Jaarrapportage 2020

Buurtwerkkamers Amsterdam

ZUIDOOST

Casa Jepie Makandra - Holendrecht

MultiBron - Venserpolder

De Handreiking - H-buurt

Samen Sterk - Bijlmer Oost

NIEUW-WEST

GeuzenNest - Geuzenveld/van Deysselbuurt

ANNEX

RESULTAATRAPPORTAGE PER DEELNEMER EN PER DEELNAME

Verzoek gemeente Amsterdam: rapportage op activiteiten

Op 31 maart 2021 hebben we een volledige rapportage ingediend over onze inzet en de resultaten over het jaar 2020 met de vier buurtwerkkamers in Zuidoost en één buurtwerkkamer in Nieuw-West. Dat is een rapportage op zowel inhoud als ook financieel; inclusief een verantwoording over de gerealiseerde activiteiten en de besteding van de middelen. Na de zomer heeft de gemeente ons verzocht aanvullend alsnog te rapporteren 'per deelnemer en per deelname'. Die rapportage ofwel ANNEX op onze eerdere rapportage ligt hier nu voor.

Toerekenen van middelen naar activiteiten: altijd een raming

In onze eerdere rapportage hebben we uitgebreid toegelicht waarom het bijna ondoenlijk is om de middelen toe te rekenen naar activiteiten (en diensten). De financiële middelen worden bijv. besteed aan betaalde uren van een teamcoördinator, de assistent/bewoner in een perspectiefbaan, enkele vergoedingen voor meewerkende vrijwilligers, de huur, gas, water en elektra, handgeld voor koffie en toiletpapier, de aanschaf van een nieuwe laptop, een naaimachine of enkele nieuwe stoelen, enz. Allemaal zaken die het mogelijk maken dat de ruimte 'beschikbaar' is voor bewoners die vervolgens (als vrijwilliger) zelf alle activiteiten met elkaar organiseren. De gehele investering in de ruimte en de ondersteuning van enkele mensen maakt dat al die activiteiten mogelijk worden. Maar met bijv. een halve investering kan daarentegen geen enkele activiteit meer plaatsvinden. De voorliggende annex is om die reden per definitie de best denkbare raming om toch kosten te kunnen verantwoorden per activiteit. Maar, het is en blijft een raming én veel beter gaat het niet lukken.

Cijfers zijn nodig; verhalen zijn net zo belangrijk

In de afgelopen periode hebben we een goed overleg gehad met de andere financiers, waaronder de betrokken vier woningcorporaties Rochdale, Stadgenoot, Ymere en Eigen Haard. In dat overleg is met hen goed gesproken over de inhoudelijke en financiële rapportages. Deze rapportages zijn voor een belangrijk deel weergegeven in cijfers: bijv. hoeveel deelnemers hebben aan welke activiteiten deel genomen, waar is het geld aan besteed en zijn de streefcijfers per activiteit en dienst wel voldoende gerealiseerd. In dat overleg was men zeer tevreden met die cijfers, maar tegelijkertijd was er een grote behoefte om ook de verhalen te horen van de deelnemers en de vrijwilligers 'achter die cijfers'. Die zijn – en dat vinden wij met hen – net zo belangrijk.

In eerdere jaren (2016-2018) hebben we regelmatig verhalen opgehaald (en deels opgeschreven) én ook gedeeld met alle financiers. Vaak gebeurde dit delen van verhalen op een heel directe manier in gezamenlijke bijeenkomsten met betrokken financiers en enkele deelnemers/vrijwilligers. Mede door corona is dat in 2020-2021 niet meer georganiseerd. Tegelijkertijd hebben we vele van die verhalen ook gepubliceerd (deels op onze website). Dat willen we opnieuw gaan doen, te beginnen nog dit jaar. Opnieuw willen we zo laten zien wat onze inzet bij de buurtwerkkamers doet met bewoners c.q. deelnemers, hoe zij binnen komen, wat ze mee brengen, hoe ze bij ons worden geholpen én hoe ze vaak iets terug willen doen, vrijwilliger worden, een stap zetten in hun persoonlijke ontwikkeling en in hun eigen leven. In het beoordelen en waarderen van wat we doen als buurtwerkkamer vinden we het belangrijk dat naast de cijfers ook deze verhalen worden meegenomen. Ze volgen binnenkort!

Raming verdeling van middelen naar activiteiten

In de eerdere rapportage over 2020 d.d. 31 maart 2021 zijn kosten toegeschreven naar afzonderlijke activiteiten (en diensten). Dat is destijds gedaan op basis van ramingen van eerdere jaren. Maar in het coronajaar 2020 blijken de verhoudingen toch nog net anders te liggen; namelijk met minder inzet op kleinschalige groepsactiviteiten en meer op formulieren en opvang bewoners/deelnemers (met hulpvragen). Vandaar dat we onze raming in de afgelopen weken iets hebben moeten bijstellen. Dat wordt zichtbaar in de volgende figuur:

Globaal 1/3 deel van de inzet (van de teamcoördinator en de assistent e.d.) bleek nodig voor de activiteiten 'sociale ontmoeting'; verdeeld over 'verbinden' (o.a. open inloop) en 'activeren' (o.a. naaigroep en workshops voeding).
Ruim 1/3 deel zit op het begeleiden van individuele hulpvragen zoals formulieren en problematische schulden. Het laatste 1/3 deel gaat op aan overige activiteiten zoals het coachen van het klussenteam, de taal oefenlessen, de computerhulp en het toeleiden naar werk en opleiding.
Dat geeft voor alle buurtwerkkamers een redelijk goed gemiddelde weer van waar onze begeleidingsuren naar toe trekken.

Dat geeft de volgende ***kostenverdeling per buurtwerkkamer over alle activiteiten***:

	Casa Jepie Makandra	MultiBron	De Handreiking	Samen Sterk	Totaal Zuidoost	GeuzenNest	Totaal Amsterdam
Sociale ontmoeting en verbinding	€ 19.527	€ 24.005	€ 20.267	€ 22.456	€ 86.255	€ 21.586	€ 107.841
Sociale ontmoeting en activering	€ 14.645	€ 18.004	€ 15.200	€ 16.842	€ 64.691	€ 16.189	€ 80.880
Klussen	€ 9.763	€ 12.003	€ 10.133	€ 11.228	€ 43.127	€ 10.793	€ 53.920
Computer vaardigheid	€ 4.882	€ 6.001	€ 5.067	€ 5.614	€ 21.564	€ 5.396	€ 26.960
Taal verwerving Nederlands	€ 4.882	€ 6.001	€ 5.067	€ 5.614	€ 21.564	€ 5.396	€ 26.960
Formulieren	€ 24.409	€ 30.007	€ 25.333	€ 28.070	€ 107.819	€ 26.982	€ 134.801
Schuldhulp toeleiding en budget advies	€ 14.645	€ 18.004	€ 15.200	€ 16.842	€ 64.691	€ 16.189	€ 80.880
Toeleiden naar werk en opleiding	€ 4.882	€ 6.001	€ 5.067	€ 5.614	€ 21.564	€ 5.396	€ 26.960
Totaal	€ 97.634	€ 120.027	€ 101.333	€ 112.280	€ 431.274	€ 107.929	€ 539.203

Toedelen naar kosten per deelnemer

In onze eerdere rapportage d.d. 31 maart 2021 hebben we al voor alle buurtwerkkamers de tellingen weergegeven van onze deelnemers per activiteit. Dat kunnen we doen op basis van (i) ons enige en unieke registratieformulier waar deelnemers op aangeven waar zij graag aan zouden willen deel nemen en wat zij zo mogelijk zelf willen gaan doen en organiseren én (ii) de 'turflijsten' die we bij elke activiteit dagelijks bijhouden, met wie er deelnemen aan een specifieke activiteit.

Dat levert het volgende overzicht met ***deelnemers per activiteit***:

	Casa Jepie Makandra	MultiBron	De Handreiking	Samen Sterk	Totaal Zuidoost	GeuzenNest	Totaal Amsterdam
Sociale ontmoeting en verbinding	324	328	312	408	1372	368	1740
Sociale ontmoeting en activering	122	123	117	153	515	138	653
Klussen	51	159	211	43	464	20	484
Computer vaardigheid	44	16	42	38	140	10	150
Taal verwerving Nederlands	41	5	32	117	195	25	220
Formulieren	345	360	145	450	1300	110	1410
Schuldhulp toeleiding en budget advies	175	65	22	190	452	15	467
Toeleiden naar werk en opleiding	8	12	38	12	70	15	85
Totaal aantal unieke deelnemers	495	440	430	620	1985	495	2480

Door vervolgens de kosten per activiteit (per buurtwerkkamer) te delen door het aantal unieke deelnemers per activiteit vinden we de ***kosten per deelnemer*** per activiteit:

	Casa Jepie Makandra	MultiBron	De Handreiking	Samen Sterk	Totaal Zuidoost	GeuzenNest	Totaal Amsterdam
Sociale ontmoeting en verbinding	€ 60	€ 73	€ 65	€ 55	€ 63	€ 59	€ 62
Sociale ontmoeting en activering	€ 120	€ 146	€ 130	€ 110	€ 126	€ 117	€ 124
Klussen	€ 191	€ 75	€ 48	€ 261	€ 93	€ 540	€ 111
Computer vaardigheid	€ 111	€ 375	€ 121	€ 148	€ 154	€ 540	€ 180
Taal verwerving Nederlands	€ 119	€ 1.200	€ 158	€ 48	€ 111	€ 216	€ 123
Formulieren	€ 71	€ 83	€ 175	€ 62	€ 83	€ 245	€ 96
Schuldhulp toeleiding en budget advies	€ 84	€ 277	€ 691	€ 89	€ 143	€ 1.079	€ 173
Toeleiden naar werk en opleiding	€ 610	€ 500	€ 133	€ 468	€ 308	€ 360	€ 317
Totaal aantal unieke deelnemers	€ 197	€ 273	€ 236	€ 181	€ 217	€ 218	€ 217

Toedelen naar kosten per deelname

Om de kosten per deelname te kunnen schatten maken we gebruik van 'turflijsten'. Het programma kan per week sterk wisselen, want er is weliswaar elke dag inloop, bijna elke dag kunnen bewoners terecht voor formulieren, computerhulp en het aanmelden van een klus aan huis (of tuin) en we roosteren met elkaar vaak één tot drie keer per week een naaigroep, workshop voeding of taal oefenles in, maar even regelmatig valt er wel iets uit, soms meer. Dat komt omdat vrijwilligers even niet kunnen, ziek uitvallen, zich toch niet sterk of goed genoeg voelen of ook omdat deelnemers (via ons) werk elders vinden, aan een opleiding beginnen of verhuizen of moeten gaan mantelzorgen.
De programmering zoals wordt gedeeld vooraf blijkt na afloop soms de realiteit, maar vaak ook niet. Vandaar dat het 'turven' van de deelnemers een betere indicatie geeft van hoe vaak een deelnemer deelneemt aan een taal oefenles of met zijn formulier of hulpvraag terug komt.
Bij de 'sociale ontmoeting en verbinding' zijn er deelnemers die maar één keer binnen lopen voor een praatje en een kopje koffie, veel vaker komt iemand enkele keren aan en een belangrijk deel komt wekelijks of meerdere keren per week. Sommige deelnemers zijn er bijna elke dag, al is het maar voor een (half) uurtje: even een ankerpunt in de week, een moment met buren of lotgenoten. Orde grootte blijkt dat gem. een deelnemer ca. 40 keer (in een jaar) bij ons binnen is. Bij 'sociale ontmoeting en activering' zoals bijv. bij een naaigroep is het vaak zo dat een deelnemer mee doet met een groep die bijv. 2 keer per week met elkaar oefenen met naaien en kleding herstellen (en dat gedurende de ca. 46 weken dat we open zijn). De meeste deelnemers komen dan regelmatig, zeker één keer per week. Soms altijd en soms lukt het toch niet en komen ze onregelmatig. Gemiddeld is ca. 50% van de deelnemers zeker aanwezig; omgerekend ruim 20 deelnames per deelnemer per jaar.

Met klussen is het simpel. We turven elke klus en deze telt dus als één deelnemer en één deelname.

Computervaardigheid en veelal het met elkaar oplossen van computer (en internet) problemen is een terugkerende activiteit met vrijwilligers die 'er wel handig zijn' en vooral bewoners helpen die in belangrijke mate digibeet zijn of zoals velen van ons gewoon vastlopen met mobiel of computer. Sommige deelnemers komen met een computervraag of probleem gewoon 1 keer langs, maar er zijn er velen die voortdurend er niet uitkomen en bijna elke week wel even langskomen. Gemiddeld is het orde grootte 5 deelnames per deelnemer is onze inschatting. Met de taal oefenlessen is het weer iets beter in te schatten omdat het grootste deel van de deelnemers op regelmatige basis deel neemt aan de wekelijks (soms 2x per week) georganiseerde taal oefenles. Gemiddeld zijn deelnemers zeker 50% van de lessen wel aanwezig wat weer optelt tot minimaal 40 deelnames op jaarbasis.

Bij de formulierenhulp is het een komen en gaan van deelnemers. Ook hier komt het voor dat een bewoner met een eenvoudige vraag zich slechts één keer laat zien bij ons. Maar veel vaker gebeurt het dat deze bewoner dan na enige tijd weer terug komt, want als je één keer goed bent geholpen en bij ons ook nog even met anderen hebt kunnen bijpraten of even bent blijven hangen en hebt mee gegeten dan is de drempel snel verdwenen. De ervaring is dat een grote groep deelnemers op die manier (twee)wekelijks of zeker maandelijks weer met een lastige brief of aanvraag aan komt lopen. Gemiddeld genomen komen deelnemers met een formulier minimaal 8 keer bij ons langs. Een deel van hen blijkt met problematische schulden te worstelen, wat door schaamte lang verstopt kan blijven. Door de veilige omgeving die we als buurtwerkkamer bieden voelt het als een tweede thuis en dat maakt dat we uiteindelijk bij veel deelnemers dan van een 'onschuldig formulier' zo terecht kunnen komen in een schuldensituatie die een eerste opvang vraagt. Dat is bijna nooit eenmalig en vraagt zeker meerdere gesprekken en bezoekjes, minimaal 5x en soms wel wekenlang enkele keren per week (tot 10 of 20 deelnames). Het komt ook voor dat sommige deelnemers maandenlang terug komen; een problematische schuld vraagt een lange adem en heel veel geduld! Gemiddeld blijken deelnemers min. 15x (op jaarbasis) deel te nemen aan een gesprek over de eigen schuldensituatie.

In het toe leiden naar werk en opleiding helpen we soms iemand gewoon 1x met een advies bij het opstellen van een CV. Soms is dat meerdere keren (tot 10x) in een langer traject; gem. 5x per jaar.

Van alle unieke deelnemers, waarvan velen aan meerdere activiteiten (en diensten) deelnemen, weten we dat er een grote variatie is in hoe vaak zij komen. Het grootste deel (ca. 80%) komt min. gemiddeld één keer per week, anderen (de overige ca. 20%) een enkele keer per maand. Samen telt dat op tot een gemiddeld deelname per deelnemer van orde grootte 35 keer op jaarbasis.

Op sommige 'magere' dagen halen we altijd nog min. 20 unieke deelnemers in een buurtwerkkamer, maar elke week zijn er ook vele dagen dat we zeker tot 50 of 60 unieke deelnemers per dag komen, met pieken naar tot boven de 100. Dat gebeurt dan als er bijv. veel inloop is (voor een praatje) of veel aanloop met formulieren én er tegelijkertijd een naaigroep zit op de ochtend, een bijles klasje in de middag en een avondactiviteit met een praatgroep of bijeenkomst.

Dat geeft het volgende overzicht van het totaal ***aantal deelnames per activiteit***:

	Casa Jepie Makandra	MultiBron	De Handreiking	Samen Sterk	Totaal Zuidoost	GeuzenNest	Totaal Amsterdam
Sociale ontmoeting en verbinding	12.960	13.120	12.480	16.320	54.880	14.720	69.600
Sociale ontmoeting en activering	2.440	2.460	2.340	3.060	10.300	2.760	13.060
Klussen	51	159	211	43	464	20	484
Computer vaardigheid	220	80	210	190	700	50	750
Taal verwerving Nederlands	1.640	200	1.280	4.680	7.800	1.000	8.800
Formulieren	2.760	2.880	1.160	3.600	10.400	880	11.280
Schuldhulp toeleiding en budget advies	2.625	975	330	2.850	6.780	225	7.005
Toeleiden naar werk en opleiding	40	60	190	60	350	75	425
Totaal aantal unieke deelnemers	17.325	15.400	15.050	21.700	69.475	17.325	86.800
Totaal aantal unieke deelnemers/dag	63	56	55	79	252	63	314

Door vervolgens de kosten per activiteit (per buurtwerkkamer) te delen door het totaal aantal deelnames per activiteit vinden we de ***kosten per deelname*** per activiteit:

	Casa Jepie Makandra	MultiBron	De Handreiking	Samen Sterk	Totaal Zuidoost	GeuzenNest	Totaal Amsterdam
Sociale ontmoeting en verbinding	€ 1,51	€ 1,83	€ 1,62	€ 1,38	€ 1,57	€ 1,47	€ 1,55
Sociale ontmoeting en activering	€ 6,00	€ 7,32	€ 6,50	€ 5,50	€ 6,28	€ 5,87	€ 6,19
Klussen	€ 191,44	€ 75,49	€ 48,03	€ 261,12	€ 92,95	€ 539,65	€ 111,41
Computer vaardigheid	€ 22,19	€ 75,02	€ 24,13	€ 29,55	€ 30,81	€ 107,93	€ 35,95
Taal verwerving Nederlands	€ 2,98	€ 30,01	€ 3,96	€ 1,20	€ 2,76	€ 5,40	€ 3,06
Formulieren	€ 8,84	€ 10,42	€ 21,84	€ 7,80	€ 10,37	€ 30,66	€ 11,95
Schuldhulp toeleiding en budget advies	€ 5,58	€ 18,47	€ 46,06	€ 5,91	€ 9,54	€ 71,95	€ 11,55
Toeleiden naar werk en opleiding	€ 122,04	€ 100,02	€ 26,67	€ 93,57	€ 61,61	€ 71,95	€ 63,44
Totaal aantal unieke deelnemers	€ 5,64	€ 7,79	€ 6,73	€ 5,17	€ 6,21	€ 6,23	€ 6,21

In bovenstaand overzicht zijn daarbij álle kosten gerekend, met financiering van álle financiers, waaronder zorgverzekeraar Nationale Nederlanden, een bescheiden som aan eigen inkomsten, de belangrijke bijdragen van alle betrokken woningcorporaties, soms nog een enkel particulier fonds en ten slotte de cruciale bijdrage van de gemeente Amsterdam. Als de gemeente wil weten waar de eigen bijdrage aan wordt besteed dan kunnen we dat zichtbaar maken door de financiering van de gemeente per buurtwerkkamer te delen door het totaal aantal deelnames per activiteit. Zo vinden we dan de ***bijdrage van de gemeente per deelname*** per activiteit:

	Casa Jepie Makandra	MultiBron	De Handreiking	Samen Sterk	Totaal Zuidoost	GeuzenNest	Totaal Amsterdam
Bijdrage gemeente	€ 63.567	€ 73.567	€ 53.567	€ 60.000	€ 250.701	€ 60.000	€ 310.701
Sociale ontmoeting en verbinding	€ 0,98	€ 1,12	€ 0,86	€ 0,74	€ 0,91	€ 0,82	€ 0,89
Sociale ontmoeting en activering	€ 3,91	€ 4,49	€ 3,44	€ 2,94	€ 3,65	€ 3,26	€ 3,57
Klussen	€ 124,64	€ 46,27	€ 25,39	€ 139,54	€ 54,03	€ 300,00	€ 64,20
Computer vaardigheid	€ 14,45	€ 45,98	€ 12,76	€ 15,79	€ 17,91	€ 60,00	€ 20,72
Taal verwerving Nederlands	€ 1,94	€ 18,39	€ 2,09	€ 0,64	€ 1,60	€ 3,00	€ 1,76
Formulieren	€ 5,76	€ 6,39	€ 11,55	€ 4,17	€ 6,03	€ 17,04	€ 6,89
Schuldhulp toeleiding en budget advies	€ 3,63	€ 11,32	€ 24,35	€ 3,16	€ 5,55	€ 40,00	€ 6,66
Toeleiden naar werk en opleiding	€ 79,46	€ 61,30	€ 14,10	€ 50,00	€ 35,81	€ 40,00	€ 36,56
Totaal aantal unieke deelnemers	€ 3,67	€ 4,77	€ 3,56	€ 2,76	€ 3,61	€ 3,46	€ 3,58

Helemaal rechtsonder in de tabel lezen we dan dat elke deelname van één unieke deelnemer in één van de buurtwerkkamers (aan een één van de activiteiten) mogelijk is gemaakt door een gemiddelde bijdrage van de gemeente van € 3,58.