of activiteit in de BuurtWerkKamer bestrijkt maar één leefdomein; vaak komen er wel vier of vijf leefdomeinen tegelijk aan bod. Dit betekent dat in de BuurtWerkKamer een goed beeld bestaat van alles wat bij een bewoner speelt. Voor een instantie is dat een uitkomst. Wanneer een probleem ontstaat met een klant, cliënt of huurder kan overleg met de BuurtWerkKamer verkeerde beslissingen voorkomen en zorgen voor een oplossing die iedereen het beste past.

(D) Goedkope aanpak bespaart instanties uitvoeringskosten
De BuurtWerkKamer is een nuldelijns voorziening. Bewoners helpen elkaar en lossen veel onderling op, zonder professional en voordat een officiële instantie eraan te pas komt. Zoals de hulp bij het invullen van een lastig formulier, de uitleg bij een moeilijk geformuleerde brief, het bereiken van de juiste persoon bij een instantie, de bemiddeling bij een huurachterstand of het repareren van een afvoer. Deze activiteiten ontlasten instanties. Het voorkomt klachten, ergernis en een ingewikkeld contact tussen bewoner en organisatie. De gemeente ontvangt goed ingevulde aanvragen, de woningcorporatie wordt niet meer voor iedere reparatie gebeld, overlast vermindert, schulden nemen af, een huisuitzetting wordt voorkomen, uitkeringen en zorgkosten gaan omlaag. Kortom: de BuurtWerkKamer heeft een goed verdienmodel en bespaart gemeenten, woningcorporaties, uitkeringsinstanties, zorgverzekeraars en zorginstellingen geld.

Aanpak buurtwerkkamer
De buurtwerkkamer heeft een meerwaarde voor alle deelnemers.

Allereerst de meerwaarde voor de buurtbewoners zelf
In de keten van 'inactief thuis zitten' naar 'betaald werk of actief deelnemen in de samenleving' is de buurtwerkkamer de meest laagdrempelige 'nuldelijns' voorziening voor de meest kwetsbare mensen in de buurt met een afstand tot welzijn, zorg en werk. Daarin functioneren buurtwerkkamers als opstap naar (en als satelliet van) het grotere 'buurthuis' van de gemeente, als ook van instanties actief met bijvoorbeeld schuldhulpverlening en schoolverzuim, als ook voor huisartsen en de buurtteams.
Of zoals enkele bewoners/gebruikers het zelf zeggen: *"De buurtwerkkamer is een knusse warme plek om de hoek waar je als bewoner zo naar binnen kunt." .... "Het is van ons. Zo voelt dat. Dat heb je bij een buurthuis niet." .... "In de buurtwerkkamer kun je zelf je koffie pakken, gewoon even zitten, ergens hulp bij vragen of iets gaan doen met de buren."*

Dat sluit direct aan bij de meerwaarde voor de gemeente
Omdat in de buurtwerkkamer bewoners - als ervaringsdeskundigen - elkaar helpen zullen zij minder snel een beroep doen op de dienstverlening van de gemeente en/of andere partners in het sociale domein. En als ze dat al doen, gaat dat veel gerichter door de voorbereiding vanuit de buurtwerkkamer. Dat levert (in)direct een meerwaarde op voor de overheid en haar partners. Vrijwilligers/bewoners nemen veel (onnodig) werk uit handen van de professionals bij o.a. de gemeente door de inzet van bijvoorbeeld de formulierenbrigade, de ondersteuning bij het toeleiden naar schuldhulpverlening en met de basis conversatielessen Nederlandse taal. Daarmee wordt voorkomen dat bewoners onnodig in de problemen komen omdat ze brieven en formulieren niet begrijpen, o.a. door laaggeletterdheid, beperkte beheersing van de Nederlandse taal en/of een licht verstandelijke of psychische beperking.

En daarmee ook de meerwaarde voor hulpverlenende instanties actief op zorg, welzijn en werk
Veel van de bewoners die binnenkomen bij de buurtwerkkamers kunnen de stap naar de reguliere hulpverlening niet (meer) zetten of weten die (nog) niet te vinden, dit door omstandigheden van uiteenlopende aard. Deze groep kwetsbaren komt vaak in een later stadium in dure en intensieve trajecten bij deze instanties terecht (denk aan huisuitzettingen, jeugdzorgtrajecten, maar ook dure zorgtrajecten bij dokter en ziekenhuis). De buurtwerkkamers spelen daarmee een grote preventieve rol bij het ondersteunen van kwetsbare bewoners. Dit wordt ook wel de ‘stut en steun’ functie genoemd.

De meerwaarde voor de woningcorporaties is bijzonder
Juist de buurtwerkkamer is een kleinschalige en multifunctionele voorziening van vooral de huurders van de woningcorporaties met woningen in de buurt. Dat maakt dat het niet alleen betekenis heeft voor de overheid, maar ook direct iets oplevert voor de verhuurders in de sociale huursector.
De buurtwerkkamer vervult namelijk een rol in het voorkomen van overlast, het verminderen van huisuitzettingen wegens huurschuld (en of overlast), het schoon en veilig houden van de buurt en het ondersteunen van huurders in kleine klusjes in en om het huis opdat zij langer en prettiger in de buurt kunnen blijven wonen. Tevens is de buurtwerkkamer een plek waar het zogeheten 'eigenaarschap' van huurders kan groeien waardoor ook huurders meer zelf kunnen doen en gaan doen, hetgeen ook de woningcorporatie ontlast in haar dienstverlening.

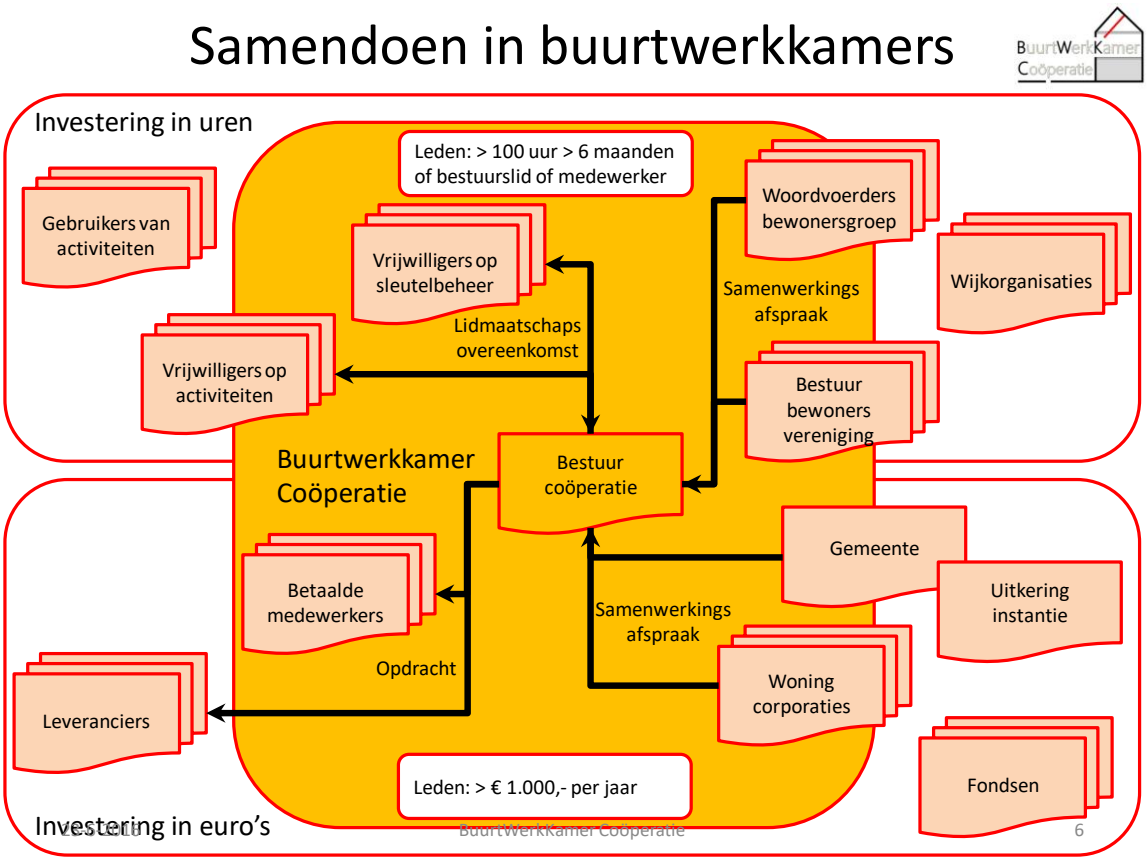
Belangrijke voorwaarden voor succes
Centraal in de aanpak staat de 'voor, door en van methodiek':

- De buurtwerkkamer is laagdrempelig zodat ook kwetsbare bewoners kunnen deelnemen.
- De basis is de eigen kracht van gebruikers, zowel van buurtbewoners als buurtondernemers.
- Activiteiten vinden plaats op basis van aanwezige energie van en chemie tussen gebruikers.
- De opzet is kleinschalig genoeg om door gebruikers zelf te worden beheerd en grootschalig genoeg om ruimte te bieden aan een paar honderd gebruikers/bewoners per buurtwerkkamer.

Waar het om gaat: een gezamenlijk resultaat.
De buurtwerkkamer levert een bijdrage aan de volgende maatschappelijke doelstellingen:

- Het bij (kwetsbare) bewoners en gebruikers van de buurtwerkkamer *(op)bouwen van vertrouwen* in de eigen capaciteiten en talenten.
- Een *gezonder en prettiger leven* van en leefomgeving voor gebruikers/bewoners in de buurt.
- Het leveren van een zichtbare en belangrijke *bijdrage aan de leefbaarheid* van de buurt.
- Een *efficiënte en effectieve inzet van partners* en (mede)financiers op zowel beter welzijn van buurtbewoners en het toeleiden naar (on)betaald werk als het ondersteunen van startende kwetsbare (en kansrijke) buurtondernemers en het verbeteren van de leefbaarheid in de buurt.
- Het verbinden en doen *samenwerken van alle deelnemers*, enerzijds buurtinitiatieven van de gebruikers en anderzijds de professionals en bestuurders van de gemeente en woningcorporaties.

Een samenwerking van deelnemers.
De Buurtwerkkamer Coöperatie is een samenwerking van de leden van de coöperatie, allen actief in en met of voor één of meerdere buurtwerkkamers. Deelnemen kan in het geval iemand of een organisatie in de buurtwerkkamer investeert, met vrijwilligersuren of met geld, dan wel dat er salaris/inkomen in kan en mag worden verdiend. Elke deelnemer kan lid worden van de coöperatie.
Op die manier kan de Buurtwerkkamer Coöperatie de verbindende schakel zijn tussen al die deelnemers, actief in de leefwereld van de buurt of als professional in de systeemwereld (Habermas, 1987: scherpe scheiding tussen twee werelden).

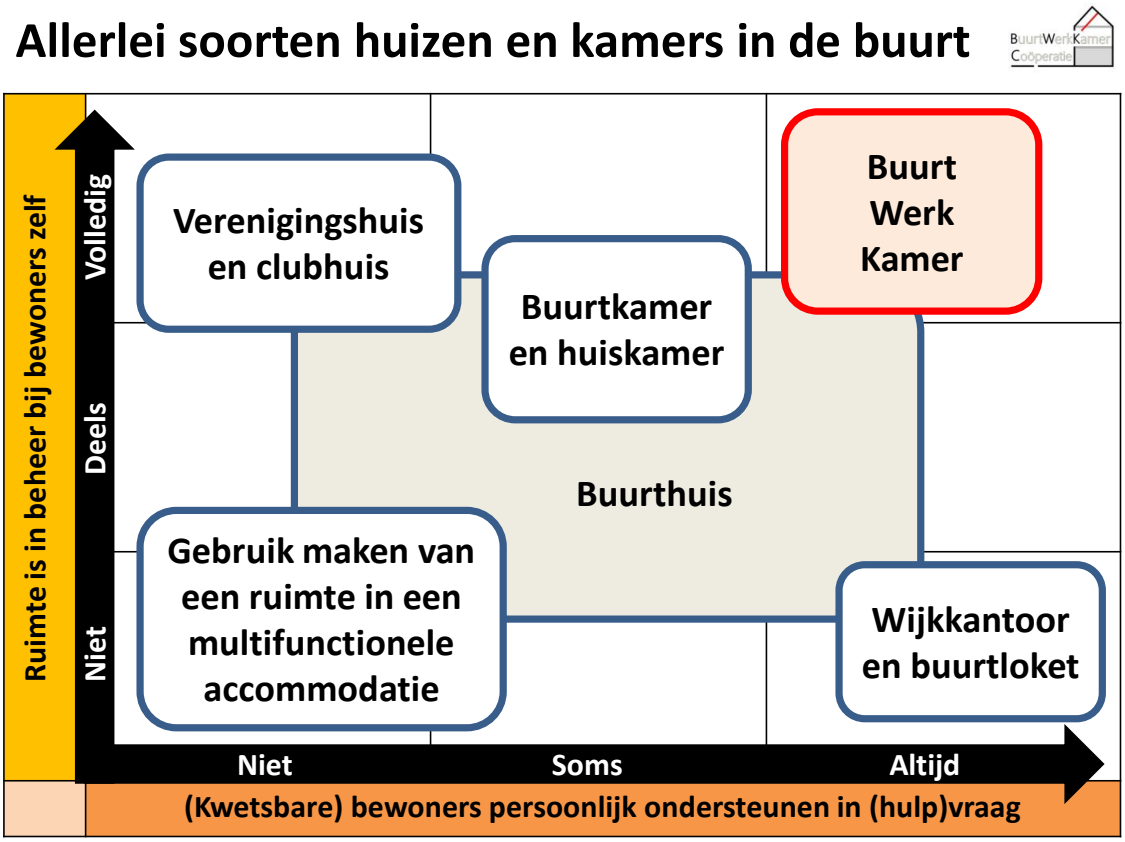


2C. Onderscheidend, wat is er anders?

Een buurtkamer, een buurthuis, een wijkkantoor met een ontmoetingsruimte en een informatieloket voor de buurt, een multifunctionele accommodatie met één of enkele ruimtes voor buurtactiviteiten of een traditioneel clubhuis of verenigingshuis. En dan nu ook nog de buurtwerkkamer.....?

Wat zijn de verschillen en wat zijn de overeenkomsten? Waarin is de buurtwerkkamer onderscheidend of anders of misschien wel vooral aanvullend? En wat past goed naast elkaar? Allemaal logische vragen. De antwoorden liggen niet op straat. Want als je er binnen komt en er even bent dan lijken veel locaties al snel op elkaar: bijna overal kun je er even koffie of thee drinken, bijna altijd zijn er bewoners actief als vrijwilliger in het zelf organiseren van (buurt)activiteiten en heel vaak kun je er als bewoner terecht met allerlei (hulp)vragen. Maar ..... als je doorvraagt bij de deelnemers, bij de vrijwilligers en de medewerkers dan komen de verschillen steeds beter aan het licht en zijn deze voor de betrokkenen heel belangrijk. Elk type heeft een eigen functie en een eigen aanpak. De één is niet beter dan de ander. Ze zijn meestal aanvullend, hebben ieder een eigen meerwaarde en voorzien deels in andere behoeften.

We hebben ons eigen beeld in een overzicht gezet - met daarin de belangrijkste verschillen van de meest voorkomende ontmoetingsplekken met de buurtwerkkamer.



De belangrijkste twee verschillen staan op beide assen:

(A) de mate van zelfbeheer bij bewoners en

(B) de mate waarin (kwetsbare) bewoners er terecht kunnen met een persoonlijke hulpvraag.

Daarnaast zijn er nog twee opvallende verschillen met de andere 'huizen en kamers':

(C) altijd open voor iedereen en

(D) jaarlijks een nieuwe groep deelnemers en vrijwilligers.

(A) Ontmoeten en samen actief én tegelijkertijd ruimte voor hulpvragen
Veel 'huizen en kamers' richten zich vooral op het 'ontmoeten' (elkaar leren kennen, samen iets gezelligs doen, zoals sporten, koken of dansen) en vaak ook op het actief samen iets doen voor een prettige en veilige buurt (zoals klussen, schoonmaken of buurtpreventie). Dat gebeurt in een buurtwerkkamer ook. Wat typerend is voor een buurtwerkkamer is dat deze zich tegelijkertijd ook richt op het bieden van persoonlijke ondersteuning, zowel bij hulpvragen als in de begeleiding naar (betaald) werk. Dat kan goed in een buurtwerkkamer omdat het een veilige en warme omgeving is waar bewoners graag willen zijn en zich veilig genoeg voelen om een hulpvraag te delen, met 'lotgenoten' of ervaringsdeskundigen die heel goed snappen waar iemand mee zit. En het is ook nodig, want juist deze combinatie van samen iets doen met tegelijkertijd aandacht voor de persoonlijke ondersteuning is voor kwetsbare bewoners cruciaal. Als je niet kunt werken aan de eigen hulpvraag is het namelijk lastig samen dingen doen!

(B) Zelfbeheer
De ruimte van de buurtwerkkamer en wat er in die ruimte gebeurt is altijd volledig in beheer bij de bewoners zelf - ondersteund door ons als Coöperatie. Een groep - deels kwetsbare - vrijwilligers kan een programma van activiteiten zelf beheren omdat de parttime teamcoördinator vanuit de Coöperatie hen daarin regelmatig coacht en begeleidt. De kleinschalige opzet van een buurtwerkkamer maakt dat ook de fysieke ruimte kan worden beheerd door de groep van kwetsbare bewoners: er is één voordeur, één voordeursleutel, elektra en verwarming zijn eenvoudig uit te zetten en de ruimte is eenvoudig schoon te houden. Dat is de reden waarom we zeer terughoudend zijn in het aanbod dat soms wordt gedaan om een buurtwerkkamer (deels) onder te brengen in enkele vrije ruimtes bij een buurthuis of multifunctioneel centrum. De logische vraag is dan vaak: "waarom kun je als buurtwerkkamer die ruimte niet gebruiken?" Dat gaat jammer genoeg niet omdat het succes van de buurtwerkkamer nu juist 'staat of valt' met het kunnen gebruiken van een eigen kleine zelfstandige ruimte met een eigen voordeur en gevel. Alleen dan kun je sleutels uitgeven aan kwetsbare bewoners die iets willen organiseren en alleen dan gaan zij zich 'sociaal eigenaar' voelen van de plek, kunnen zelf de gevel 'kleuren', alles inrichten naar 'eigen smaak' en voelen zelfs de meest kwetsbaren zich vrij, veilig en vertrouwd genoeg om de fysieke stap naar deze plek te zetten, dit door het ontbreken van iedere mentale en fysieke drempel.

Die combinatie van activiteiten (ontmoeten, samen actief zijn en ondersteuning bij hulpvragen) en het zelfbeheer maakt de buurtwerkkamer onderscheidend van een buurthuis, buurtkamer of clubhuis. De toevoeging 'werk' gaat dan vooral over het werken aan de eigen groei, actief kunnen zijn in het vrijwilligerswerk en het waar mogelijk toe leiden naar (betaald) werk. Kortom, de buurtwerkkamer combineert de kracht van de kleinschalige opzet van een 'huiskamer' met de functies van een 'verenigingshuis, 'buurtkantoor' en die van een buurthuis.

(C) Altijd open voor iedereen
Ten slotte, de buurtwerkkamer is altijd volledig 'open': alle activiteiten en diensten zijn altijd toegankelijk voor iedereen, voor alle bewoners, krachtig en kwetsbaar, zonder onderscheid naar en het benoemen van bijv. herkomst, religie of sexe. Er kunnen dus wel middagen georganiseerd worden over hoe je kunt omgaan met de opvoeding van je kind, maar deze wordt niet aangekondigd als activiteit voor 'moeders'. Het onderwerp is wél specifiek, de toegang is altijd 'open' (dus bijv. voor moeders en vaders en alle andere geïnteresseerden)!

(D) Jaarlijks een nieuwe groep deelnemers en vrijwilligers
Veel deelnemers en vrijwilligers in een buurtwerkkamer zijn enkele maanden actief, mogelijk een jaar, soms langer en ondernemen daarna een volgende stap in hun leven, sommigen keren weer terug. Voortdurend komen er nieuwe deelnemers en vrijwilligers, de 'doorstroom' is groot. Vaak veel groter dan je ziet bij andere 'huizen en kamers'. Het vaste team van vrijwilligers bij een buurtwerkkamer wisselt regelmatig van samenstelling. Een buurtwerkkamer begint daarom in zekere zin elk jaar weer opnieuw. Dat maakt dat het succes in een voorgaand jaar geen vanzelfsprekendheid is in een volgend jaar. Elke buurtwerkkamer kent in elk nieuw jaar weer nieuwe uitdagingen.

Soms starten als 'light', altijd doorgroeien naar 'full'
Een buurtwerkkamer starten kan direct in de volledige opzet, maar soms is het beter aan te sluiten bij een al bestaand initiatief - bijvoorbeeld een buurtkamer - of op kleine schaal te testen of er behoefte is aan een buurtwerkkamer. Dan kan het goed zijn om te starten met een 'light' versie van de buurtwerkkamer, feitelijk een 'halve' versie. Want een 'light' versie is een 'halve' oplossing. Het kan tijdelijk, is uitstekend om mee te starten en het concept te testen, maar het is volstrekt niet duurzaam en dus geen blijvende oplossing. Als de 'light' versie te lang duurt, zal uiteindelijk het initiatief 'omvallen'. Dat heeft alles te maken met een aantal verschillen die we hebben samengevat in het volgende overzicht:

Buurtwerkkamer: 'light' of 'full'

Aspect	Light = half – als starter	Full = volledig - duurzaam
Doel	Ontmoeten, actief in de buurt en waar mogelijk persoonlijk ondersteunen in (hulp)vraag	Idem, met waar nodig bijna *altijd* het persoonlijk ondersteunen van (kwetsbare) bewoners
Activiteiten	Sociaal/ontmoeting, klussen, soms beperkte inzet op taal, computer en formulieren	Idem, met waar nodig *altijd* een inzet op schulden, taal/computer en coachen op (vrijwilligers)werk
Ondersteuning deelnemers en vrijwilligers	Alleen een teamcoördinator voor 8 tot 12 uur per week	Teamcoördinator voor 18 uur per week, nu *altijd* samen met een assistent teamcoördinator in een perspectiefbaan (met LKS)
Beschikbaarheid	Groot deel van de week	Nagenoeg bijna *altijd*: overdag, avonden en weekenden
Alle kosten per jaar	Ca. € 65.000 tot € 75.000	Ca. € 100.000 tot € 115.000
Bijdrage gemeente	Ca. € 35.000 tot € 40.000	Ca. € 65.000 tot € 70.000
Continuïteit	Beperkte continuïteit met groot risico op uitval van mensen en afbreken activiteiten en diensten	Grote continuïteit omdat de inzet en de ondersteuning voldoet aan alle basisvoorwaarden

De buurtwerkkamer 'light' lijkt in veel opzichten op een buurtkamer. Praktijk is ook vaak dat buurtkamers die voor iedereen open moeten zijn (voorwaarde vaak van de financiers) en door de beperkte ondersteuning (noodgedwongen) in zelfbeheer bij kwetsbare bewoners zijn het vaak niet redden en 'omvallen'. Of ze blijven bestaan als clubhuis of verenigingshuis met alleen ontmoeting en samen actief zijn, vaak ook niet voor iedereen open en toegankelijk, zeker niet voor kwetsbare bewoners die echt omhoog zitten met een persoonlijke hulpvraag.

Het doorgroeien van bijvoorbeeld een buurtkamer naar een buurtwerkkamer is niet iets wat we plannen of waar we op sturen. Het is een organisch gevolg van hoe bewoners/deelnemers en vrijwilligers zelf gaan doen wat nodig is, omdat hulpvragen zich opdringen en niemand hen zegt dat het niet mag of kan. En omdat het nodig is voor het duurzaam open kunnen houden van de ruimte.
Wat het vooral duurzamer maakt is dat we in een volledige versie altijd werken met minimaal één assistent teamcoördinator in een perspectiefbaan (met een loonkostensubsidie - LKS), zodoende bijna altijd open kunnen zijn en ook meerdere activiteiten en diensten kunnen begeleiden. Die volledige versie vraagt iets meer financiering, namelijk € 100.000 tot € 115.000 en ook een iets hogere bijdrage van de gemeente, circa € 65.000 tot € 70.000 per jaar.

Certificaat van deelname
Suzette da Silva

Met *welke* middelen en partners kun je een buurtwerkkamer organiseren?

3A. Resultaten en begroting

Na te streven resultaten
De buurtwerkkamer realiseert meetbare resultaten. Zo wordt zichtbaar dat de buurtwerkkamer echt werkt en iets doet met, voor en door buurtbewoners. De ***na te streven*** en indicatieve resultaten (ook op effecten, activiteiten/diensten en middelen) zijn in de tabel uitgewerkt per type buurtwerkkamer. Echter, de buurtwerkkamer werkt energiegericht. Als bewoners meer willen met computer oefenlessen dan met klussen, dan gaat de één mogelijk boven het streefcijfer uitkomen en de ander mogelijk er onder blijven.

Prestaties (indicatief) *Rood/schuin: specifiek belang voor woningcorporaties*	Indicator	LIGHT versie	FULL versie eerste 3 jaar	FULL versie na 3 jaar
IMPACT - effecten				
Bewoners hebben meer vertrouwen in eigen kunnen, mede door de buurtwerkkamer	Enquête	Te vroeg	> 50%	> 50%
Bewoners vinden dat de buurtwerkkamer bijdraagt aan prettig(er) leven en wonen in de buurt	Enquête	Idem	> 70%	> 70%
Minder (kosten op) uitkeringen en zorg	Interviews	Idem	Te vroeg	> 2%
Minder (kosten op) huisuitzettingen, huurschuld	Interviews	Idem	Idem	> 5
Minder (kosten op) overlast en vandalisme	Interviews	Idem	Idem	> 2%
OUTPUT - resultaten				
Sleutelbeheerders	Aantal	> 5	> 10	> 15
Actieve vrijwilligers (gem. 250 uren/jaar)	Aantal	> 10	> 30	> 40
Actieve vrijwilligersgroepen: o.a. klussendienst, tuingroep, formulierenbrigade, kookgroep, taalteam, computerhulp	Aantal	> 1	> 3	> 5
Betalende geregistreerde leden bewonersvereniging	Aantal	Te vroeg	> 50	> 100
Bewoners doorverwezen door instanties, met uitkering en/of beperkte loonwaarde (LW), doen mee	Aantal op aangemeld	> 5 op 10	> 10 op 20	> 10 op 20
Actief op participatie-, leerwerk- of stageplek: uit SW, met beperkte LW, deels arbeidsongeschikt of als dagbesteding	Aantal	> 1	> 4	> 4
Nieuwe bewoners in de wijk, zoals statushouders, doen mee als deelnemer of vrijwilliger	Aantal op aangemeld	> 5 op 10	> 10 op 20	> 10 op 20
Deelnemers vinden betaald werk, mede dankzij onze inzet	Aantal	> 1	> 3	> 5
Het doorverwijzen van en naar instanties, zoals Wijkteams op Zorg en Welzijn, bijv. Samen DOEN en Buurtteams	Aantal deelnemers	> 5	> 30	> 50
Kunnen 'op- en afschalen' van deelnemers met instanties en wijkpartners op basis van een directe samenwerking	Aantal partners	> 10	> 20	> 25
PROCES - activiteiten en diensten				
Sociale ontmoeting: bijv. babbeluur, inloop, eettafels, ontbijt/lunchcafé, handwerken, empowermentgroepen	Uniek #	50	150	200
Klussen: bijv. kleine reparaties aan/om de woning, tuindienst, repareren fietsen, schoonmaken ruimtes	Klussen #	10	25	40
Computer vaardigheid: bijv. oefenlessen en ondersteuning bij digitalisering	Uniek #	10	25	40
Taalverwerving Nederlands: bijv. oefenen met praten, lezen, schrijven en huiswerkbegeleiding	Uniek #	20	50	80
Formulieren: bijv. ondersteunen en begeleiden met brieven/mails in contact met instanties	Uniek #	50	150	200
Schuldhulptoeleiding en budgetadvies, incl. mogelijke bemiddeling bij huurachterstanden	Uniek #	5	15	20
Toeleidend naar werk: bijv. sollicitatie- en CV-begeleiding	Uniek #	5	15	20
Totaal aantal unieke deelnemers aan activiteit/dienst	Uniek #	150	300	400
INPUT - middelen				
Goede besteding budget: geen tekort financiering	Begroting	Positief	Positief	Positief
Verantwoorde besteding budget	Controle	Positief	Positief	Positief
Goede inzet medewerkers & vrijwilligers	Enquête	> 8	> 8	> 8
Goed overleg met alle partners en financiers	Enquête	> 8	> 8	> 8

Basisbegroting

Elke buurtwerkkamer werkt vanuit een vergelijkbare aanpak en inzet van middelen, steeds te verdelen in een vijftal categorieën: de inzet van mensen, deels met een social return (omdat het gaat om mensen met een beperkte loonwaarde), huisvestingskosten, locatiekosten en verenigingskosten. Dat maakt dat een basisbegroting kan worden opgesteld voor een buurtwerkkamer in een startfase (vaak het eerste jaar) waarin wordt 'getest' in een zogenoemde 'light' versie (met een beperkte inzet op mensen in een perspectiefbaan en een minimale ondersteuning), als ook voor een buurtwerkkamer in een 'full' versie. De jaarkosten van een buurtwerkkamer in een 'full' versie tellen op tot een basisbegroting met maximaal € 114.000,- en bij een light versie is dat maximaal € 73.000,- (prijspeil 2020).

Basisbegroting voor één buurtwerkkamer (prijspeil 2020)	Kosten totaal inclusief btw LIGHT versie	Kosten totaal inclusief btw FULL versie
(A) Inzet mensen		
(A1) Ondersteunen en coördineren (met een teamcoördinator) van vrijwilligers, medewerkers en deelnemers: 12 resp. 18 uur/week	€ 24.000	€ 36.000
(A2) Coachen van het team met medewerkers en vrijwilligers (met een buurtwerkkamercoach): 2 resp. 4 uur/week	€ 8.000	€ 12.000
(A3) Makelen partners en financiering, actief als werkgever, ontwikkeling, support op ICT, administratie en verantwoording: 1,5 resp. 2,5 uur/week	€ 5.000	€ 7.500
(A) Subtotaal inzet mensen	€ 37.000	€ 55.500
(B) Inzet mensen met een 'social return'		
(B1) Werkplekken buurtbewoners (veelal als assistent teamcoördinator) met beperkte loonwaarde op perspectiefbanen: 12 resp. 32 uur/week	€ 11.000	€ 28.000
(B2) Participatie-, leerwerk- en stageplekken (veelal als begeleider van activiteiten of als inzet bij diensten): 1 resp. 4 werkplekken	€ 1.000	€ 4.000
(B) Subtotaal inzet mensen met een 'social return'	€ 12.000	€ 32.000
(A) + (B) Subtotaal inzet mensen	€ 49.000	€ 87.500
(C) Huisvestingskosten		
(C1) Huren van de ruimte	€ 12.000	€ 12.000
(C2) Gas, elektra en water (GWE), internet en telefonie, belastingen en heffingen ruimte	€ 5.000	€ 5.000
(C3) Inventaris (o.a. meubilair en keukenapparatuur) en aanpassen of beperkt verbouwen van de ruimte	€ 1.000	€ 1.000
(C) Subtotaal huisvestingskosten	€ 18.000	€ 18.000
(D) Locatiekosten		
(D1) Handgeld: o.a. voor koffie, thee, OV-kaartje, afwasmiddel, toiletpapier, schrijfwaren, printerinkt en klein materiaal activiteiten	€ 3.000	€ 3.000
(D2) Automatiseringskosten: o.a. laptops en gebruik registratiesysteem	€ 500	€ 1.000
(D3) Communicatie, website en promotie (o.a. flyers en nieuwsbrieven)	€ 1.000	€ 1.000
(D4) Training van medewerkers en vrijwilligers	€ 0	€ 1.500
(D) Subtotaal locatiekosten	€ 4.500	€ 6.500
(E) Verenigingskosten		
(E1) Organisatiekosten bewonersvereniging en Coöperatie	€ 1.000	€ 1.000
(E2) Kosten bank, belastingen, verzekeringen en accountant	€ 500	€ 1.000
(E) Subtotaal verenigingskosten	€ 1.500	€ 2.000
Totaal inzet te financieren middelen formele basisbegroting	**€ 73.000**	**€ 114.000**
Social Return On Investment (SROI): (B) als percentage van totaal	16%	28%
Aandeel investering in mensen: (A) + (B) als percentage van totaal	67%	77%
Aandeel indirecte kosten (overhead): (A3) + (E) als percentage van totaal	9%	8%

Inzet van mensen
Bij de inzet van middelen gaat het vooral om het contact met en het ondersteunen, coördineren en coachen van de deelnemers/gebruikers, van de actieve bewoners/vrijwilligers en van de medewerkers. Het gaat dus vooral om de inzet van mensen, die voor een klein deel parttime worden betaald en die naast deze betaalde uren ook nog vele onbetaalde vrijwilligersuren investeren in de buurtwerkkamer.

De basis van elke buurtwerkkamer is een team bestaande uit een parttime teamcoördinator (een professional met ervaring en opleiding in het werkveld) en één of twee assistenten in een perspectiefbaan (met beperkte loonwaarde), samen met 20 tot 40 actieve bewoners/vrijwilligers en sleutelbeheerders die de activiteiten en diensten zelf organiseren, ondersteund door enkele bewoners/vrijwilligers die in het kader van een traject op weg naar (betaald) werk actief zijn als activiteitenbegeleider of als meewerkend vrijwilliger (met een kostenvergoeding). Samengevat in één figuur:

Inzet van fysieke middelen
De begroting wordt aangevuld met kosten voor de fysieke middelen (zijnde ca. 20% van het totaal bij een volledige buurtwerkkamer), hoofdzakelijk voor het kunnen gebruiken van de ruimte: de huur en de kosten voor gas, elektra, water, internet, telefonie en belastingen/heffingen. Daarnaast is het belangrijk om iets te kunnen investeren in communicatie en het gericht kunnen begeleiden/trainen of opleiden van enkele actieve bewoners/vrijwilligers en medewerkers. Bij de start van nieuwe buurtwerkkamers is vaak sprake van een iets hogere investering in inventaris en het aanpassen/verbouwen van de ruimte. Die kosten zijn zeer beperkt omdat alle spullen tweedehands of vaak zelfs gratis worden aangeboden en een deel van het verbouwen van de ruimte vaak ook wordt gedaan door bewoners/vrijwilligers zelf.

3B. Partners en financiering

Een buurtwerkkamer is van, voor en door buurtbewoners. Tegelijkertijd is zij waardevol voor gemeente, woningcorporatie, zorgverzekeraar, zorginstelling en uitkeringsinstantie. Een kookclub kan uitgroeien tot een cateringbedrijfje. Conversatielessen zijn een opstap naar mee kunnen doen. De formulierenbrigade zorgt voor beter ingevulde aanvragen bij de gemeente en een klusploeg maakt dat huurders niet voor alles meer bellen met de woningcorporatie. De buurtwerkkamer is niet alleen een plek waar bewoners met elkaar koken, samen wandelen of een buurtontmoeting organiseren, maar ook een plek waar zij elkaar helpen met de problemen thuis, zoals het toeleiden naar schuldhulpverlening bij problematische schulden of het soms bemiddelen bij huurachterstanden. Kwetsbare bewoners leren het elkaar en maken zo zelf persoonlijk een stap. Bewoners kunnen en doen meer zelf. Dat ontlast instellingen, verlaagt zorgkosten, uitkeringen en schulden en helpt bij de start van nieuwe buurtbewoners, inclusief de 'statushouders' ofwel de nieuwe Nederlanders met een recent verkregen verblijfsvergunning.

Klantgericht en efficiënt!
Daarmee is de buurtwerkkamer niet alleen effectief en klantgericht maar tegelijkertijd bespaart de buurtwerkkamer ook cash geld voor woningcorporaties, zorgverzekeraars, uitkeringsinstantie en gemeente en sluit het aan op de behoefte van integrale buurtteams en uitkeringsinstanties die cliënten een plek willen bieden waar ze een start kunnen maken in de eigen buurt. Omdat de buurtbewoners elkaar vooral helpen en de kamer volledig in zelfbeheer is kan worden volstaan met een beperkte ondersteuning van betaalde professionals. Dat is zowel klantgericht als efficiënt.

Samenwerking van woningcorporatie, welzijn, zorginstelling, gemeente en bewoners
In de buurtwerkkamer nemen enkele honderden bewoners deel aan de activiteiten of maken gebruik van de diensten, georganiseerd door tientallen vrijwilligers/bewoners. Dat alles wordt ondersteund door 'sleutelbewoners' en de Buurtwerkkamer Coöperatie en vastgelegd in een 'samenwerkingsafspraak' met alle opdrachtgevers c.q. medefinanciers.

De beoogde deelnemers in de samenwerkingsafspraak zijn:
- de bewonersverenigingen van de deelnemende buurtwerkkamers, namens alle buurtbewoners die investeren met uren,
- de woningcorporaties met sociale huurwoningen in de wijk,
- de uitkeringsinstanties (voor de bijdragen loonkostensubsidie),
- en de gemeente.

NB: De afspraken met de meebetalende fondsen worden meestal afzonderlijk met hen vastgelegd.

In de samenwerkingsafspraak wordt vastgelegd dat gemeente, uitkeringsinstanties, enkele fondsen en woningcorporaties een financiële bijdrage leveren, bewoners uren inbrengen en dat de buurtwerkkamer zich inzet op activiteiten en diensten waardevol voor alle deelnemers. De bewonersvereniging vertegenwoordigt de vrijwilligers en de (actieve) bewoners en gebruikers van de buurtwerkkamers.
De betrokken woningcorporaties en de gemeente zijn betrokken als partners en medefinanciers.
Buurtwerkkamer Coöperatie is de organisatie die eindverantwoordelijk is voor het gezamenlijk met alle partners realiseren van de afspraken zoals vastgelegd in de samenwerkingsafspraak. Daartoe levert de Buurtwerkkamer Coöperatie ondersteunende en coördinerende diensten aan alle buurtwerkkamers.

Financiering door partners

In de tabel is zowel de formele investering (ofwel de financiering in euro's door de partners) als ook de totale populaire investering opgenomen, inclusief de tijdsinvestering van vrijwilligers (*schuin gedrukt*).

Basisfinanciering voor één buurtwerkkamer (prijspeil 2020)	**Bijdrage LIGHT versie**	**Bijdrage FULL versie eerste 3 jaar**	**Bijdrage FULL versie na 3 jaar**
Investering financiers in euro's			
Gemeente	€ 40.000	€ 65.000	€ 65.000
Uitkeringsinstantie(s)	€ 5.000	€ 11.000	€ 11.000
Woningcorporaties	€ 0	€ 15.000	€ 30.000
Zorgverzekeraar(s)	€ 0	€ 0	€ 5.000
Particuliere fondsen	€ 27.500	€ 20.000	€ 0
Lokale fondsen, ondernemers en instanties	€ 0	€ 2.000	€ 2.000
Eigen inkomsten uit activiteiten en van leden	€ 500	€ 1.000	€ 1.000
FORMELE INVESTERING Subtotaal investering financiers in euro's	€ 73.000	€ 114.000	€ 114.000
Tijdsinvestering in vrijwilligersuren			
Uren van onbetaalde vrijwilligers: tegen wettelijk minimumloon (WML) van ca. € 11 per uur	*€ 27.500 (10x 250 uur x 11)*	*€ 82.500 (30x 250 uur x 11)*	*€ 110.000 (40x 250 uur x 11)*
Onbetaalde uren van betaalde medewerkers: tegen een basistarief van € 37,- per uur	*€ 18.500 (2x 250 uur x 37)*	*€ 18.500 (2x 250 uur x 37)*	*€ 18.500 (2x 250 uur x 37)*
Subtotaal tijdsinvestering vrijwilligersuren	*€ 46.000*	*€ 101.000*	*€ 128.500*
POPULAIRE INVESTERING Totaal inkomsten financiers in euro's en uren	***€ 119.000***	***€ 215.000***	***€ 242.500***
Aandeel gemeente: als percentage van formele investering	55%	57%	57%
Aandeel woningcorporaties: als percentage van formele investering	0%	13%	26%
Aandeel particuliere fondsen: als percentage van formele investering	38%	18%	0%
Aandeel tijdsinvestering vrijwilligersuren: als percentage van de totale populaire investering	*39%*	*47%*	*53%*

NB: Bij het vertalen van de vrijwilligersuren naar euro's is gerekend voor de bewoners met een uurtarief van afgerond € 11,- per uur (Wettelijk Minimum Loon voor 22 jaar en ouder bij een 36-urige werkweek) en voor de aanwezige medewerkers/professionals in de buurtwerkkamer met € 37,- per uur (basistarief).

Speciale samenwerking met de woningcorporaties
Door de 'integrale' aanpak is de buurtwerkkamer betekenisvol op meerdere levensdomeinen, zoals op welzijn, werk, wonen en (informele) zorg. Dus ook op 'woonmaatschappelijk werk' (zoals bedoeld in de Woningwet). Dat maakt dat de activiteiten en diensten waardevol zijn voor zowel gemeente en stadsdeel als ook voor (de huurders van) woningcorporaties.

Het betreft de volgende zeven activiteiten en diensten:
- de klussendienst aan en om de woning,
- de formulierenbrigade,
- de schuldhulptoeleiding (van belang bij huurachterstanden),
- de opruimploeg (schone woonomgeving),
- de tuindienst,
- het begeleiden van nieuwe huurders in de buurt (vooral de 'statushouders'),
- de bemiddeling bij huurachterstanden (in een zo vroeg mogelijk stadium).

De eerste drie activiteiten/diensten zijn op alle bestaande buurtwerkkamers altijd (zeer) actief aanwezig, evenals het begeleiden van nieuwe huurders c.q. buurtbewoners, vooral van groot belang voor de nieuwkomers in ons land (met verblijfsvergunning), de zogenoemde statushouders. De opruimploeg (gezamenlijk schoonmaken van algemene ruimtes, zowel binnen als buiten) en de tuindienst (incl. onderhoud van binnentuinen) zijn regelmatig ook aanwezig, evenals het soms actiever (op verzoek van de woningcorporatie) op huisbezoek gaan en bemiddelen bij overlast of huurachterstanden. De laatste kan prima, maar vraagt altijd wel een goed afgesproken samenwerking met de betrokken medewerkers bij de woningcorporatie.
De meerwaarde voor de woningcorporaties samengevat in één tabel:

Voor woningcorporatie relevante activiteiten	Effect op doelstellingen en bedrijfsvoering woningcorporatie
Klussendienst aan en om de woning	Prettiger wonen voor huurders Lagere kosten afhandelen vragen huurders Lagere mutatiekosten (minder uitwonen)
Formulierenbrigade en budgetadvies (o.a. Bespaarmij)	Lagere kosten afhandelen vragen huurders Voorkomen huurachterstanden
Schuldhulptoeleiding	Voorkomen oplopen huurachterstanden Lagere kosten huurderving
Opruimploeg	Schonere en prettigere woonomgeving
Tuindienst	Nettere woonomgeving
Begeleiden nieuwe huurders, specifiek de statushouders	Lagere kosten afhandelen vragen huurders Lagere kosten bestrijden onderhuur
Bemiddeling bij huurachterstanden	Lagere kosten huurderving Vermijden/lagere kosten huisuitzetting
Alle activiteiten/diensten die participatie huurders bevorderen	Prettiger wonen voor huurders Lagere kosten oplossen burenoverlast

Bijdrage buurtwerkkamer aan ambities van de partners

De verschillende type activiteiten en diensten dragen ieder op een eigen wijze bij aan de verschillende ambities van de diverse partners en medefinanciers van de buurtwerkkamers, in het bijzonder van

- de gemeente, veelal vastgelegd in beleidsregels en bestuursdoelen en -ambities,
- de woningcorporaties, op het domein van leefbare buurten en het ondersteunen - waar nodig - van de eigen huurders met 'woonmaatschappelijk werk', zoals vastgelegd in de Woningwet,
- bij uitkeringsinstanties
- en zorgverzekeraars.

De gemeente zet in op alle beleidsdomeinen, de andere partners veelal op een deel. Samengevat in het volgende overzicht met daarin de voor de buurtwerkkamer relevante beleidsdomeinen en doelstellingen:

Ambities	Gemeente	Woning-corporatie	Uitkerings-instantie	Zorg-verzekeraar
Uit de armoede: wegnemen van financiële drempels				
Ondersteunen: hulp aan onvoldoende zelfredzame kwetsbare bewoners				
Bewoners ontmoeten elkaar: bestrijden van eenzaamheid en isolement				
Bewoners doen mee in de buurt: activering en begeleiding vrijwilligerswerk				
Leefbare buurt: samen werken aan schone, veilige en prettige leefomgeving				
Leren: talentontwikkeling en ouders ondersteunen bij opvoeding en school				
Gezond: bewoners begeleiden in een gezonder leven				
Zorgen: ontlasten en steunen mantelzorgers				
Woonmaatschappelijk werk: begeleiding bij overlast en zelfstandig kunnen huren				
Werken: op weg naar werk en vinden van (on)betaald werk				
Ondernemen: stimuleren en begeleiden eerste stappen in eigen onderneming				

De buurtwerkkamer is actief met activiteiten en diensten in de volle breedte omdat dit aansluit bij de leefwereld van de bewoner. Dat zorgt er zodoende wel voor dat we als buurwerkkamer 'integraal' en 'ontkokerd' werken en alle genoemde leefdomeinen 'raken', zichtbaar in het volgende overzicht:

Buurtwerkkamer: ondeelbaar & integraal

Activiteit en dienst	Uit de armoede	Ont-moeten	Meedoen	Leren	Zorgen	Onder-steunen	Wonen	Werken
Doelen	Wegnemen financiële drempels	Geïsoleerde mensen in burencontact	Activeren als vrijwilligers in buurtruimte	Talenten ontwikkelen en opgroeien	Ontlasten en steunen van mantelzorgers	Hulp bieden onvoldoende zelfredzamen	Geen overlast en zelfstandig kunnen huren	Vinden van (on)betaald werk
Babbeluur en inloop								
Klussendienst in/bij woning								
Tuindienst								
Opruimploeg/schoonmaken								
Ontbijt/lunchcafé								
Kookclub								
Computer oefenlessen								
Conversatieles Nederlands								
Huiswerk/leesbegeleiding								
Formulierenbrigade								
Budgetadvies/besparen								
Schuldhulptoeleiding								
Bemiddeling huurschuld								
Sollicitatie/CV-begeleiding								
Begeleiden nieuwe bewoners								
Coachen vrijwilligers								
Coachen leerwerkplekken								
Coachen perspectiefbanen								

Nader onderbouwd in de volgende tabel:

Bijdrage van activiteiten en diensten aan ambities en doelstellingen van instanties (gemeenten, woningcorporaties, uitkeringsinstanties en zorgverzekeraars)

Type Activiteit of Dienst	Actviteit of Dienst	Ambities van gemeenten (G), woningcorporaties (W), uitkeringsinstanties (U) en zorgverzekeraars (Z)											Aandeel per act.	Aandeel per type
		G W U Uit de armoede: wegnemen van financiële drempels	G W U Ondersteunen: hulp aan onvoldoende zelfredzame kwetsbare bewomers	G Z Bewoners ontmoeten elkaar: bestrijden eenzaamheid en isolement	G U Bewoners doen mee in de buurt: activering en begeleiding vrijwilligerswerk	G W Leefbare buurt: samen werken aan veilige, schone en prettige leefomgeving	G U Leren: talenten ontwikkelen en ouders steunen bij opvoeding en school	G Z Gezond: Bewoners begeleiden in een gezonder leven	G Z Zorgen: ontlasten en steunen mantelzorgers	G W Woonmaatschappelijk werk: begeleiding bij overlast en zelfstandig kunnen huren	G U Werken: op weg naar werk en vinden van (on)betaald werk	G U Ondernemen: stimuleren en begeleiden eerste stappen in eigen onderneming	% inzet met uren en middelen op het totaal	
Sociale ontmoeting en verbinding	Babbeluur en inloop	0,5%	1,0%	1,0%	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%		6,0%	14,0%
	Eettafels, kookclub en ontbijt/lunchcafé			3,0%	0,5%			0,5%	0,5%				4,5%	
	Wandelen en samen er op uit			0,5%				0,5%					1,0%	
	Spellenavond en bingo			1,0%									1,0%	
	Empowermentgroepen		0,5%				0,5%						1,0%	
	Buurt- en burenfilosofie			0,5%									0,5%	
Sociale ontmoeting en activering	Handwerken/naaiclub			1,5%	0,5%							0,5%	2,5%	11,0%
	Dansen en yoga			1,0%	0,5%			0,5%					2,0%	
	Fietslessen				0,5%								0,5%	
	Ouderkindbegeleiding		0,5%		0,5%		0,5%						1,5%	
	Kidsclub				0,5%		0,5%						1,0%	
	Kringloopwinkeltje		0,5%		0,5%								1,0%	
	Begeleiden nieuwe bewoners				1,0%	0,5%				1,0%			2,5%	
Klussen	Kleine reparaties aan/om de woning		0,5%		0,5%	2,5%				4,0%			7,5%	15,0%
	Tuindienst en onderhoud binnentuinen		0,5%		0,5%	1,5%				1,0%			3,5%	
	Schoonmaken binnen- en buitenruimtes				1,0%	1,5%				1,0%			3,5%	
	Fietsherstelservice				0,5%								0,5%	
Computer vaardigheid	Oefenlessen computer		1,5%		2,0%		0,5%						4,0%	9,0%
	Ondersteuning bij digitalisering		2,0%		2,5%		0,5%						5,0%	
Taalverwerving Nederlands	Oefenen met praten		1,0%	1,0%	0,5%		1,0%						3,5%	9,0%
	Lezen en schrijven		1,0%		0,5%		1,0%				1,0%		3,5%	
	Huiswerkbegeleiding		0,5%		0,5%		1,0%						2,0%	
Formulieren	Ondersteuning bij brieven/mails	2,0%	2,0%		1,0%	0,5%			0,5%	3,0%			9,0%	25,0%
	Samen op bezoek bij instanties	2,0%	2,0%		1,0%	0,5%			0,5%	2,0%			8,0%	
	Ondersteuning bij aanvragen e.d.	2,0%	2,0%		1,0%				0,5%	2,0%		0,5%	8,0%	
Schuldhulp toeleiding en budgetadvies	Spreekuur schuldhulp	0,5%	0,5%							0,5%			1,5%	7,0%
	Inzicht krijgen in betalingen	0,5%	0,5%							0,5%			1,5%	
	Toeleiden naar schuldhulpverlening	1,0%	1,0%							0,5%			2,5%	
	Bemiddeling bij huurachterstanden	0,5%	0,5%							0,5%			1,5%	
Toeleiden naar werk	Ondersteuning bij opstellen CV		0,5%		0,5%						1,0%		2,0%	10,0%
	Opstellen sollicitatiebrieven		0,5%		0,5%						1,0%		2,0%	
	Samen kappen e.d.				0,5%						0,5%	1,0%	2,0%	
	Begeleiden zelfstandige activiteit										3,0%	1,0%	4,0%	
TOTAAL		9,0%	19,0%	9,5%	18,0%	7,5%	6,0%	2,0%	2,5%	16,5%	7,0%	3,0%	100,0%	100,0%

3C. Producten en dienstverlening Coöperatie

Ondersteuning Buurtwerkkamer Coöperatie
De buurtwerkkamers worden in de uitvoering ondersteund door de Buurtwerkkamer Coöperatie, waar zowel actieve vrijwilligers/bewoners als ook de (parttime) betaalde medewerkers lid van (kunnen) zijn. De doelstelling van de 'Buurtwerkkamer Coöperatie is: "het met, voor en door buurtbewoners en buurtondernemers in kwetsbare buurten ondersteunen en ontwikkelen van buurtwerkkamers in zelfbeheer."

De dienstverlening van de Buurtwerkkamer Coöperatie bestaat uit:

1. *Makelen*: Het bij elkaar brengen van vrijwilligers/bewoners en gebruikers enerzijds en partners/financiers anderzijds, met o.a. (jaarlijkse) samenwerkingsafspraken.
2. *Service:* Directe ondersteuning van de actieve bewoners/vrijwilligers met teamcoördinatie, projectcoaching, organiseren inzet o.a. perspectiefbanen, budgetbeheer en conflictbemiddelin.
3. *Werkgever:* Het organiseren/begeleiden van de inzet van de betaalde professionals.
4. *Ontwikkeling:* Stimuleren en begeleiden van de verdere ontwikkeling van de buurtwerkkamer, met o.a. partneroverleg met alle deelnemers en het organiseren van evaluaties en leerpunten.
5. *Verantwoording:* Verzorgen van inhoudelijke en financiële (jaar)rapportages.

Om de ondersteuning en coördinatie goed te kunnen leveren wordt per buurtwerkkamer gerekend met 1,5 tot maximaal 2,5 uur/week inzet van algemene uren op administratie/boekhouding, ondersteuning ICT, ledenorganisatie, verantwoording en het makelen van partners en financiers. Het bestuur van de Buurtwerkkamer Coöperatie levert daarnaast expertise en uren op vrijwilligerbasis.

Waarom met de Coöperatie?
De Buurtwerkkamer Coöperatie ondersteunt en coördineert de buurtwerkkamer(s). Alleen met wat strikt nodig is en van belang om de continuïteit te garanderen. Terechte vraag is: waarom juist de Buurtwerkkamer Coöperatie hiervoor inzetten? Redenen:

- Allereerst omdat het een team samenbrengt van betrokken professionals die beide werelden (systeem- en leefwereld) goed kennen en deze goed weten te verbinden.
- Omdat het team passende ervaringen en competenties inbrengt: kennis van de leefwereld van kwetsbare mensen, meer dan 20 jaar ervaringsdeskundigheid, 30 jaar leidinggevende ervaring en meer dan 10 jaar ervaring met activeringscentra annex buurtwerkkamers.
- Ten slotte, omdat het aanbod scherp geprijsd is, met betaalde uren tegen een laag maatschappelijk tarief en tegelijkertijd met de inbreng van vele onbetaalde vrijwilligersuren.

Ook voor het starten van een buurtwerkkamer in zelfbeheer bij bewoners kan de Buurtwerkkamer Coöperatie ondersteuning leveren, namelijk door samen met bewoners, bewonersgroepen en/of bewonersvereniging(en) het gesprek aan te gaan met potentiële financiers en partners over bijv.:

- het elkaar vinden in nut en noodzaak van een buurtruimte/buurtwerkkamer voor de bewoners;
- dat gezamenlijk uitspreken en onderschrijven in een intentie tot samenwerking;
- het vinden van een passende locatie;
- het vinden van passende financiers en financiering, veelal bij meerdere organisaties zoals gemeente, uitkeringsinstanties, woningcorporaties en fondsen;
- het gezamenlijk onderschrijven, openen en starten van de buurtruimte annex buurtwerkkamer passend bij de specifieke locale wensen van bewoners en partners.

Producten en resultaten
Als een buurtruimte annex buurtwerkkamer operationeel is kan de Buurtwerkkamer Coöperatie aan de bewonersgroep of - vereniging, met (financiële) steun van partners, de eerder genoemde vijf uitvoerende diensten leveren of een deel van die diensten, afhankelijk van wat lokaal nuttig is.

Voor elke dienst zijn de producten en tastbare resultaten uitgewerkt:

1. Makelen
Het bij elkaar brengen en houden van vrijwilligers/bewoners(verenigingen) in de buurtwerkkamer enerzijds en partners/financiers anderzijds, dit met *meerjarige verbindingen* waarin betrokkenen uitspreken wat zij samen graag willen bereiken en hoe zij gezamenlijk daar duurzaam in willen investeren, als ook met *jaarafspraken* waarin de concrete samenwerking tussen alle betrokken partijen, inclusief de resultaatverplichtingen, steeds per jaar tijdig en goed wordt vastgelegd.

2. Service
Het leveren van servicediensten in het beheren van de buurtwerkkamer, zoals:

2A. Teamcoördinatie
(i) Het coördineren van de teamvergadering, (ii) het overleg met, maken van afspraken en het coachen van medewerkers en vrijwilligers, (iii) het operationeel verbinden met partners in wijk en gemeente en (iv) toezicht op naleven werk- en leefafspraken in de buurtwerkkamer.

2B. Projectcoaching
(i) Borgen doelen en kwaliteit, (ii) overleg, maken afspraken en coachen teamcoördinator, (iii) inhoudelijk verbinden met partners in wijk en gemeente en (iv) het initiëren, waar nuttig, van vernieuwende verbindingen.

2C. Organiseren inzet 'perspectiefbanen, participatieplaatsen en werkervaringsplaatsen'
(i) Werven en selecteren kandidaten met een (grote) afstand tot de arbeidsmarkt, (ii) voeren selectiegesprekken, (iii) vastleggen afspraken in een (arbeids)contract, (iv) contractmanagement en (v) eventuele probleemsignalering, aanpak knelpunten en contacten daarover met bijv. de uitkeringsinstantie.

2D. Budgetbeheer
Alle vaste (grotere) uitgaven kunnen bij en via de Buurtwerkkamer Coöperatie plaatsvinden. Dan gaat het over vooral: salarissen en vergoedingen betaalde medewerkers, huur, GWE (gas, water en elektra), verzekeringen, telefonie en internet. Dat kan ook voor de 'kleine kas' met handgeld voor de (kleinere) operationele uitgaven. Iedere buurtwerkkamer beschikt hiervoor maandelijks over maximaal € 250,- aan handgeld. Deze € 250 ,- wordt door de Buurtwerkkamer Coöperatie overgemaakt naar de zakelijke rekening van de bewonersvereniging per buurtwerkkamer. Van dit handgeld wordt onder andere betaald:
(i) Koffie, thee en aanverwante zaken; (ii) Kosten die worden gemaakt voor catering en eetactiviteiten;
(iii) Reis- en parkeerkosten; (iv) Toiletpapier, afwasmiddel, sponsjes en aanverwante zaken;
(v) Kantoorbenodigdheden als postzegels, printerinkt, printpapier en aanverwante zaken;
(vi) Benodigdheden voor de activiteiten en diensten, denk aan lapjes textiel, kleine materialen voor de klussendienst, kabeltjes voor de computerbrigade, krijtjes voor het schoolbord, gloeilampjes e.d.

2E. Conflictbemiddeling
Het bemiddelen bij conflicten tussen betrokken bewoners/vrijwilligers in de buurtwerkkamer. Altijd eerst gericht op het bij elkaar houden van alle betrokkenen en soms kan het zijn dat iemand tijdelijk moet terugtreden en even geen gebruik kan maken van de buurtruimte.

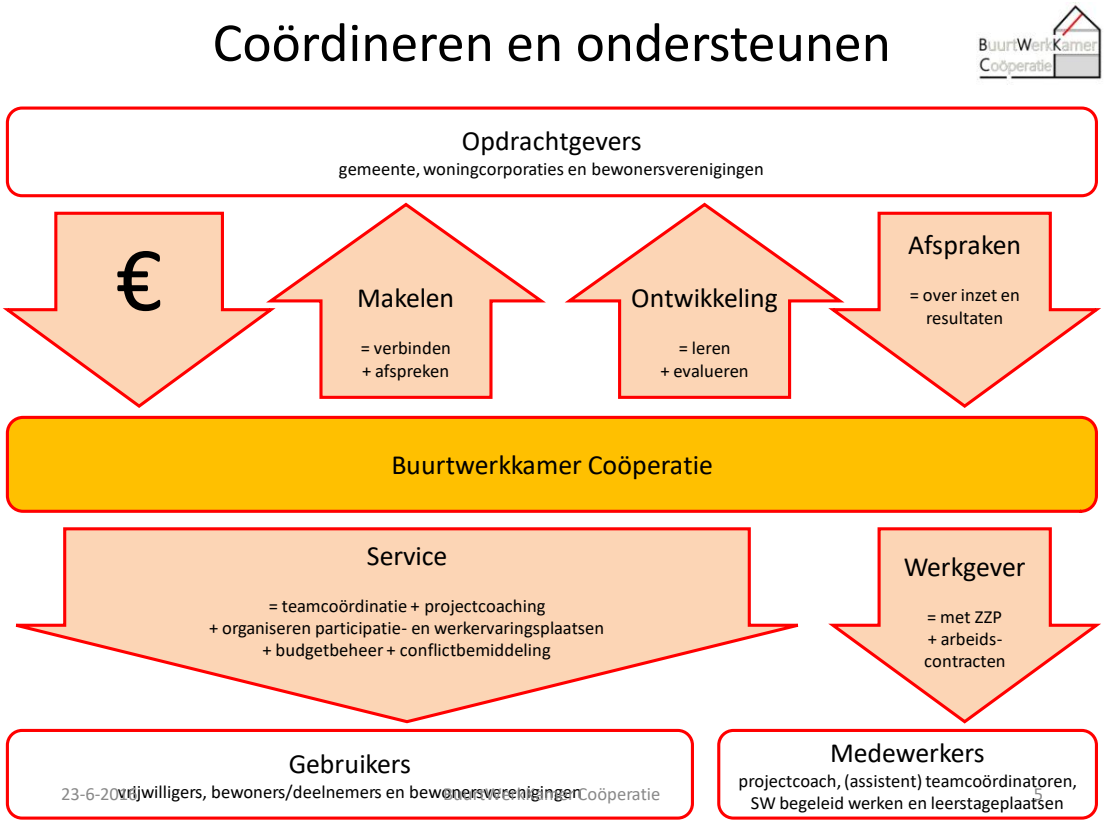
3. Werkgever
Het bieden van trajecten zodat medewerkers (deels) betaald werkzaam kunnen zijn voor de buurtwerkkamer, zoals met de teamcoördinator en de projectcoach, dit o.a. met het werven van deze medewerkers, het vastleggen van de inzet in arbeids- of ZZP-contracten, het begeleiden van die inzet, als mede het beheer en de uitvoering van de financiële administratie voor deze medewerkers.

4. Ontwikkeling

Stimuleren en begeleiden van de verdere ontwikkeling van de buurtwerkkamer, met bijv. een *jaarlijks partneroverleg met alle deelnemers* (c.q. met de actieve bewoners/vrijwilligers en bewonersgroepen/verenigingen en de verantwoordelijk leidinggevenden en direct betrokken medewerkers van de financiers en partners), een *werkoverleg met de direct betrokkenen* over voortgang, belangrijke leerpunten en het waar nodig maken van nieuwe afspraken, indien nodig specifiek met bijv. betrokken woningcorporaties en uitkeringsinstanties, het *betrekken van fondsen* ofwel het organiseren van aanvullende financiering, het organiseren van *evaluaties* met en/of door derden, op specifieke thema's of onderwerpen op de uitvoering van het werk en het jaarlijks opstellen van een *leerplan* met leerervaringen, leerresultaten en leerdoelen voor de nabije toekomst, inclusief benodigde trainingen/opleidingen voor actieve bewoners/vrijwilligers.

5. Verantwoording

De Buurtwerkkamer Coöperatie is aanspreekpunt en eindverantwoordelijk voor de gehele uitvoering van de diensten op de buurtwerkkamer, zowel inhoudelijk als financieel.
Daartoe zal zij professioneel verantwoording afleggen met inhoudelijke en financiële jaarrapportages zoals overeengekomen met de partners/financiers. De financiële rapportages zullen worden voorzien van een toetsing door de kascommissie van de Buurtwerkkamer Coöperatie en worden gescreend en uiteindelijk goedgekeurd door een erkende en gerespecteerde accountant.



Wie maken de buurtwerkkamer tot een succes?

Enkele van onze ambassadeurs

"Ik was het zat om een bsn-nummer te zijn"
Mirelly Isenia (Willemstad, Curacao, 1976)

Toen ik in 2012 bij buurtwerkkamer Casa Jepie Makandra (CJM) aanklopte zat ik misschien wel op het diepste dieptepunt van mijn leven. Ondanks het feit dat ik onder 'beschermd bewind' zat en feitelijk geen zeggenschap meer had over mijn eigen geld, liep alles helemaal vast en kon ik geen kant meer op. Als alleenstaande moeder van twee kinderen kon ik op niemand meer terugvallen. Schulden, falende bewindvoering, slechte gezondheid, een onbegrijpelijke ruzie met de buren, het verdriet van mensen die me waren ontvallen, de hoop op een gezinnetje vervlogen, maar wel met twee prachtige zonen en een ijzeren wil. Het roer moest om. En toen liep ik Sandra van CJM tegen het lijf. Een vrouw die dit niet alleen allemaal persoonlijk had meegemaakt, maar er zelf ook nog middenin zat, én zelf op zoek ging naar de oplossing met haar eigen ervaringsdeskundigheid als sterkste wapen. Wat me van deze periode altijd is bijgebleven is dat er sinds lange tijd écht naar mij werd geluisterd. Misschien zelfs wel voor het eerst in mijn leven. En wat was dat fijn, dat iemand mij eens niet als een 'bsn-nummer' zag, maar als een mens van vlees en bloed. CJM was in dat opzicht een ware verademing en nadat mijn persoonlijke situatie zich had gestabiliseerd besloot ik iets terug te doen voor de buurtwerkkamer en de mensen in Holendrecht. Ik bood computerhulp aan, deed boodschappen, hielp mee met het eet- en ontbijtcafé en werd lid van het bestuur van de bewonersvereniging (en ben dat nog steeds!). Buurtwerkkamer CJM is mijn tweede huis geworden.

André met staatssecretaris Jetta Klijnsma op de foto vanwege zijn dienstverband op een perspectiefbaan bij de buurtwerkkamer.

"Ik doe het echt omdat ik het leuk vind en mensen worden er blij van!"
André van Berkum (Amsterdam, 1961)

Inmiddels werk ik hier drie jaar, sinds april 2013. Het doet me goed, het streelt mijn ego (lacht), ik doe het echt omdat ik het leuk vind en mensen worden er blij van! Door buurtwerkkamer MultiBron gaat de buurt ook weer vooruit, de mensen kunnen hier dingen halen: hulp, informatie, een duwtje in de goede richting. Maar inmiddels komen meer en meer mensen ook dingen brengen, iets terugdoen voor hun woonomgeving, hier in de Venserpolder. Je krijgt wat en je geeft wat terug. Een mevrouw komt hier elke week breien, valt onze vaste kok uit, dan gaat zij in de keuken staan. Zo kan het ook werken, het kost allemaal niks, maar je doet het voor elkaar, voor de buurt en zo wordt het heel simpel leuk. Een buurvrouw van mij zat echt helemaal alleen sinds haar man opgenomen was in een bejaardenhuis. Ik wist dat ze heel goed was met handwerken en heb echt mijn best gedaan om haar uit haar huis te trekken, zodat ze niet zo vaak alleen zat. Ze heeft wel familie, maar druk, druk, je weet wel. Ze heeft het aanbod geaccepteerd en na twee keer wist ze dat ze het hartstikke leuk vond. Ze leidt nu elke week een activiteit met 15 mensen gemiddeld, die hangen aan haar lippen, sommigen komen tussendoor bij haar thuis. Ik heb zelf klachten aan mijn knieën, schoudergewrichten en ik heb migraine, en toch ga ik echt elke dag met plezier naar mijn werk. Het is vrolijk werk, vrij werk, dat motiveert en geeft me voldoening en leidt af.

“Nu ben ík degene die de mensen belt en achter ze aanzit!”
Indira Tineo Liriano (Santo Domingo, Dominicaanse Republiek, 1971)

Op 14 februari 1991 kwam ik op mijn twintigste naar Nederland, mijn broertje achterna. Hij was al eerder naar de Bijlmer vertrokken. Met mij persoonlijk is het na de geboorte van mijn zoon niet altijd even goed gegaan. Ik kreeg last van depressieve klachten en zware hoofdpijnen. Daardoor heb ik lange tijd stevige medicatie gebruikt. Ik heb gelukkig alleen nooit langdurig stilgezeten. Toch ontstonden er de afgelopen jaren vervelende schulden. De oorzaak is eigenlijk best wel triest, want van nature ben ik helemaal geen onverantwoordelijk persoon. Maar toen de vader van mijn kinderen mij tijdens mijn tweede zwangerschap verliet, had ik nog werk en woonden we in een soort van pension. Maar omdat ik mij daar formeel niet mocht inschrijven kon ik geen uitkering aanvragen. Dan maar via Woningnet reageren dacht ik toen, maar daar kreeg ik geen woning – ondanks mijn lange inschrijfduur – omdat ik geen vaste inkomstenbron had. Ik ben toen echt tegen de muren van het systeem aangelopen en ik heb in die tijd ook wel veel ruzie gemaakt. Ik ben zelfs een keer uit het gebouw van Woningnet gezet. Maar ik was ten einde raad! Gelukkig was er toen iemand bij Woningnet die mij toch een contract wilde geven waarmee ik naar DWI kon. Binnen een dag had ik mijn uitkering aangevraagd en kon ik verhuizen. En zo kwam ik twee jaar geleden bij buurtwerkkamer De Handreiking terecht. Ik deed mee aan Samen Kappen in Kraaiennest. Toen zij verhuisden naar de H-Buurt ging ik graag mee. Niet in de laatste plaats omdat ik ook hier in de wijk woon. In de Handreiking werd ik heel fijn opgevangen en begeleid door coördinator Jennifer. Wat een verademing! Zij belde mij rustig iedere keer opnieuw op om te vragen waarom ik er niet was. Ze bleef altijd rustig en informeerde naar mijn hoofdpijn en zei dan altijd; “okay, als je hoofdpijn weer voorbij is, kom je dan weer naar De Handreiking?” En dat hielp. Ik voelde me weer gezien en gewaardeerd. En nu help ik anderen met hun haar en ik kook voor de buurt. Voor mijn gevoel maak ik hier in de buurtwerkkamer een nieuwe start. En het grappige is dat ik nu doe bij mensen wat Jennifer in het begin bij mij deed. Ik bel mensen op en vraag hoe het met ze gaat. En dan nodig ik ze uit vooral weer terug te komen. Door de Handreiking heb ik nu ineens contacten en vriendschappen met mensen uit Ghana, China, Nederland zelf, Suriname en nog een heleboel andere landen en culturen. Een nieuwe wereld is letterlijk voor me open gegaan. En wat het nog mooier maakt; ik ben bijna helemaal verlost van mijn hoofdpijnen en mijn depressieve gevoelens. Dat heb ik echt te danken aan de buurtwerkkamer.

STICHTING
DOEN
VRIENDEN LOTERIJ
NATIONALE POSTCODE LOTERIJ
BankGiro Loterij

VSBfonds,
iedereen doet mee

Stichting
van Schulden
naar Kansen

Kansfonds
geven om
een ander

kfhein
fonds

Oranje
Fonds

Gemeente
Amsterdam

Gemeente Utrecht

ROCHDALE
Ymere

Stadgenoot

EIGEN HAARD

PORTAAL

mitros

bo-ex

GroenWest