Jaarrapportage 2020

Buurtwerkkamers Amsterdam Zuidoost

Casa Jepie Makandra - Holendrecht

MultiBron - Venserpolder

De Handreiking - H-buurt

Samen Sterk - Bijlmer Oost

'Vaak zie je de wanhoop'

De vier buurtwerkkamers in Zuidoost waren in 2020 overal actief, zowel buiten bij De Handreiking aan de nieuwe picknick tafels, in de media met o.a. een interview bij MultiBron over onze formulierenhulp en schuldhulptoeleiding, als ook binnen zoals bij Samen Sterk. Altijd open en bereikbaar, gedurende elke dag tijdens de corona lockdowns. Bij de buurtwerkkamers laten we niemand vallen.

Inhoud

	Pagina
Evaluatie samenwerkingsafspraak - samengevat in 1 overzicht	3
Jaarrapportage buurtwerkkamers 2020	5
Samen Sterk - Bijlmer Oost	8
De Handreiking - H-buurt	9
Casa Jepie Makandra - Holendrecht	10
MultiBron - Venserpolder	11
Financiële verantwoording	14
Verantwoording naar activiteiten en ambities	21
Bijlage: resultaten in beeld	28

© Jaarrapportage van Buurtwerkkamer Coöperatie over 2020 voor alle opdrachtgevers, partners en financiers in euro's en uren; in het bijzonder de vier bewonersverenigingen Casa Jepie Makandra, MultiBron, De Handreiking en Samen Sterk, als mede de gemeente Amsterdam, waaronder stadsdeel Amsterdam Zuidoost en de afdeling Werk en Re-integratie, de woningcorporaties Stadgenoot, Eigen Haard, Rochdale en Ymere.

Evaluatie overzicht Buurtwerkkamers Amsterdam Zuidoost 2020

Prestatie: de gerealiseerde resultaten en [tussen haken] de na te streven resultaten zoals vastgelegd in de samenwerkingsafspraak met alle partners	Indicator	Resultaat Casa Jepie Makandra	Resultaat MultiBron	Resultaat De Hand-reiking	Resultaat Samen Sterk
OUTPUT - Resultaten					
Sleutelhouders	Aantal	28 [15]	21 [15]	19 [15]	27 [15]
Actieve vrijwilligers: min. gem. 250 uren/jaar	Aantal	32 [40]	28 [30]	19 [30]	30 [30]
Actieve vrijwilligersgroepen: o.a. klussendienst, tuin-groep, formulierenbrigade, kookgroep, taalteam, enz.		19 [10]	16 [10]	17 [10]	18 [10]
Geregistreerde leden bewonersvereniging	Aantal	270 [100]	339 [100]	346 [100]	297 [50]
Bewoners doorverwezen door W&I e.a., met bijstand en/of beperkte loonwaarde, effectief mee laten doen	Aantal	23 [10]	12 [10]	7 [10]	34 [10]
Actief op een stageplaats of leerwerkplek: uit SW, deels arbeidsongeschikt of als dagbesteding	Aantal	6 [3]	4 [3]	4 [3]	5 [3]
Nieuwe bewoners in de wijk, vooral statushouders, doen mee als deelnemer of vrijwilliger	Aantal	14 [20]	19 [20]	21 [20]	20 [20]
Bewoners/deelnemers en vrijwilligers effectief (mede) ondersteund in het vinden van betaald werk	Aantal	8 [2]	12 [2]	22 [2]	12 [1]
Verbinden met wijkpartners, incl. Madi, SAMEN DOEN, Wijkzorg/Ouder Kind teams en VvE/bew.cie.'s	Aantal	112 [20]	112 [20]	112 [20]	112 [20]
PROCES - Activiteiten					
Sociale ontmoeting: bijv. babbeluur, inloop, eettafel, ontbijt/lunchcafé, handwerken, empowermentgroep	Uniek #	405 [350]	410 [350]	390 [250]	510 [250]
Klussen: bijv. kleine reparaties aan/om de woning, tuindienst, repareren fietsen, schoonmaken ruimtes	Klussen #	51 [125]	159 [150]	211 [75]	43 [50]
Computer vaardigheid: bijv. oefenlessen en ondersteuning bij digitalisering	Uniek #	44 [50]	16 [50]	42 [50]	38 [50]
Taalverwerving Nederlands: bijv. oefenen met praten, lezen, schrijven en huiswerkbegeleiding	Uniek #	41 [50]	5 [50]	32 [50]	117 [50]
Formulieren: bijv. ondersteunen en begeleiden met brieven/mails in contact met instanties	Uniek #	345 [250]	360 [200]	145 [150]	450 [150]
Schuldhulptoeleiding en budgetadvies, incl. mogelijke bemiddeling bij huurachterstanden	Uniek #	175 [70]	65 [40]	22 [40]	190 [40]
Sollicitatie- en CV-begeleiding: naar werk/opleiding	Uniek #	8 [5]	12 [5]	38 [5]	12 [5]
Totaal aantal unieke deelnemers aan activiteit/dienst	Uniek #	495 [500]	440 [500]	430 [350]	620 [300]
INPUT - Middelen					
Goede besteding budget: geen tekort financiering	Begroting	€ 5.959	€ 4.897	€ 5.976	- € 11.412
Verantwoorde besteding budget	Controle	Positief	Positief	Positief	Positief
Goede inzet medewerkers en vrijwilligers	Interviews	> 8	> 8	> 8	> 8
Goed overleg met alle partners en financiers	Interviews	> 8	> 8	> 8	> 8

LEGENDA

Rood	Resultaat niet gehaald: zeer beperkt, minder dan 20%
Oranje	Resultaat wel ten dele gehaald: ca. 20 tot 40%
Blauw	Resultaat deels gehaald: ca. 40 tot 80%
Groen	Resultaat (bijna) gehaald: ca. 80 tot 120%
Donkergroen	Resultaat ruimschoots gehaald: meer dan 120%

TOELICHTING: In de tabel zijn gerealiseerde resultaten benoemd en [tussen haken] de na te streven resultaten. Effecten worden met een enquête gemeten, gepland 2021. *Rood/schuin: van belang voor woningcorporaties.*

Bij de naaigroep in De Handreiking komen bewoners samen, werken ze samen en ontwikkelen ze samen eigen talenten waarmee ze mogelijk een nieuwe stap kunnen maken in de samenleving. De Handreiking is binnen volledig opgeknapt, maar ook buiten zodat we ook daar samen kunnen zijn.

Net als bij de andere buurtwerkkamers zijn we ook bij MultiBron voortduren open tijdens de corona lockdowns. Wel met 'nabijheidsschermen' en een aangepaste opstelling van stoelen en tafels.

Het vernieuwde kernteam bij Casa Jepie Makandra gaat op de foto, al weer bijna 10 jaar open voor alle kwetsbare bewoners uit de buurt. Dat willen we ook graag in Bijlmer Oost, vandaar dat we tot het einde toe zijn blijven praten met de gemeente (deels online). Het mocht niet baten: Samen Sterk moest sluiten, de gemeente liet zich niet overtuigen. De locatie is gesloten, maar wij gaan door.

Jaarrapportage 2020 buurtwerkkamers Amsterdam Zuidoost

Inleiding

Voor u ligt met afstand de vreemdste jaarrapportage die wij ooit hebben moeten schrijven. Het jaar 2020 stond vrijwel geheel in het teken van de gevolgen van de coronacrisis. De eerste twee maanden van dit jaar lieten nog een normaal verloop zien, maar toen begin maart duidelijk werd dat ook Nederland op grote schaal te maken zou krijgen met Covid-19 veranderde dit beeld compleet.
Op 13 maart ging ons land officieel in de 'intelligente lockdown', wat er feitelijk op neer kwam dat alles en iedereen voor een groot gedeelte op slot ging. Groepsactiviteiten waren niet langer toegestaan en per direct werd de anderhalve-meter-maatregel van kracht. Later volgde de invoering van de mondkap en de verplichting alleen nog maar de deuren te mogen openen voor mensen die extra kwetsbaar zijn en alleen nog maar op afspraak.

In Amsterdam had de afkondiging van de dubbele lockdown (de tweede begon feitelijk eind oktober en duurt tot op heden, eerste kwartaal 2021) tot gevolg dat vrijwel alle formele instanties, buurthuizen en buurtprojecten hun deuren voor persoonlijk klantcontact sloten. Dat geldt echter niet voor de buurtwerkkamers. Tegen de stroom in besloten wij open te blijven, al onze deelnemers en leden persoonlijk te benaderen met de vraag hoe het met hen ging en deur aan deur te flyeren met het aanbod de bewoners van Zuidoost te helpen met welke vraag dan ook. En dat hebben we geweten! Vanaf dag één van de eerste lockdown, maar ook na de versoepeling van de maatregelen en na de nog strengere tweede lockdown, was het bij de buurtwerkkamers een komen en gaan van mensen die er kwamen voor hulp en/of het bieden van ondersteuning. In deze jaarrapportage gaan wij dieper in op het hoe en wat van dit bijzondere jaar.

Wat overigens als een donkere wolk boven deze jaarrapportage hangt is de voor ons nog steeds onbegrijpelijke gedwongen sluiting van de meest succesvolle buurtwerkkamer (óók in 2020 weer) van Amsterdam Zuidoost. Formeel omdat er geen geld zou zijn voor deze voorziening in nota bene een ontwikkelbuurt én de activiteiten al elders in de wijk zouden worden aangeboden waardoor buurtwerkkamer Samen Sterk volgens stadsdeel Zuidoost (ten onrechte) als overbodig in de wijk is gekwalificeerd. Maar beide argumenten zijn volgens ons niet steekhoudend en meerdere keren door ons overtuigend met cijfers en verhalen weerlegd; desalniettemin heeft het stadsdeel niet willen terugkomen op haar eerdere besluit én hebben we noodgedwongen Samen Sterk – voor het moment – achter ons moeten laten.

Aanpak en resultaten

Als gevolg van de coronamaatregelen én omdat bijna alle alternatieve locaties in het stadsdeel gesloten waren kwam er een ware stroom van nieuwe én bestaande bezoekers op alle vier de buurtwerkkamers af. Veel bewoners van Zuidoost waren en zijn nog altijd in paniek; de eenzaamheid van mensen die gewend waren bij de buurtwerkkamers en op andere plekken binnen te lopen hing als een donkere wolk boven hun hoofden, maar ook het feit dat rekeningen en (dreigende) incasso's op de mat bleven vallen speelde hierin een rol. Daarnaast hadden de coronamaatregelen tot gevolg dat er in Amsterdam Zuidoost al gauw mensen hun baan kwijtraakten.

Veel mensen werkzaam in de schoonmaak, horeca en dienstverlening meldden zich bij de buurtwerkkamers met de vraag of wij konden helpen met het aanvragen van een WW-uitkering. Ook kwamen er nog steeds veel mensen binnen die in aanmerking wilden komen voor kwijtschelding van de gemeentelijke lasten.

Mensen kwamen echter niet alleen voor zaken die te maken hebben met geld, ook bewoners die niet gewend zijn voor zichzelf te koken liepen bij ons binnen. Vanuit de buurtwerkkamers werden zo dus maaltijdservices opgezet en bij De Handreiking en Casa Jepie Makandra ontstonden zelfs extra uitgiftepunten van de bestaande voedselbanken.

Opvallend in Zuidoost was het feit dat veel buurthuizen en buurtinitiatieven gedurende beide lockdowns de deuren gesloten hielden. Soms hing er een briefje op de deur dat er tijdelijk geen activiteiten en dienstverlening waren, maar ook als er werd gecommuniceerd dat men via telefoon en/of mail bereikbaar was bleek dat in de praktijk niet zelden tegen te vallen. In de G-Buurt bleek buurtwerkkamer Samen Sterk zelfs de enige 'aanbieder' die open en bereikbaar was. Bij het schrijven van deze jaarrapportage (maart 2021) blijkt dat mensen in de G-Buurt helemaal nergens meer heen kunnen voor formulieren en zeer beperkt voor ontmoeting en bestrijding van eenzaamheid. Wij merken dit ook aan het aantal mensen dat vanuit de G-Buurt inmiddels de weg naar de andere drie buurtwerkkamers heeft gevonden. Dat gaat om tientallenbewoners per kamer. Wat er met die andere meer dan 500 kwetsbaren die in 2020 bij Samen Sterk aanklopten is gebeurd en tot wie zij zich thans richten laat zich helaas raden.

Medio maart leefde bij de buurtwerkkamers de vrees dat als gevolg van het coronavirus en de maatregelen die daarop volgden en de onzekerheid die daarmee gepaard ging de mensen zich zouden terugtrekken in de anonimiteit. Door onze belronde, flyeracties, mond-tot-mond reclame en doorverwijzingen vanuit onder andere Madi, het Verbondsteam van 100 en het loket aan het Anton de Komplein is daar eigenlijk geen sprake van geweest. De buurtwerkkamers werden en worden goed en veel gevonden en bezocht. Verderop in deze tussenrapportage geven wij een cijfermatige onderbouwing en gaan we per buurtwerkkamer gerichter in op de ervaringen en resultaten van het afgelopen kalenderjaar.

De beperkende maatregelen die door de overheid werden opgelegd hebben overigens en logischerwijs wel gezorgd voor een wat afwijkend bereik. Gezellige activiteiten mochten na de eerste lockdown nog op kleine schaal (met minder mensen) worden georganiseerd maar waren vanaf de tweede lockdown die in oktober 2020 werd afgekondigd helemaal niet meer toegestaan. Vanaf dat moment mochten de buurtwerkkamers haar deuren alleen nog maar openen voor de meest kwetsbaren die echt niet meer zonder een stukje menselijk contact konden.

Nog los daarvan vonden veel – in de regel oudere en kwetsbare vrijwilligers – het niet langer verantwoord activiteiten en diensten in groepsverband aan te bieden. Zo kon het gebeuren dat het grootste deel van ons computer- en taalaanbod (tijdelijk) terug of zelfs stil viel. Hierdoor heeft de groei van de buurtwerkkamers in absolute zin die we afgelopen jaren steevast zagen zich n 2020 niet weten door te zetten. Maar als we kijken naar het aantal mensen dat we met schulden en formulieren hebben geholpen zien we wederom een stijging in individuele hulpvragers én het aantal contactmomenten wat illustreert hoe onmisbaar de buurtwerkkamers ook in 2020 weer voor velen waren.

Algemene conclusies

In algemene zin zien we dat ons bereik in 2020 in eerste instantie lijn lag met die van 2019. In de eerste 2,5 maand van het afgelopen jaar zagen we dezelfde constante stroom van bezoekers en deelnemers aan alle onderdelen van de buurtwerkkamers. Er werd samen gekookt en gegeten, er waren taalgroepen actief, mensen kwamen binnen met formulieren en vragen over contacten met instanties, we ondersteunden in schulphulptrajecten, we voerden klusjes uit bij mensen thuis en/of in de tuin, er werd koffie gedronken, we hielpen buurtbewoners bij het vinden van betaald werk en er werden zelfs nieuwe diensten en activiteiten opgezet. Toch valt een aantal zaken op. Het aantal mensen dat met een formulier of een hulpvraag rond een instantie naar een van de buurtwerkkamers kwam steeg met bijna 200 naar 1.300. Opzienbarender dan dat was echter de explosieve groei van het aantal mensen dat met een gerichte financiële hulpvraag aanklopte bij een van de buurtwerkkamers en dat deels met hulp van ons schuldhulptoeleidingsprogramma Schoon Schip werd geholpen; van 170 in 2019 naar meer dan 400 in 2020. Zoals al eerder aangegeven heeft dit enerzijds te maken met de groeiende groep bewoners die door de coronacrisis in de problemen is geraakt en anderzijds met het feit dat veel hulpverlenende instanties het grootste deel van 2020 (deels) beperkt of zelfs niet open was voor hulpverlening op locatie. Het fysiek ontmoeten is voor veel bewoners in Zuidoost echter cruciaal omdat velen van hen niet of nauwelijks digitaal vaardig zijn. Het jaar 2020 heeft daarmee aangetoond dat buurtwerkkamers een onmisbare schakel zijn in de verbinding tussen de informele en formele hulp- en dienstverlening.

De groei van het aantal mensen dat zich tot de buurtwerkkamers richtte met een vraag of probleem heeft er overigens niet voor kunnen zorgen dat er in 2020 iets minder individuele deelnemers waren dan in 2019. Dit is het directe gevolg van het feit dat vrijwel alle sociale activiteiten gericht op ontmoeting en 'leren' (taal, digitalisering) deels of helemaal stil zijn komen te liggen tijdens beide lockdowns. Vaak omdat het gezien de coronamaatregelen simpelweg niet langer kon of mocht, maar soms ook omdat vrijwilligers én/óf deelnemers uit angst voor het virus (tijdelijk) niet durfden te komen. Dit heeft de aanwas van nieuwe mensen die we normaal gesproken ieder jaar zien significant geremd.

Doorverwijzingen vanuit WPI
Bij twee buurtwerkkamers (Samen Sterk en Casa Jepie Makandra) valt op dat in de coronatijd WPI – met name in de periode tot aan de zomervakantie - veel mensen heeft doorverwezen naar deze buurtwerkkamers. Niet alleen wij maar ook de klantmanagers van WPI hebben te maken (gekregen) met klanten/bewoners die door de gevolgen van de coronacrisis (verder) in de problemen zijn gekomen. Maar omdat klantmanagers (a) minder tijd kunnen vrij maken voor hun klanten dan de mensen van de buurtwerkkamers en (b) er lang geen fysieke spreekuren en klantcontacten vanuit WPI konden worden georganiseerd waren zij genoodzaakt een deel van hun klanten naar deze twee buurtwerkkamers door te verwijzen.

Ook hierin zien we dus duidelijk hoe belangrijk de buurtwerkkamers zijn als onmisbare schakel tussen de informele leefwereld van mensen in Zuidoost en de geïnstitutionaliseerde systeemwereld van gemeente en andere instanties.

Eenzaamheid
Daarnaast zagen we dat de meeste buurtwerkkamers zich in 2020 ook hebben ingezet voor de eenzamen in de wijk. Niet alleen kwamen al gauw de 'koffiedrinkers' terug, maar werd er door en vanuit de buurtwerkkamers ook gekookt voor mensen thuis. Ook fungeerden twee buurtwerkkamers (De Handreiking en Casa Jepie Makandra) als uitgiftepunt van voedselpakketten. Dit gebeurde in nauwe samenwerking met twee aparte voedselbanken.

Mooi ook was de verbinding tussen buurtwerkkamer De Handreiking met het Verbond van 100 dat gevestigd is aan en opereert vanuit Hoptille. Juist in de eerste maanden van de coronaperiode waarin er weinig zorg kon en mocht worden verleend vanuit het Verbond sprong De Handreiking in het gat. Later in 2020 gebeurde hetzelfde bij buurtwerkkamer Samen Sterk met het Verbondsteam in de G-Buurt Boord.

Buurtwerkkamer Samen Sterk
Het is op z'n minst ironisch- of eigenlijk tragisch - te noemen dat de buurtwerkkamer met de grootste aanloop en de enige in de (ontwikkel)buurt die tijdens beide lockdowns voor (kwetsbare) bewoners haar deuren wagenwijd open zette inmiddels heeft moeten sluiten. Eens te meer omdat alle andere partijen met soortgelijk aanbod (maar niet met identiek aanbod en zeker niet in dezelfde combinatie) gesloten bleven en zijn én er in deze ontwikkelbuurt relatief veel kwetsbare mensen wonen. Mede daardoor was de aanloop bij Samen Sterk in 2020 fors. Het feit dat Gravestein 30 maart 2021 nog steeds gesloten is en bewoners uit de G-Buurt met hun vragen en problemen in hun eigen wijk dus nergens meer naar toe kunnen is in onze ogen 'schandalig'.

Na versoepeling van de lockdown in de zomer van 2020 startten de activiteiten van vóór de virusuitbraak weer voorzichtig op, maar wat bleef was de zorgwekkende vraag om hulp en ondersteuning bij kwetsbare bewoners die moeite hebben (financieel) overeind te blijven in onze veeleisende samenleving. Dit was vóór het coronavirus al duidelijk en zichtbaar, maar nadat de rook en stofwolken langzaam waren opgetrokken zagen we dat het vraagstuk van het bieden van de juiste hulp alleen maar urgenter was geworden.

Niet alleen bij de buurtwerkkamer zelf was en is dit overigens goed zichtbaar, ook bij onze partners die vanuit Gravestein werken (denk aan de Regenbooggroep en MadiZo) is daarvan sprake. Kort na de versoepeling van de maatregelen begonnen we met het opnieuw opstarten van hun spreekuren op locatie bij de buurtwerkkamer. En waar dat nog niet kon werd tóch de samenwerking weer aangehaald, bijvoorbeeld met de medewerkers van Madizo. Met deze laatste organisatie zijn gerichte afspraken gemaakt over het (kunnen) ontvangen en effectief verwerken van de groeiende stroom aan hulpvragen die op beide organisaties afkomen. Door nauwer en gerichter samen te werken en dossiers in gezamenlijkheid op te pikken en te behandelen is ons bereik en succes groter dan als we dat (teveel) los van elkaar zouden doen.

Ook vanaf de tweede lockdown bleef de insteek om zoveel mogelijk met elkaar samen te werken en met elkaar op te trekken. Interessant was in dit verband de start van een achter de voordeurproject van Het Rode Kruis, in samenwerking met het ook in de G-Buurt gestarte verbondsteam en Rochdale. Inmiddels ligt dit Rode Kruisproject feitelijk stil, mede omdat buurtwerkkamer Samen Sterk uit de wijk is vertrokken.

Ook een succes in 2020 was en is de Weggeefkelder bij Samen Sterk. Kwetsbare buurtbewoners met een kleine portemonnee konden bij deze kelder terecht voor allerhande spullen die door anderen ter beschikking waren gesteld. De aanloop en behoefte bleef ook of juist in coronatijd onverminderd hoog.

En niet onbelangrijk; voor en tijdens de coronatijd zijn de banden met het bewonersplatform G-Buurt (thans Moving Forward) aangehaald en is afgesproken vaker, meer en intensiever met elkaar op te trekken. Dat deze twee bewonersgroepen elkaar wisten te vinden was pure winst voor de ontwikkelbuurt waarin buurtwerkkamer Samen Sterk ligt. Samen ben je ook écht sterker. Afgesproken werd om deze samenwerking en actieve (bewoners) verbinding in de tweede helft van 2020 verder uit te bouwen, maar door het verdwijnen van Samen Sterk is die samenwerking alleen op individueel bewonersniveau begin 2021 voorzichtig voortgezet.

Buurtwerkkamer De Handreiking

Net als bij de andere buurtwerkkamers in Zuidoost meldden zich in 2020 bij De Handreiking veel (nieuwe) bewoners die door de coronacrisis in de (financiële) problemen waren gekomen. En net als in de rest van Zuidoost lijkt er aan deze stroom kwetsbare buurtbewoners voorlopig geen einde te komen. Nog steeds melden zich wekelijks mensen met een WW- of WWB-aanvraag. Het is opvallend te zien hoe weinig plekken er in Zuidoost zijn waar mensen naar toe kunnen als ze hulp nodig hebben bij een aanvraag of contact met een instantie.

De mensen van De Handreiking zijn er trots op in 2020 mee te hebben kunnen werken aan het wekelijks vanuit de buurtwerkkamer verdelen en uitgeven van meerdere voedselpakketten onder kwetsbare buurtbewoners. Mede door de bel- en flyeractie hadden de vrijwilligers en medewerkers goed scherp waar in de wijk de behoeften en kwetsbaarheden lagen. Dat was overigens niet alleen op materieel gebied, maar zeker ook op het persoonlijke vlak. Er was veel behoefte aan ontmoeting.

Zo gauw het kon na de versoepeling organiseerde De Handreiking weer koffie-momenten en lunches. Gretig en dankbaar werd daarbij gebruik gemaakt van de ontmoetingsruimte buiten voor de buurtwerkkamer die in 2019 door het stadsdeel is gerealiseerd. Met dank aan deze ruimte én het mooie weer in het voorjaar konden nog tijdens de eerste lockdown meerdere buurtbewoners elkaar tóch nog ontmoeten. Logischerwijs viel dit in de herfst en met name ná de tweede lockdown weer terug. Toch bleven de mensen komen, want de eenzaamheid onder veel buurtbewoners kwam als een boemerang weer terug.

Het kwam al eerder naar voren; buurtwerkkamer De Handreiking heeft een bijzondere samenwerking en relatie met en positie in het Verbond van 100. Ook tijdens de coronamaanden en lockdowns bleven de contacten nauw en warm en was er zelfs sprake van 'op- en afschaling' van hulpvragers. De Handreiking kon voorzien in een gat dat als gevolg van de coronamaatregelen ontstond en waarin medewerkers van het Verbond van 100 maanden lang – tot hun eigen verdriet en soms zelfs frustratie – niet vanuit hun locatie aan Hoptille konden werken.

De coronacrisis heeft de band tussen Verbond van 100 en de buurtwerkkamer alleen maar versterkt en heeft tegelijkertijd bloot weten te leggen hoezeer 'formeel en informeel' elkaar dienen op te zoeken en te vinden. Vanzelf zal dat niet altijd gaan; dat is hard werken, maar als en wanneer dat lukt is dat heel bevredigend.

Buurtwerkkamer Casa Jepie Makandra (CJM)

Ook bij CJM was het tijdens beide lockdowns een (veilige) drukte van jewelste. Meteen in de eerste week werd er een begin gemaakt met het maken en plaatsen van wat wij zijn gaan noemen 'nabijheidsschermen' waardoor de formulierenbrigade en de schuldhulptoeleiding ononderbroken door kon gaan. En dat gebeurde! CJM kende en kent een wekelijkse vaste en nieuwe stroom van bewoners die onze hulp inriepen.

We merkten goed dat CJM al dik negen jaar in de wijk gevestigd is en onder bewoners in heel Zuidoost (en daarbuiten) een goede naam en reputatie heeft weten op te bouwen. Dit beeld zien we bij CJM terug over heel 2020; steeds meer mensen – ook nieuwe deelnemers die we voorheen niet eerder hadden gezien – meldden zich met brieven, formulieren en aanmaningen. Net als bij Samen Sterk nam bij CJM het aantal mensen dat via het programma Schoon Schip werd geholpen in de tweede helft van 2020 een hoge vlucht.

Daarnaast was het mooi om te zien dat de Voedselbank van Stichting Caribic in Holendrecht de buurtwerkkamer is gaan gebruiken als uitgiftepunt van de voedselpakketten. Dit trok zowel huidige deelnemers/leden als nieuwe mensen naar CJM toe. Ook met andere partners werd (hernieuwde) samenwerking opgezet. Denk hierbij aan de Groene Hub met wie we afspraken hebben gemaakt om samen op te trekken en samen te werken aan verduurzaming en energiebesparing onder en door buurtbewoners.

Buurtwerkkamer MultiBron

Uiteraard waren we heel trots op het stuk in het Parool over onze aanpak (en in het bijzonder het aandeel daarin van assistent-teamcoördinator Bianca) in coronatijd. Niet dat we iets anders deden dan in normale tijden, maar omdat we zo'n beetje de enigen waren die de deuren open hielden en mensen bleven ontvangen en helpen, is het altijd fijn om de waardering te krijgen die elders achterwege blijft. Toch is dit positieve stuk in de krant niet wat is blijven hangen als we terugdenken aan 2020. Wat ons betreft viel op dat – naast de grote groep hulpvragers die bleven binnen lopen – er nieuwe vrijwilligers op zijn gestaan in deze onzekere tijd. Net als bij CJM geeft dat de burger moed, omdat de veerkracht van de samenleving op buurt- en wijkniveau in Zuidoost niet van de systeemwereld kwam, maar van onderop en vanuit de (kwetsbare) mensen zelf.

Net als bij de andere buurtwerkkamers startten bij MultiBron zodra het weer kon (vanaf 1 juni) de sociale activiteiten in groepsverband meteen weer op (uiteraard op anderhalve meter en in minder grootschalig verband); samen koken, eten, handwerken en naaien, computeren en kletsen, het gebeurde en gebeurt weer bij MultiBron. Dat mag voor de hand liggend klinken, dat was en is het zeker niet als we kijken naar andere plekken in het stadsdeel waar dit vóór de coronacrisis ook gebeurde. De meeste buurthuizen en aanverwante plekken waren in 2020 nog maar bepekt open en zeker niet altijd even toegankelijk voor groepjes bewoners die elkaar laagdrempelig willen ontmoeten.

Bij MultiBron valt op dat na een aarzelende en angstige houding in de maanden maart en april de meeste bewoners die elkaar willen ontmoeten in de tweede helft van 2020 de weg naar de buurtwerkkamer weer hebben teruggevonden. En ook vanaf de tweede strengere lockdown eind oktober bleven de vaste en kwetsbare bewoners geregeld binnen lopen (op afspraak, dat wel) voor een beetje aanspraak. MultiBron is voor velen in Venserpolder de enige plek waar zij een stukje huiselijkheid ervaren.

Mooi om te zien was ook de samenwerking met de mensen van Stichting Ses die gebruik maakten van de buurtwerkkamer-bestelbus om buurtbewoners te voorzien van een 'corona-pakket'.

Waar we bij MultiBron – net als bij CJM overigens - óók trots op zijn is het feit dat we in de coronatijd nieuwe vrijwilligers aan ons hebben weten te verbinden. Het betreft hier mensen die juist als gevolg van de coronacrisis besloten in actie te komen om iets te kunnen betekenen voor de gemeenschap. Dit is nou nét waar de buurtwerkkamers voor staan; gemeenschapszin en precies dáár gaan waar en wanneer dat het hardst nodig is. Het geeft vertrouwen dat ook in moeilijke en donkere tijden als in de eerste weken van de coronacrisis bewoners de rug rechten en actief op zoek gaan naar vrijwilligerswerk. Van meer dan één vrijwilliger begrepen wij overigens dat de buurtwerkkamers de enige plekken in Zuidoost waren die überhaupt reageerden en hun aanbod gretig aanvaardden. Daarvan schrokken wij toch wel in 2020.

Samenwerkingspartners buurtwerkkamers Amsterdam Zuidoost
In 2020 hebben we maar liefst met 112 partners samengewerkt en contact gehad:

• Buurtteam (Verbond van 100) • Madizo • HVO Querido • Akwaabazorg • Cordaan • Samen Doen • Edteam • Amsta • WPI • OKT • Gizzo • Burennetwerk • Clip • Humanitas • Markant • Regenbooggroep • Platform Informele zorg Amsterdam Zuidoost • Sociale Dokter • Stichting Eigen Kracht • !Woon • Bloei & Groei • De Groene Hub • Technotrend • Venzo • Reciq • Hasam • Buba • De Brecht • Stichting SES • De Dreef • Spinnewiel • Hood-Lab • Voedselbank • Vanizorg • Impower • Opvoed debatten • PBAZO • Gebiedsteams stadsdeel Zuidoost	• Eigen Haard • Ymere • Stadgenoot • Rochdale • Movisie • Wijkleerbedrijf Calibris • Barrio Lobi Academie • Vve Haardstee • Bewonerscommissies Haardstee/Hoptille • Buurtambassadeur • Leef en Leer • LSA • Het Glazen Huis • ProFor • Stichting Anders • SWA • VvE Hoogoord West • Gemeente A'dam projectgroep Aardgasvrij • Zuidoost TV • Zone 3 • Stichting Re-Boost • Beter Buren • Burennetwerk • Wijkleerbedrijf • Pozo • Stadsimker • Bewindvoerders • Advocaten • Sociaal Pact • De tuinen van Inet • Wijkzorgalliantie • AFWC • Stichting Prisma • Focusgroep 'Scholen als energieambassade in de wijk' • Ieder zijn Werk • Dokters van de Wereld	• ROC Midden Nederland • HvA • UvA • Leger des Heils • Streetcorner • Bewonersplatform G Buurt • Statushouders • Stichting WOON • Stichting BOOT • Stadsdorp Goud • Kinderboerderij • Capabel Onderwijsgroep • Stichting Present • Winkelcentrumcommissie • Rode Kruis • HVO-Querido • Venzo • Ouder Kind Team • Sociaal loket • Taalwijzer • MEE • VCA • Pakhuis de Zwijger (New Metropolis) • Gezondheidscentrum • Holendrechtschool • Vrouwennetwerk • Buurthuis Holendrecht • Bewonerscollectief Holendrecht • De Drecht • Ghanese Stichtingen • Groene hub • Van schulden naar kansen / Nationale Nederlanden • Aan de Knoppen • Gezond koken • Kerk • Stadmakerij • Stichting Roads • Zuidoost Werkt!

Toelichting samenwerking

De gemeente Amsterdam hecht zeer een actieve samenwerking en afstemming met het stadsdeel (Gebiedsteams) en andere organisaties zoals MadiZo, PBAZO, Venzo en Swazoom; alsook met MadiZO als het gaat om schuldhulpverlening. Daarnaast heeft de gemeente ons met nadruk gevraagd ondersteuning te bieden aan bewoners met vragen over de minima regelingen en hen te ondersteunen bij de daadwerkelijke (digitale) aanvraag voor een minimaregeling.

Ook in 2020 waren de buurtwerkkamers weer lid en actief onderdeel van het Social Pact. Vanuit die hoedanigheid waren en zijn er korte lijnen en samenwerkingsverbanden met Swazoom, Venzo, PBAZO en MadiZo. Voor wat betreft MadiZo kunnen wij nog meegeven dat wij werken met een vast aanspreekpunt en dat er in 2020 tientallen dossiers actief met elkaar zijn gedeeld en opgepikt. Daarnaast organiseerde MadiZo een apart schuldhulpspreekuur bij Samen Sterk dat wekelijks goed werd bezocht door meerdere bewoners en waar gerichte kruisbestuiving plaatsvond. Ook vanuit Venzo zijn in 2020 meerdere bewoners als vrijwilliger bij een van de buurtwerkkamers aan de slag gegaan. Met en naar de individuele medewerkers van Venzo zijn er korte lijnen en is er regelmatig contact waarin er sprake is van 'maatwerk'. Ook met PBAZO is er op vooral uitvoerend vlak sprake van goede contacten en korte lijnen; er wordt snel en makkelijk geschakeld met en naar elkaar als dat bewoners verder brengt en kan ondersteunen in hun wens iets voor en in de buurt te doen. Daarnaast hebben alle buurtwerkkamers goede en warme contacten binnen de gebiedsteams van het stadsdeel. Deze contacten gaan vaak al 5 tot 10 jaar terug en leiden er in de praktijk toe dat in gezamenlijkheid nieuwe initiatieven tot stand komen. Zeker bij De Handreiking en Samen Sterk was daar ook in 2020 weer sprake van. Ook met Buurthuis Holendrecht (en de Voedselbank aldaar) zijn de lijnen kort en de samenwerking warm.

Als het gaat om het aantal aanvragen voor minimavoorzieningen waarbij de buurtwerkkamers ondersteunen kunnen we concluderen dat die aantallen in 2020 wederom hoog waren. Het gaat hier om honderden bewoners die we daarmee in 2020 hebben geholpen. Als gevolg van de strenge privacywetgeving én de complexiteit van de hulpvragen is het moeilijk tot op de komma nauwkeurig aan te geven om hoeveel ondersteuningszaken het hier precies gaat (enkele honderden toch zeker), maar desondanks gaan wij in 2021 daar méér inzicht in te kunnen verschaffen. Wellicht gaan wij op onderdelen actief en gericht proberen te 'turven', denk aan voorziening die direct te linken zijn aan bijvoorbeeld de stadspas. Wellicht komen wij bij de gemeente terug met de vraag wat zij precies verstaat onder "registreren" en hoe dat er in haar optiek uit zou (moeten en kunnen) zien. Dit zoals aangegeven om de wet op de privacy; wat kan en mag wél en wat níet?

Financiële verantwoording 2020

Inkomsten en uitgaven Casa Jepie Makandra (CJM)

Financiers	Begroting	Realisatie	Toelichting
Gemeente Amsterdam	€ 62.558	€ 63.567	Bijdrage blijft op niveau 2016/17
Werk en Re-integratie	€ 6.100	€ 0	Geen LKS meer voor assistent teamcoördinator
Woningcorporaties	€ 30.000	€ 30.000	Eigen Haard (17.500) en Stadgenoot (12.500)
Particuliere Fondsen	€ 0	€ 0	
Overige (eigen) inkomsten	€ 1.000	€ 10.026	Bijdrage NN voor Schoon Schip
TOTAAL	€ 99.658	€ 103.593	

Middelen	Begroting	Realisatie	Toelichting
Ondersteunen en coördineren vrijwilligers en deelnemers	€ 34.500	€ 18.872	Inzet teamcoördinator lager, omdat grotere inzet nodig was van dezelfde persoon bij Samen Sterk
Coachen team medewerkers en vrijwilligers	€ 11.712	€ 11.677	
Administratie, verantwoording en makelen partners	€ 7.320	€ 6.824	Iets minder uren inzet vanuit ondersteuning op HRM, ICT en algemeen (was elders harder nodig)
Werkplekken buurtbewoners met beperkte loonwaarde (SR)	€ 29.112	€ 34.898	Assistent teamcoördinator werkt deels (20/36) voor schuldhulptoeleiding 'Schoon Schip'
Participatie-, leerwerk- en stageplekken (SR)	€ 5.400	€ 3.400	Mogelijkheden onvoldoende benut.
Huisvestingskosten: huur, GWE, internet en inventaris	€ 14.520	€ 15.116	
Locatiekosten: handgeld, ict, communicatie en training	€ 6.096	€ 4.455	Niet alle handgeld voor activiteiten is benut en minder geïnvesteerd in communicatie
Verenigingskosten: vereniging, bank, accountant en voorz.	€ 2.040	€ 2.392	
TOTAAL	€ 110.700	€ 97.634	
SALDO Inkomsten - Uitgaven	**- € 11.042**	€ 5.959	Op aanwijzing accountant moet reserve aangevuld

Belangrijke kengetallen	Begroting	Realisatie	Toelichting
Social Return on Investment (SROI)	31%	39%	Aandeel uitgaven op werkplekken met beperkte loonwaarden; als % van totale uitgaven
Aandeel indirecte kosten	8%	9%	Aandeel uitgaven administratie, verantwoording, makelen partners en verenigingskosten; als % van totale uitgaven
Aandeel investering in mensen	80%	78%	Aandeel uitgaven salarissen en vergoedingen voor alle inzet van mensen; als % van totale uitgaven

Conclusies

Er is een batig saldo op het financiële resultaat (6% over). Dat is wel nodig ook omdat de reserves van de organisatie op een kritisch niveau liggen (risico op een matige liquiditeit). De uitgaven waren lager (12%) dan begroot, vooral omdat de teamcoördinator op drie buurtwerkkamers tegelijkertijd actief was en lange tijd niet duidelijk was of de derde locatie ook na 1 juli nog open zou zijn. Zijn inzet op Samen Sterk was vaak urgenter. Dat is heel goed opgevangen door de assistent teamcoördinator.

Inkomsten en uitgaven MultiBron

Financiers	Begroting	Realisatie	Toelichting
Gemeente Amsterdam	€ 74.666	€ 73.567	Bijdrage blijft op niveau 2016/17
Werk en Re-integratie	€ 12.200	€ 13.831	
Woningcorporaties	€ 22.500	€ 22.500	Eigen Haard (12.500), Rochdale (5.000), Ymere (2.500) en Stadgenoot (2.500)
Particuliere Fondsen	€ 0	€ 0	
Overige (eigen) inkomsten	€ 1.000	€ 15.026	Bijdrage NN voor Schoon Schip
TOTAAL	€ 110.366	€ 124.924	

Middelen	Begroting	Realisatie	Toelichting
Ondersteunen en coördineren vrijwilligers en deelnemers	€ 17.724	€ 34.950	2de helft jaar is interim teamcoördinator ingezet om team extra te steunen en te vernieuwen
Coachen team medewerkers en vrijwilligers	€ 11.712	€ 11.677	
Administratie, verantwoording en makelen partners	€ 7.320	€ 6.824	Iets minder uren inzet vanuit ondersteuning op HRM, ICT en algemeen (was elders harder nodig)
Werkplekken buurtbewoners met beperkte loonwaarde (SR)	€ 27.408	€ 42.121	Dubbele bezetting assistent teamcoördinator vanwege uitval/ziekte: extra inzet was nodig
Participatie-, leerwerk- en stageplekken (SR)	€ 5.400	€ 0	Mogelijkheden onvoldoende benut
Huisvestingskosten: huur, GWE, internet en inventaris	€ 18.360	€ 17.706	
Locatiekosten: handgeld, ict, communicatie en training	€ 6.096	€ 4.521	Niet alle handgeld voor activiteiten is benut en minder geïnvesteerd in communicatie
Verenigingskosten: vereniging, bank, accountant en voorz.	€ 2.040	€ 2.228	
TOTAAL	€ 96.060	€ 120.027	
SALDO Inkomsten - Uitgaven	€ 14.306	€ 4.897	Op aanwijzing accountant moet reserve aangevuld

Belangrijke kengetallen	Begroting	Realisatie	Toelichting
Social Return on Investment (SROI)	34%	35%	Aandeel uitgaven op werkplekken met beperkte loonwaarden; als % van totale uitgaven
Aandeel indirecte kosten	10%	8%	Aandeel uitgaven administratie, verantwoording, makelen partners en verenigingskosten; als % van totale uitgaven
Aandeel investering in mensen	72%	80%	Aandeel uitgaven salarissen en vergoedingen voor alle inzet van mensen; als % van totale uitgaven

Conclusies

Er is een batig saldo op het financiële resultaat (4% over). Dat is wel nodig ook omdat de reserves van de organisatie op een kritisch niveau liggen (risico op een matige liquiditeit). De uitgaven waren hoger (20%) dan begroot, vooral vanwege de extra inzet van een tijdelijk interim teamcoördinator om het team extra te steunen, zodat de oorspronkelijke teamcoördinator niet op drie maar zich kon concentreren op twee buurtwerkkamers, namelijk CJM en vooral op Samen Sterk.

Inkomsten en uitgaven De Handreiking

Financiers	Begroting	Realisatie	Toelichting
Gemeente Amsterdam	€ 53.477	€ 53.567	Bijdrage blijft op niveau 2016/17
Werk en Re-integratie	€ 14.500	€ 11.116	
Woningcorporaties	€ 27.500	€ 27.500	Eigen Haard (5.000), Rochdale (10.000) en Ymere (12.500)
Particuliere Fondsen	€ 0	€ 2.500	Bijdrage Stichting DOEN voor materialen en vergoedingen bij kapsalon en naaigroep
Overige (eigen) inkomsten	€ 7.000	€ 12.626	Vooral door bijdrage in huur en activiteiten voor de satelliet ruimte in nabij gelegen Hoptille 183
TOTAAL	€ 102.477	€ 107.309	

Middelen	Begroting	Realisatie	Toelichting
Ondersteunen en coördineren vrijwilligers en deelnemers	€ 35.460	€ 35.458	
Coachen team medewerkers en vrijwilligers	€ 11.712	€ 13.677	Extra inzet in begeleiding assistenten en voor opknappen ruimte op Haardstee 15 (door EH)
Administratie, verantwoording en makelen partners	€ 7.320	€ 8.823	Extra inzet voor organiseren medegebruik van Hoptille 183
Werkplekken buurtbewoners met beperkte loonwaarde (SR)	€ 28.840	€ 23.180	Uitval assistent en herbezetting vanuit reserve
Participatie-, leerwerk- en stageplekken (SR)	€ 5.400	€ 7.585	Twee meewerkende vrijwilligers extra op basis van activiteiten en beheer bij Hoptille 183
Huisvestingskosten: huur, GWE, internet en inventaris	€ 11.220	€ 6.297	Nog geen volledige verrekening van huur door Eigen Haard van de ruimtes bij Haardstee 15
Locatiekosten: handgeld, ict, communicatie en training	€ 6.096	€ 3.326	Niet alle handgeld voor activiteiten is benut en minder geïnvesteerd in communicatie
Verenigingskosten: vereniging, bank, accountant en voorz.	€ 2.040	€ 2.987	Aanvullen reserve voor vervanging medewerkers
TOTAAL	€ 104.088	€ 101.333	
SALDO Inkomsten – Uitgaven	**- € 1.611**	€ 5.976	Op aanwijzing accountant moet reserve aangevuld

Belangrijke kengetallen	Begroting	Realisatie	Toelichting
Social Return on Investment (SROI)	29%	30%	Aandeel uitgaven op werkplekken met beperkte loonwaarden; als % van totale uitgaven
Aandeel indirecte kosten	9%	12%	Aandeel uitgaven administratie, verantwoording, makelen partners en verenigingskosten; als % van totale uitgaven
Aandeel investering in mensen	81%	88%	Aandeel uitgaven salarissen en vergoedingen voor alle inzet van mensen; als % van totale uitgaven

Conclusies

Er is een batig saldo op het financiële resultaat (6% over), mede door de (tijdelijke) hogere eigen inkomsten én de bijdrage van Stichting DOEN voor het experimenteren met vrijwilligers die met een activiteit in de toekomst mogelijk willen doorgroeien naar het starten van een eigen onderneming. Een batig saldo is van belang omdat de reserves van de organisatie op een kritisch niveau liggen (risico op een matige liquiditeit). De uitgaven zijn net iets lager (nog geen 3%) dan begroot, vooral door de (tijdelijk) lagere huisvestingskosten.

Inkomsten en uitgaven Samen Sterk

Financiers	Begroting	Realisatie	Toelichting
Gemeente Amsterdam	€ 59.531	€ 60.000	Bijdrage blijft op niveau 2016/17
Werk en Re-integratie	€ 15.000	€ 8.842	
Woningcorporaties	€ 24.000	€ 17.000	Rochdale (12.000 in de huur) en Ymere (12.500) en wegvallen aanvullende bijdrage (7.000) van Rochdale omdat er geen verbouwing is geweest
Particuliere Fondsen	€ 0	€ 0	
Overige (eigen) inkomsten	€ 21.000	€ 15.026	Wel bijdrage NN voor Schoon Schip, maar geen medegebruik van ruimtes voor activiteiten derden
TOTAAL	€ 119.531	€ 100.868	

Middelen	Begroting	Realisatie	Toelichting
Ondersteunen en coördineren vrijwilligers en deelnemers	€ 34.500	€ 34.663	
Coachen team medewerkers en vrijwilligers	€ 14.640	€ 16.677	Extra inzet in begeleiden gesprek met kritische bewoners over toekomst Samen Sterk
Administratie, verantwoording en makelen partners	€ 11.712	€ 12.823	Idem, als ook extra overleg met (wijk)partners over aanpassingen in de samenwerking
Werkplekken buurtbewoners met beperkte loonwaarde (SR)	€ 27.408	€ 20.554	Uitval assistent en geen mogelijkheden om deze tijdelijk te kunnen vervangen
Participatie-, leerwerk- en stageplekken (SR)	€ 5.400	€ 2.949	Mogelijkheden onvoldoende benut
Huisvestingskosten: huur, GWE, internet en inventaris	€ 17.820	€ 15.978	Nihil aanpassingen ruimte en minder aanschaf 'nieuwe' (2de hands) inventaris
Locatiekosten: handgeld, ict, communicatie en training	€ 6.096	€ 4.916	Niet alle handgeld voor activiteiten is benut en minder geïnvesteerd in communicatie
Verenigingskosten: vereniging, bank, accountant en voorz.	€ 2.040	€ 3.720	Aanvullen reserve voor vervanging medewerkers
TOTAAL	€ 119.616	€ 112.280	
SALDO Inkomsten – Uitgaven	**- € 85**	**- € 11.412**	Tekort saldo vooral door sterk lagere inkomsten

Belangrijke kengetallen	Begroting	Realisatie	Toelichting
Social Return on Investment (SROI)	27%	21%	Aandeel uitgaven op werkplekken met beperkte loonwaarden; als % van totale uitgaven
Aandeel indirecte kosten	11%	15%	Aandeel uitgaven administratie, verantwoording, makelen partners en verenigingskosten; als % van totale uitgaven
Aandeel investering in mensen	78%	78%	Aandeel uitgaven salarissen en vergoedingen voor alle inzet van mensen; als % van totale uitgaven

Conclusies

Er is een negatief saldo op het financiële resultaat (10% tekort), vooral door de lagere inkomsten als gevolg van het deels wegvallen van loonkostensubsidies (door uitval/ziekte van assistent), de lagere bijdrage van Rochdale en omdat er geen inkomsten zijn uit medegebruik voor activiteiten derden. Het negatieve saldo kan worden opgevangen door een batig saldo bij de overige buurtwerkkamers in Zuidoost. De uitgaven zijn net iets lager (6%) dan begroot, vooral omdat we geen goede vervanging hebben kunnen organiseren bij de uitval van de assistent.

Inkomsten en uitgaven buurtwerkkamers Zuidoost

Financiers	Begroting	Realisatie	Toelichting
Gemeente Amsterdam	€ 250.232	€ 250.701	Bijdrage blijft op niveau 2016/17
Werk en Re-integratie	€ 47.800	€ 33.789	Niet altijd goed vacatures kunnen aanvullen en bij uitval/ziekte vervalt de loonkostensubsidie
Woningcorporaties	€ 104.000	€ 97.000	Wegvallen aanvullende bijdrage (7.000) van Rochdale bij Samen Sterk
Particuliere Fondsen	€ 0	€ 2.500	Bijdrage Stichting DOEN voor materialen en vergoedingen bij activiteiten in De Handreiking
Overige (eigen) inkomsten	€ 30.000	€ 52.704	Grote bijdrage zorgverzekeraar Nationale Nederlanden voor Schoon Schip (40.000)
TOTAAL	€ 432.032	€ 436.694	

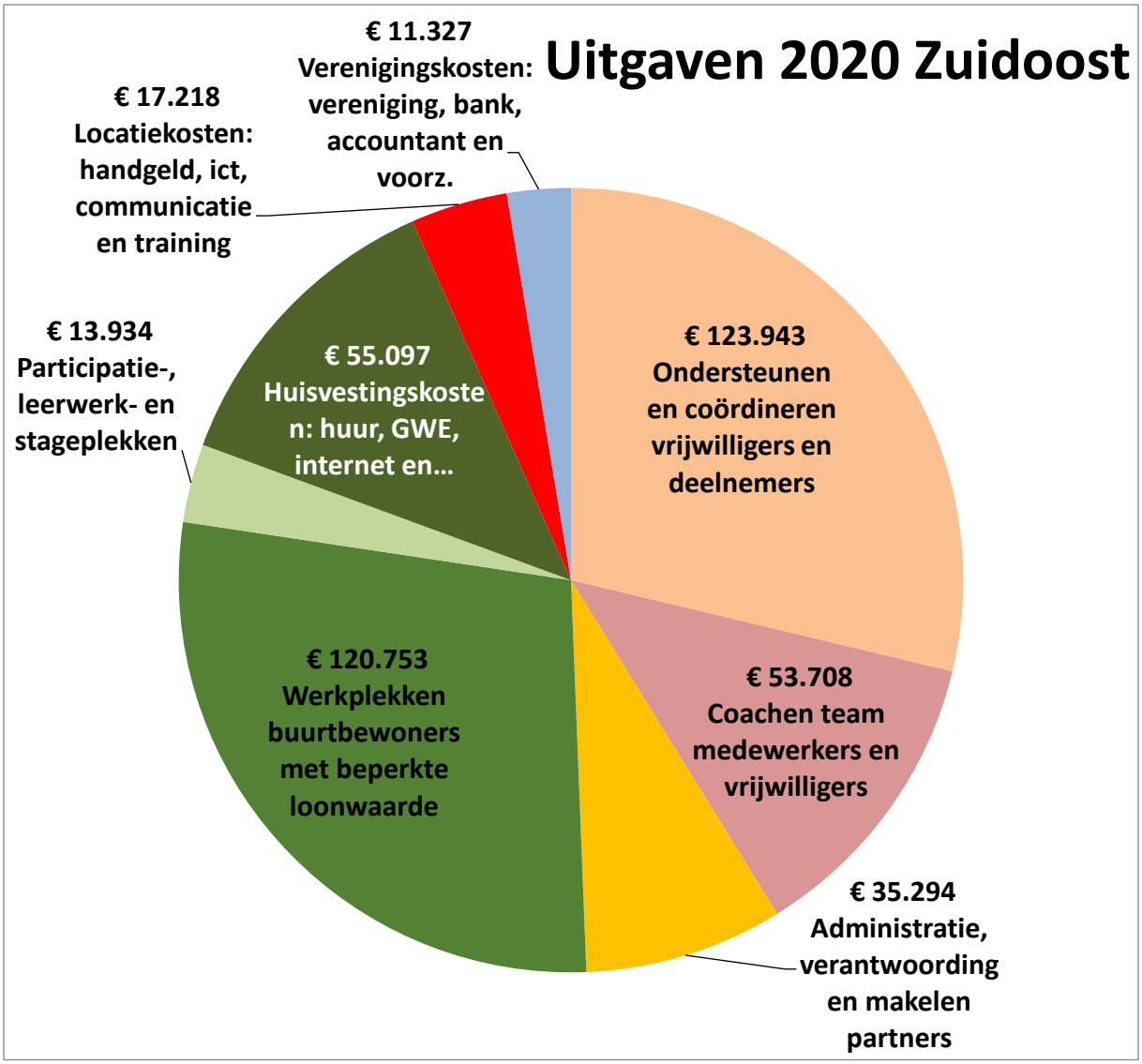
Middelen	Begroting	Realisatie	Toelichting
Ondersteunen en coördineren vrijwilligers en deelnemers	€ 122.184	€ 123.943	
Coachen team medewerkers en vrijwilligers	€ 49.776	€ 53.708	Extra inzet begeleiden gesprekken over toekomst Samen Sterk en opknappen ruimte De Handreiking
Administratie, verantwoording en makelen partners	€ 33.672	€ 35.294	Idem
Werkplekken buurtbewoners met beperkte loonwaarde (SR)	€ 108.768	€ 120.753	Vanwege uitval/ziekte assistent teamcoördinator is er deels extra inzet van een 5de assistent nodig
Participatie-, leerwerk- en stageplekken (SR)	€ 21.600	€ 13.934	Mogelijkheden onvoldoende benut
Huisvestingskosten: huur, GWE, internet en inventaris	€ 61.920	€ 55.097	Nog geen volledige verrekening van huur door Eigen Haard voor De Handreiking
Locatiekosten: handgeld, ict, communicatie en training	€ 24.384	€ 17.218	Niet alle handgeld voor activiteiten is benut en minder geïnvesteerd in communicatie
Verenigingskosten: vereniging, bank, accountant en voorz.	€ 8.160	€ 11.327	Aanvullen reserve voor vervanging medewerkers
TOTAAL	€ 430.464	€ 431.274	
SALDO Inkomsten – Uitgaven	€ 1.568	€ 5.420	Op aanwijzing accountant moet reserve aangevuld

Belangrijke kengetallen	Begroting	Realisatie	Toelichting
Social Return on Investment (SROI)	30%	31%	Aandeel uitgaven op werkplekken met beperkte loonwaarden; als % van totale uitgaven
Aandeel indirecte kosten	10%	11%	Aandeel uitgaven administratie, verantwoording, makelen partners en verenigingskosten; als % van totale uitgaven
Aandeel investering in mensen	78%	81%	Aandeel uitgaven salarissen en vergoedingen voor alle inzet van mensen; als % van totale uitgaven

Conclusies

Goed financieel resultaat (1% over), nodig voor opbouw van een reserve. Huidige reserve ligt op een kritisch niveau waardoor onze liquiditeit onvoldoende is geborgd (met het risico dat betalingen niet tijdig plaatsvinden). De uitgaven waren nagenoeg gelijk aan begroot. De SROI komt uit op 31%, fors hoger dan de ca. 5% die gemeenten als streefcijfer hanteren (VNG, Handreiking Social Return - 2018) en zelfs op het niveau dat landelijk (wettelijk: Aanbestedingswet artikel 2.82) wordt gehanteerd als minimum om bedrijven met voorkeur opdrachten te gunnen, omdat zij zich maximaal inzetten om kansarme werknemers aan een baan te helpen (de zogenaamde 30+- of Abw-organisaties).

Inkomsten 2020 Zuidoost
Investering in euro's van financiers en
van vrijwilligersuren vertaald naar euro's
€ 250.701
Gemeente
Amsterdam
€ 404.000
Ureninvestering
bewoners /
vrijwilligers
€ 33.789
Werk en Re-
Integratie
€ 97.000
Woning
corporaties
€ 52.704
Overige (eigen)
inkomsten
€ 2.500
Particuliere
fondsen


Uitgaven 2020 Zuidoost
€ 11.327
Verenigingskosten: vereniging, bank, accountant en voorz.
€ 17.218
Locatiekosten: handgeld, ict, communicatie en training
€ 13.934
Participatie-, leerwerk- en stageplekken
€ 55.097
Huisvestingskosten: huur, GWE, internet en…
€ 123.943
Ondersteunen en coördineren vrijwilligers en deelnemers
€ 120.753
Werkplekken buurtbewoners met beperkte loonwaarde
€ 53.708
Coachen team medewerkers en vrijwilligers
€ 35.294
Administratie, verantwoording en makelen partners

Verantwoording 2020 naar activiteiten en ambities

De voorliggende rapportage is (tot aan deze pagina) op basis van een 'middelenbegroting en verantwoording' met kosten voor de inzet van mensen (zoals voor de begeleiding en coaching) en voor de inzet van fysieke middelen (zoals het huren van de ruimte, kosten voor communicatie en handgeld voor de activiteiten en diensten). De gemeente Amsterdam c.q. stadsdeel Zuidoost werkt met ambities, en specifieke doelstellingen, zoals geformuleerd in de gebiedsplannen, waar de activiteiten en diensten van de buurtwerkkamer aan bijdragen. Om dat zichtbaar te maken kunnen we de middelenbegroting en verantwoording omzetten naar een tweetal nieuwe begrotingen en verantwoordingen:

- ***Activiteitenbegroting en verantwoording***
  Hierin zijn alle kosten toegerekend (op basis van inzet uren) naar de activiteiten (en diensten).

- ***Ambitiebegroting en verantwoording***
  Waarbij alle kosten zijn toegerekend naar de ambities, van niet alleen de gemeente, maar ook naar de ambities van de andere partners en medefinanciers van de buurtwerkkamers, namelijk woningcorporaties, uitkeringsinstanties en zorgverzekeraars.

Beperkingen van het omrekenen van middelen naar activiteiten (en ambities)
Als de middelen (uitgedrukt in bijvoorbeeld kosten voor de inzet van medewerkers en het huren van de ruimte) worden vertaald naar activiteiten (uitgedrukt in kosten omgerekend naar de specifieke activiteiten en diensten) brengt dat twee belangrijke beperkingen met zich mee:

- ***Activiteiten zijn een uitkomst, geen vooraf stuurbare input***
  Bij de buurtwerkkamers vinden activiteiten plaats op basis van wat bewoners/deelnemers graag willen. Het is niet vraaggericht en niet aanbodgericht, maar volledig energiegericht. Als de bewoners bijvoorbeeld meer willen met klussen dan met computer oefenlessen, dan gaat de één mogelijk boven het streefcijfer uitkomen en de ander mogelijk er onder blijven.

- ***Kosten voor een activiteit zijn (dus) ook een uitkomst***
  Na afloop van een jaar kan worden bepaald hoeveel bewoners aan welke activiteiten hebben deelgenomen en pas dan kunnen opnieuw de ingezette middelen naar de afzonderlijke activiteiten worden toegerekend. Andersom werkt het niet: een specifiek vooraf berekend budget voor een activiteit gaat er niet voorzorgen dat die activiteit ook echt kan gaan plaatsvinden. Activiteiten zijn een 'uitkomst', dus dat geldt ook voor de kosten.

Vandaar dat we altijd vooraf primair begroten in middelen en na afloop primair verantwoorden naar de inzet van die middelen. De buurtwerkkamers bieden namelijk ondersteuning door de inzet van die middelen en maken het daarmee mogelijk dat er activiteiten kunnen plaatsvinden en ambities worden gerealiseerd. De buurtwerkkamer stuurt dus niet op activiteiten en ambities, dat doen de bewoners/deelnemers en vrijwilligers zelf, naar wat zij zelf nodig vinden en graag willen.

Type activiteiten

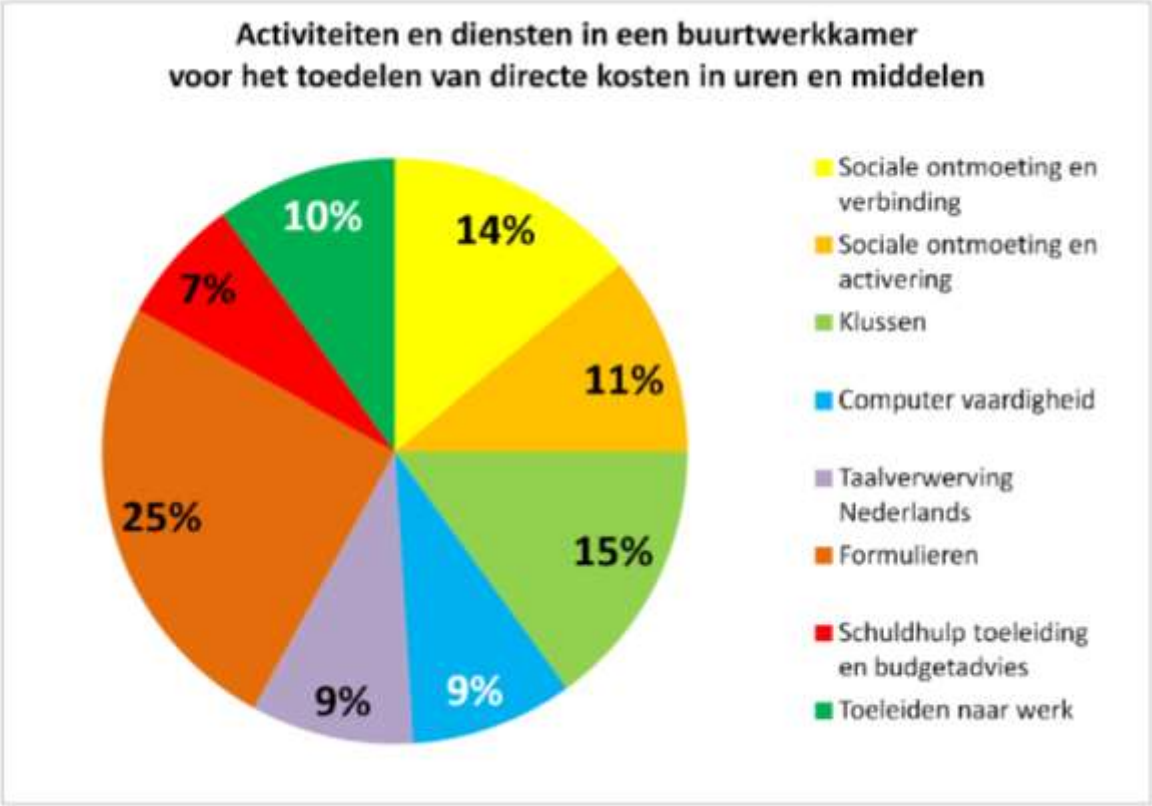
Om toch te kunnen verantwoorden naar activiteiten en ambities zullen we eerst onze activiteiten (en diensten) moeten 'clusteren' en vervolgens nagaan hoe zij afzonderlijk bijdragen aan de ambities. Op basis van de ervaringen in de afgelopen jaren kunnen we een basis overzicht van activiteiten en diensten samen stellen, in te delen in een achttal typen:

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

Sommige activiteiten vinden altijd plaats in een buurtwerkkamer, zoals de inloop (o.a. 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.

Van middelen naar activiteiten

Allereerst is op basis van kengetallen van de buurtwerkkamers in de afgelopen jaren een overzicht gemaakt van alle (type) activiteiten en diensten en de mate waarin de uren van vrijwilligers en medewerkers - als ook de fysieke middelen - zijn toe te rekenen naar alle afzonderlijke activiteiten en diensten. Dat levert de volgende gemiddelde verdeling van type activiteiten:



Van activiteiten naar ambities

In de gebiedsplannen van de gemeente Amsterdam c.q. stadsdeel Zuidoost staan diverse beleidsambities, inclusief (per gebied) enkele 'bijzondere doelen'. Woningcorporaties hebben als partner en medefinancier ook enkele belangrijke na te streven doelen, op het domein van leefbare buurten en het ondersteunen - waar nodig - van de eigen huurders met 'woonmaatschappelijk werk', zoals vastgelegd in de Woningwet. Vergelijkbare doelen zijn er ook bij uitkeringsinstanties en zorgverzekeraars. De gemeente zet in op alle beleidsdomeinen, de andere partners op een deel.

De activiteiten en diensten dragen ieder op een eigen wijze bij aan de verschillende ambities (en doelstellingen) van de diverse partners en medefinanciers van de buurtwerkkamers, zoals van de gemeente, woningcorporaties, uitkeringsinstanties en zorgverzekeraars. Indicatief uitgewerkt in het volgende overzicht:

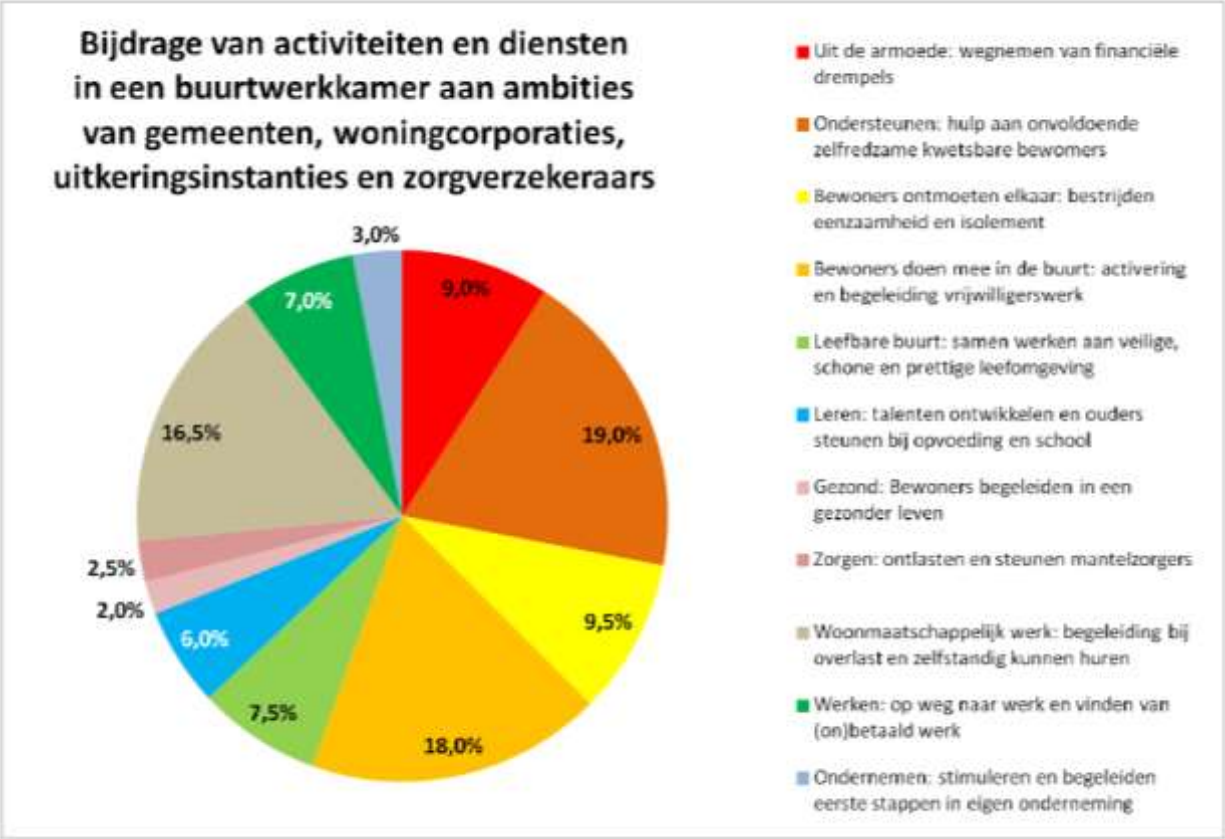
Bijdrage van activiteiten en diensten aan ambities en doelstellingen van instanties (gemeenten, woningcorporaties, uitkeringsinstanties en zorgverzekeraars)

		Ambities van gemeenten (G), woningcorporaties (W), uitkeringsinstanties (U) en zorgverzekeraars (Z)											Aandeel	
		G W U	G W U	G Z	G U	G W	G U	G Z	G Z	G W	G U	G U	per act.	per type
Type Activiteit of Dienst	Actviteit of Dienst	Uit de armoede: wegnemen van financiële drempels	Ondersteunen: hulp aan onvoldoende zelfredzame kwetsbare bewoners	Bewoners ontmoeten elkaar: bestrijden eenzaamheid en isolement	Bewoners doen mee in de buurt: activering en begeleiding vrijwilligerswerk	Leefbare buurt: samen werken aan veilige, schone en prettige leefomgeving	Leren: talenten ontwikkelen en ouders steunen 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	% 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%

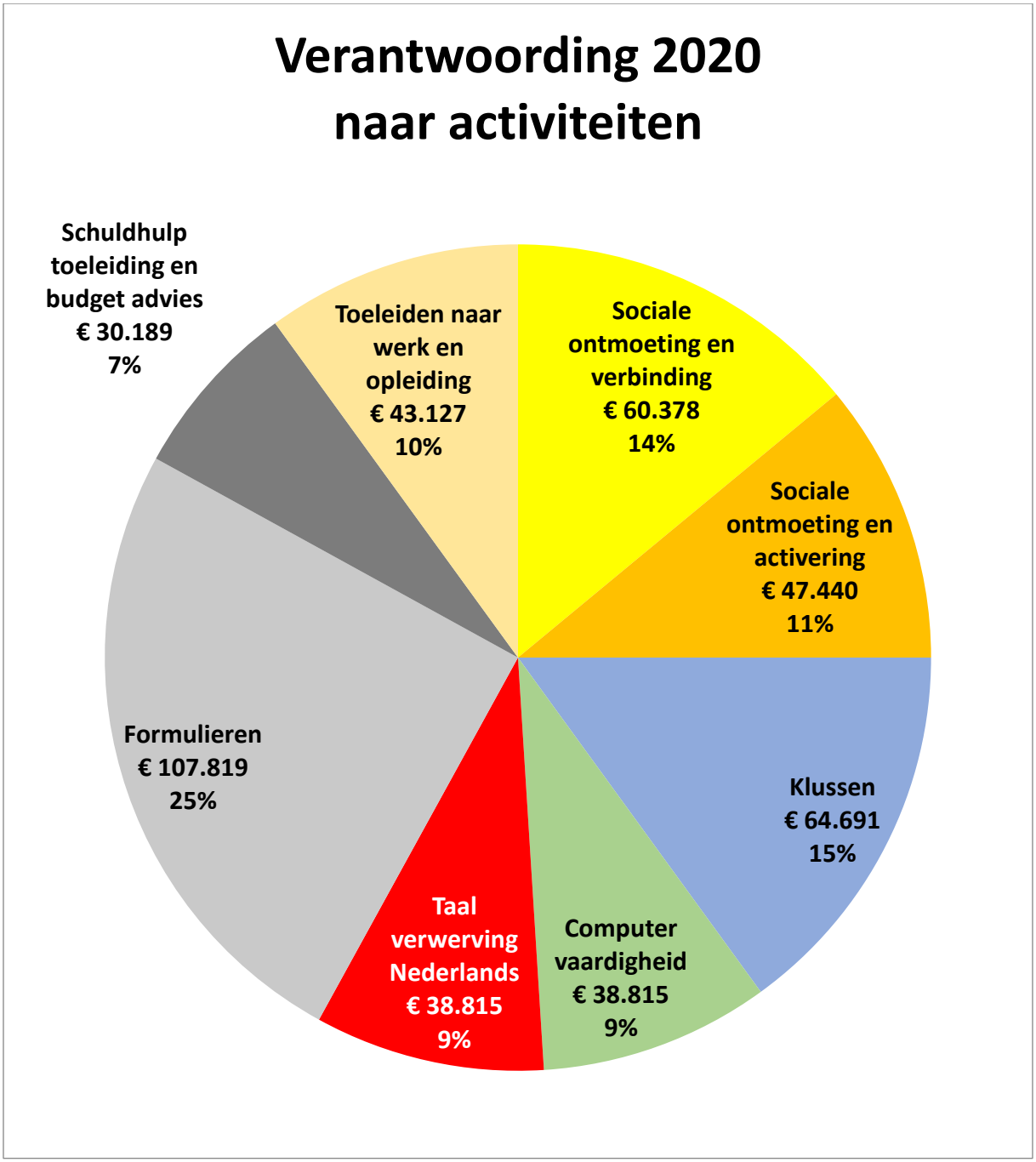
Samengevat in het volgende overzicht:

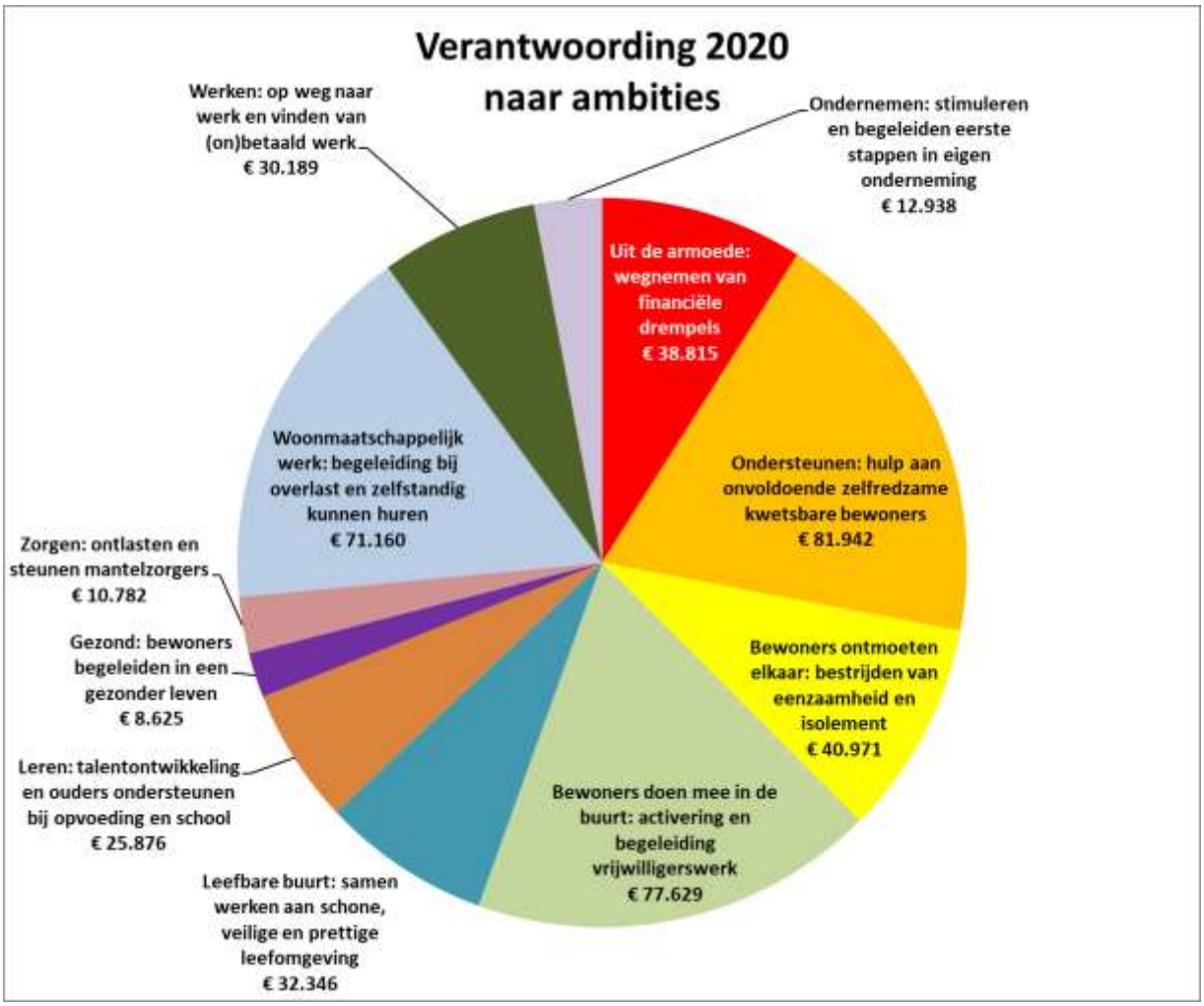
Ambities	Gemeente	Woning-corporatie	Uitkerings-instantie	Zorg-verzekeraar
Uit de armoede: wegnemen van financiële drempels				
Ondersteunen: hulp aan onvoldoende zelfredzame kwetsbare bewoners				
Bewoners ontmoeten elkaar: bestrijden van eenzaamheid en isolement				
Bewoners doen mee in de buurt: activering 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				

Vervolgens kunnen we nagaan in welke mate de (type) activiteiten (en diensten) bij een buurtwerkkamer bijdragen aan de verschillende ambities van de diverse partners en medefinanciers:

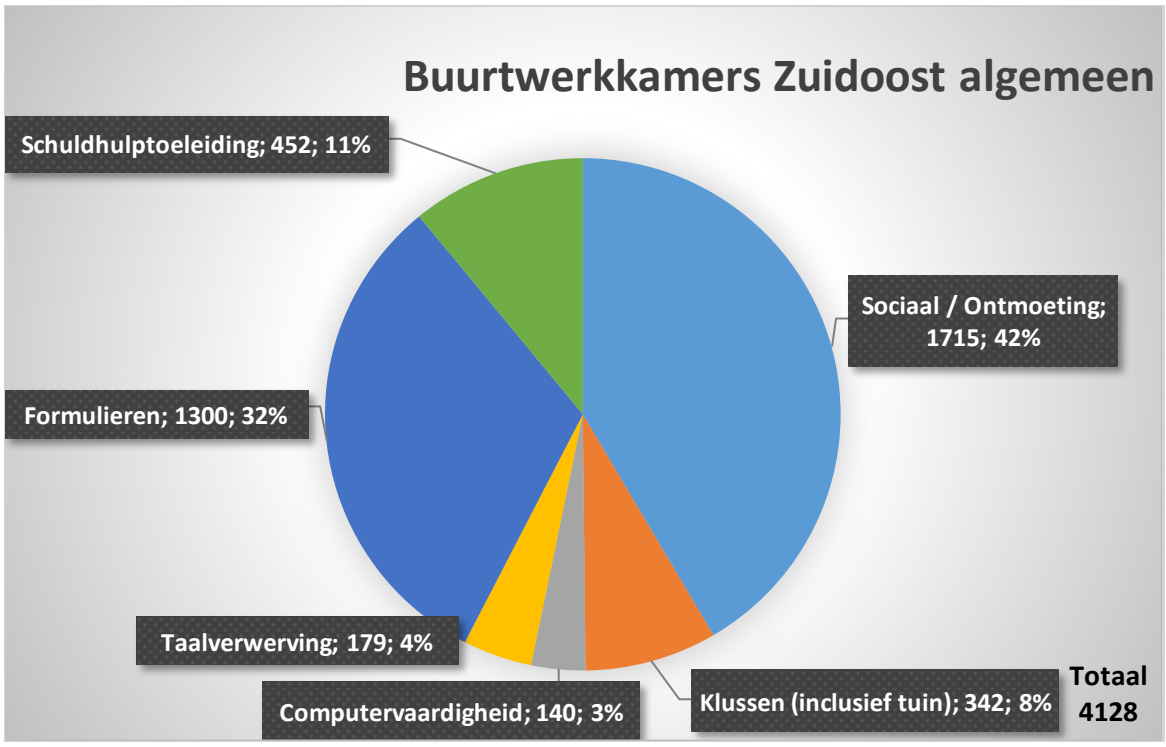


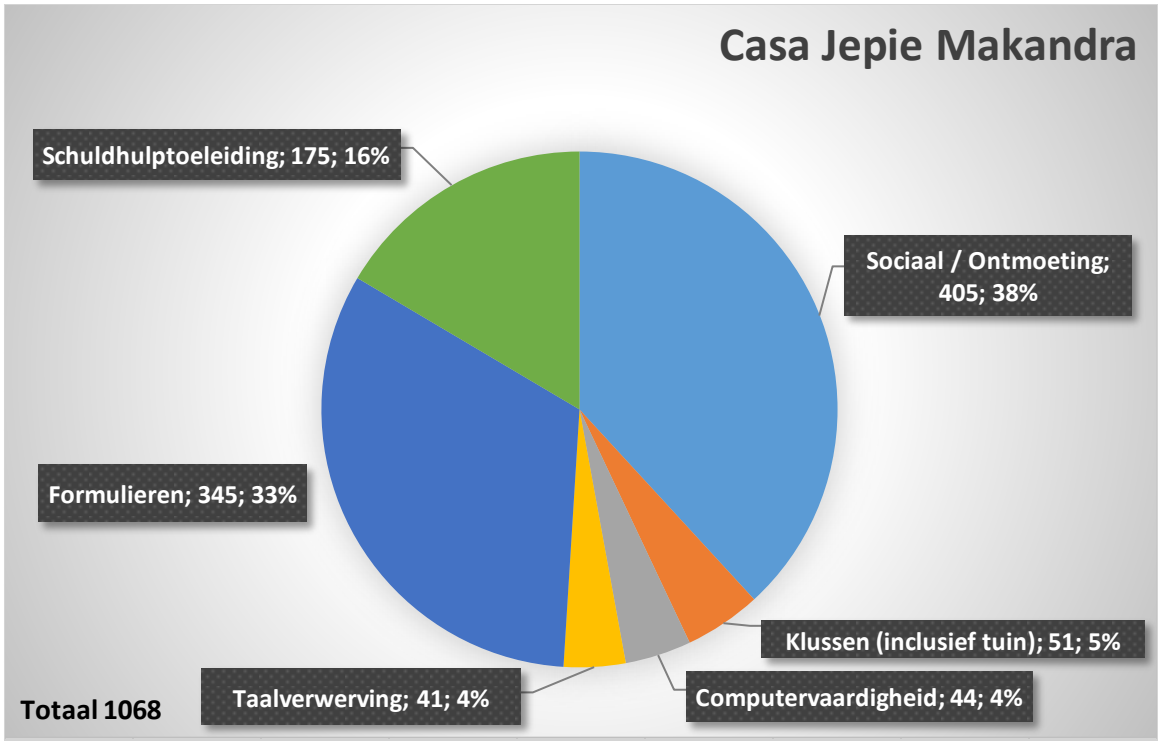
Hiermee kunnen we nu verantwoorden op activiteiten en ambities.

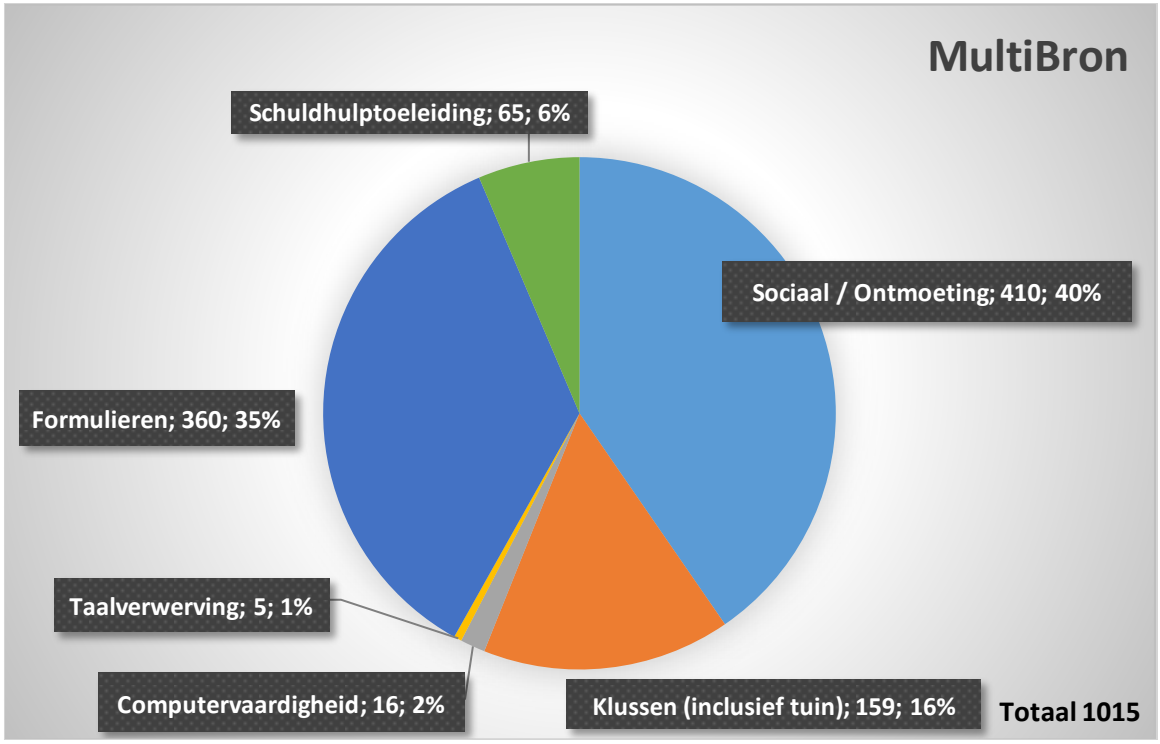

Verantwoording 2020
naar activiteiten
Schuldhulp toeleiding en budget advies € 30.189 7%
Toeleiden naar werk en opleiding € 43.127 10%
Sociale ontmoeting en verbinding € 60.378 14%
Sociale ontmoeting en activering € 47.440 11%
Klussen € 64.691 15%
Computer vaardigheid € 38.815 9%
Taal verwerving Nederlands € 38.815 9%
Formulieren € 107.819 25%

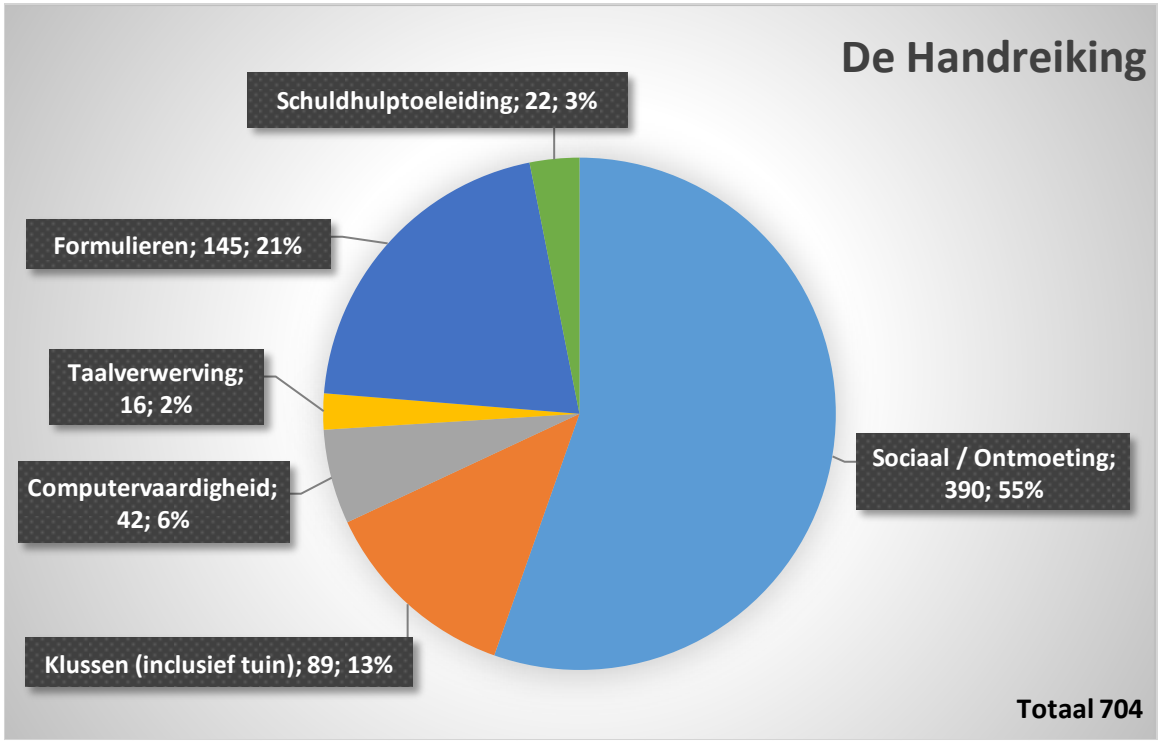

Verantwoording 2020
naar ambities
Werken: op weg naar werk en vinden van (on)betaald werk € 30.189
Ondernemen: stimuleren en begeleiden eerste stappen in eigen onderneming € 12.938
Uit de armoede: wegnemen van financiële drempels € 38.815
Ondersteunen: hulp aan onvoldoende zelfredzame kwetsbare bewoners € 81.942
Bewoners ontmoeten elkaar: bestrijden van eenzaamheid en isolement € 40.971
Bewoners doen mee in de buurt: activering en begeleiding vrijwilligerswerk € 77.629
Leefbare buurt: samen werken aan schone, veilige en prettige leefomgeving € 32.346
Leren: talentontwikkeling en ouders ondersteunen bij opvoeding en school € 25.876
Gezond: bewoners begeleiden in een gezonder leven € 8.625
Zorgen: ontlasten en steunen mantelzorgers € 10.782
Woonmaatschappelijk werk: begeleiding bij overlast en zelfstandig kunnen huren € 71.160

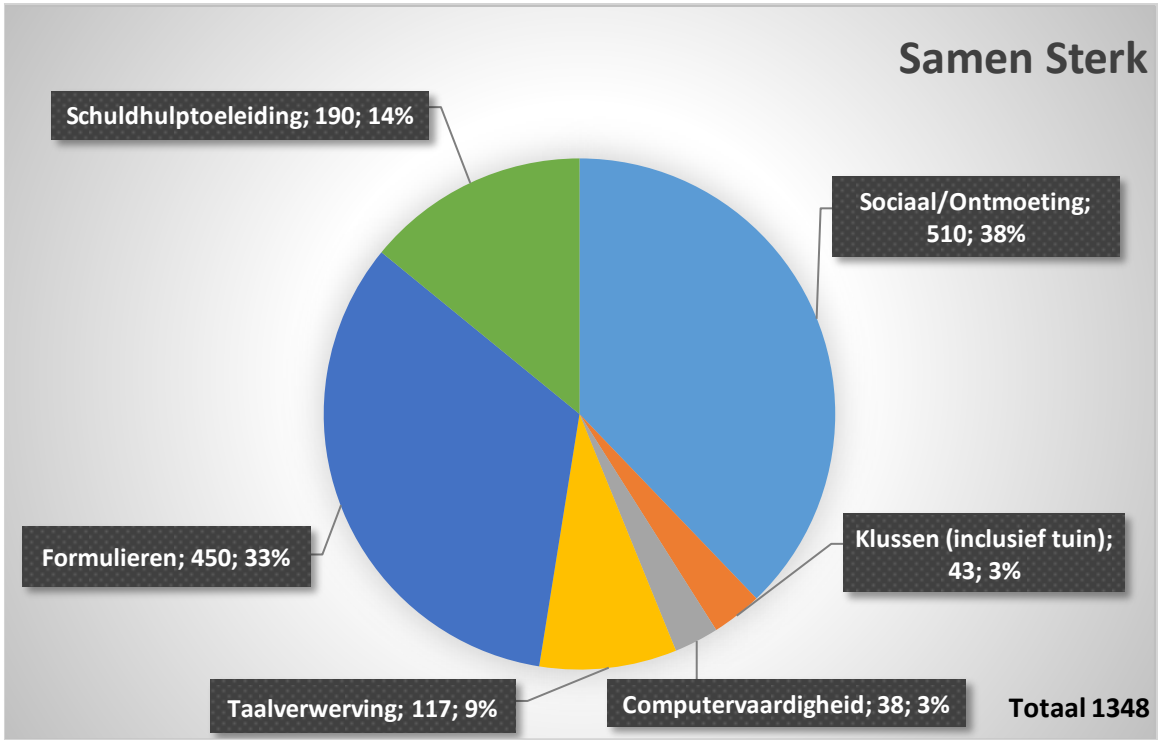
Bijlage: Resultaten in beeld

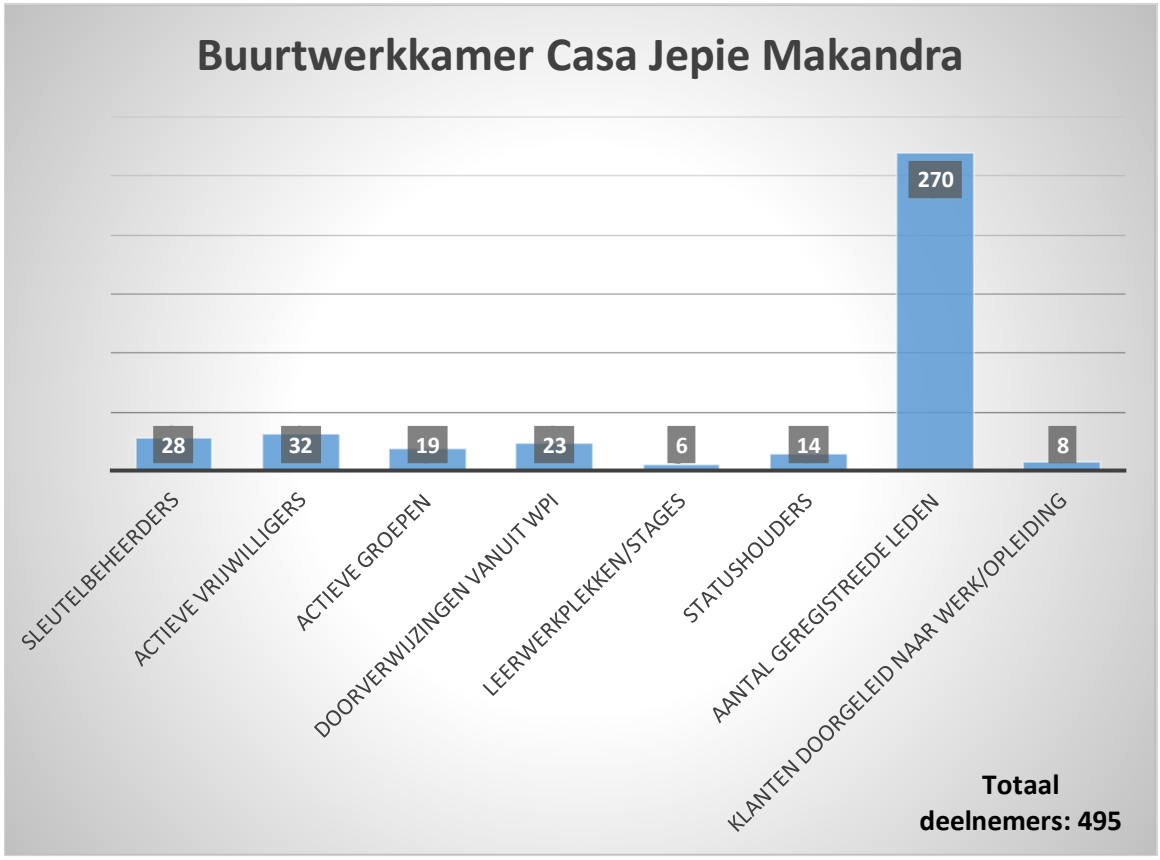


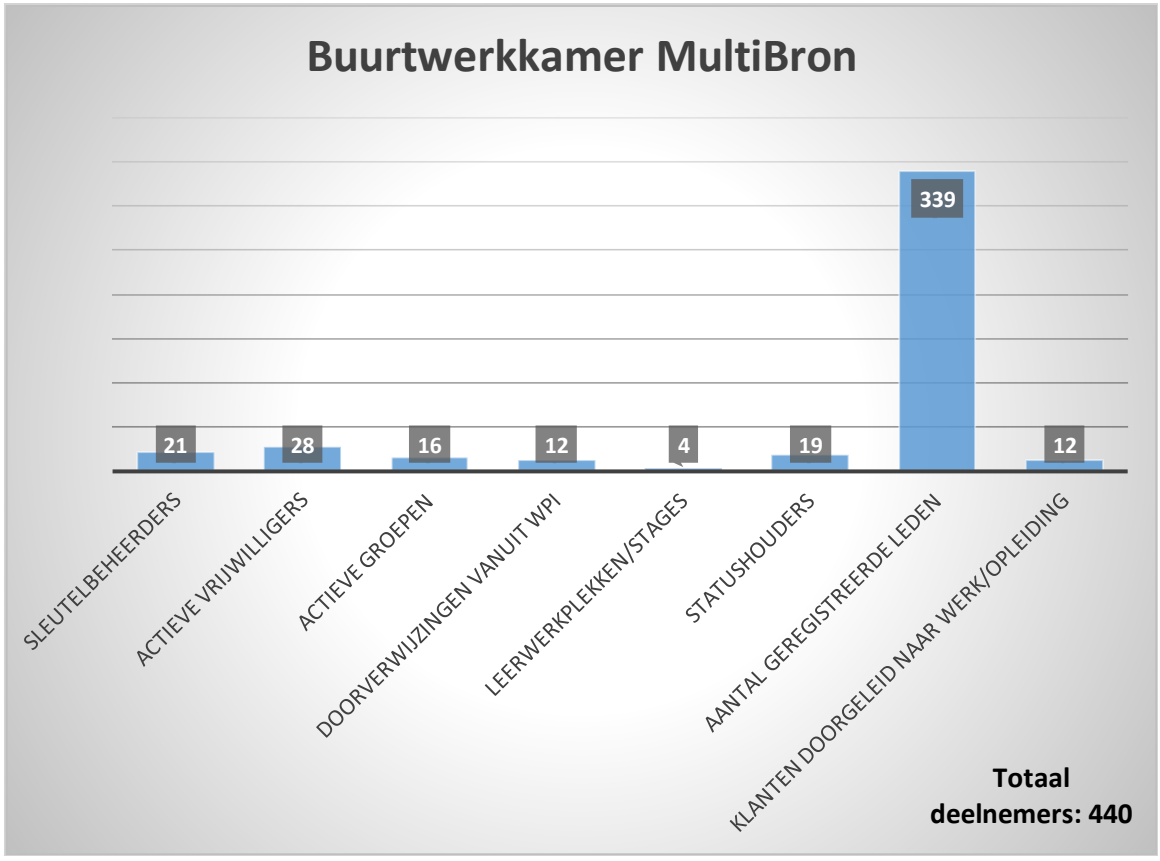


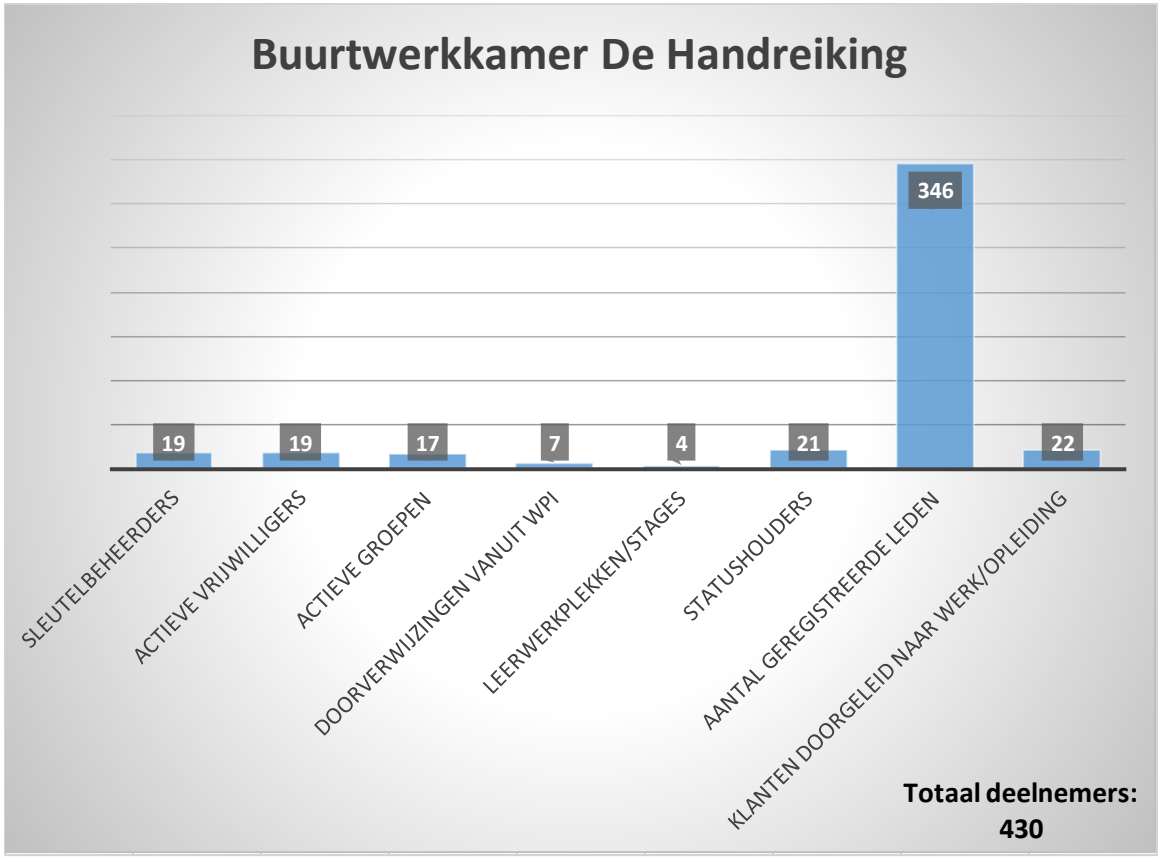

MultiBron
Schuldhulptoeleiding; 65; 6%
Sociaal / Ontmoeting; 410; 40%
Formulieren; 360; 35%
Taalverwerving; 5; 1%
Computervaardigheid; 16; 2%
Klussen (inclusief tuin); 159; 16%
Totaal 1015

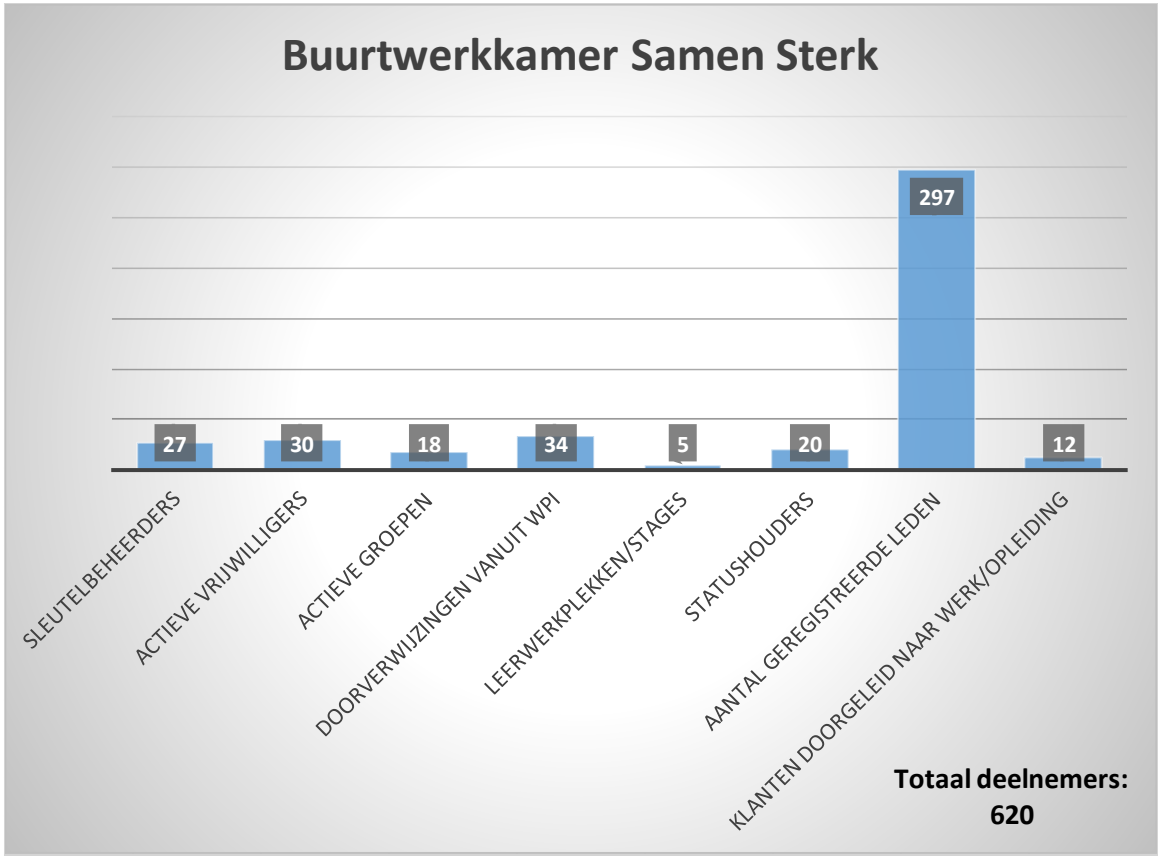

De Handreiking
Schuldhulptoeleiding; 22; 3%
Formulieren; 145; 21%
Taalverwerving; 16; 2%
Computervaardigheid; 42; 6%
Klussen (inclusief tuin); 89; 13%
Sociaal / Ontmoeting; 390; 55%
Totaal 704

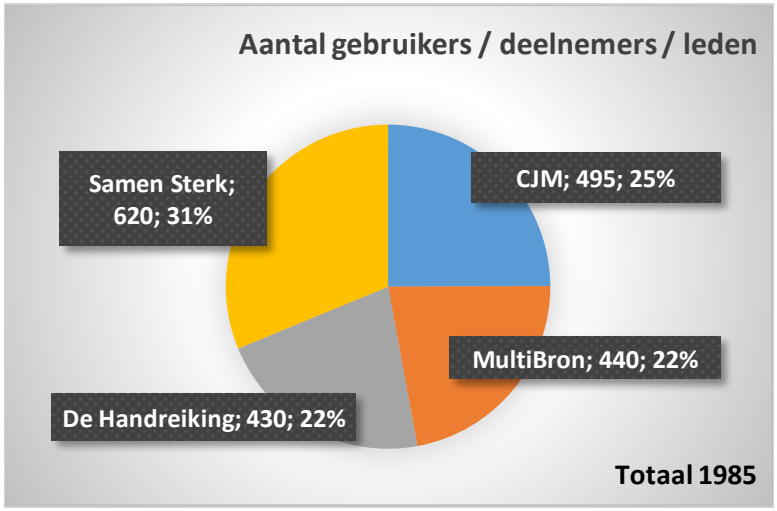

Samen Sterk
Schuldhulptoeleiding; 190; 14%
Sociaal/Ontmoeting; 510; 38%
Formulieren; 450; 33%
Klussen (inclusief tuin); 43; 3%
Taalverwerving; 117; 9%
Computervaardigheid; 38; 3%
Totaal 1348

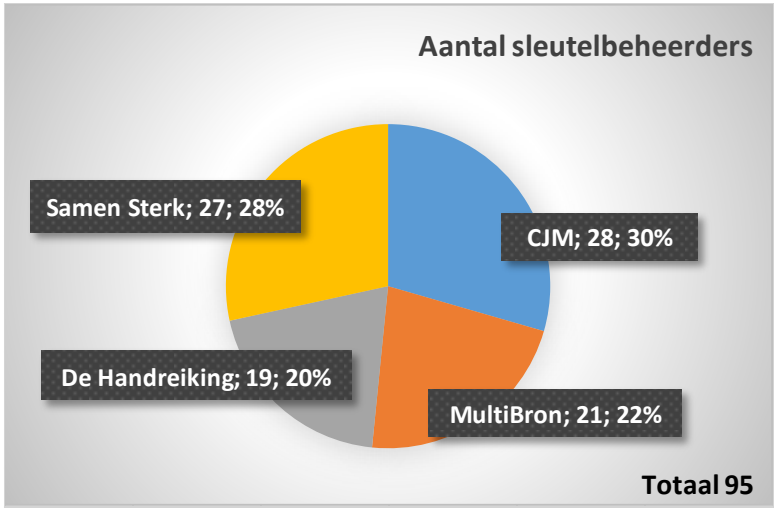

Buurtwerkkamer Casa Jepie Makandra
28
32
19
23
6
14
270
8
SLEUTELBEHEERDERS
ACTIEVE VRIJWILLIGERS
ACTIEVE GROEPEN
DOORVERWIJZINGEN VANUIT WPI
LEERWERKPLEKKEN/STAGES
STATUSHOUDERS
AANTAL GEREGISTREEDE LEDEN
KLANTEN DOORGELEID NAAR WERK/OPLEIDING
Totaal deelnemers: 495

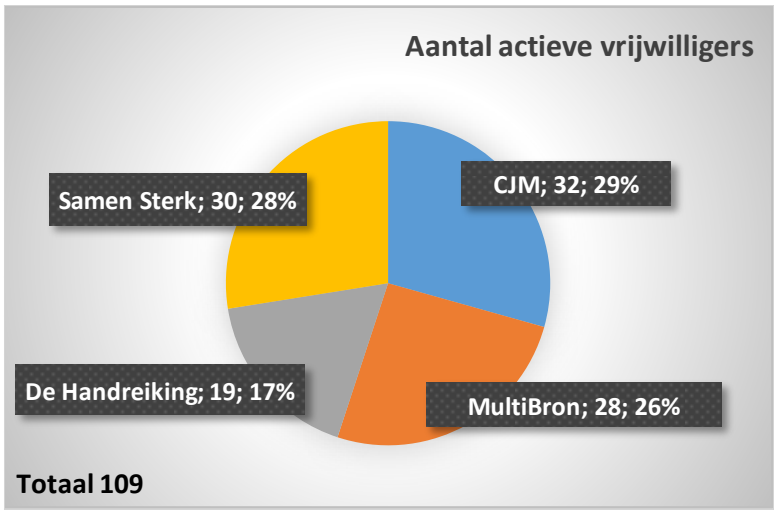

Buurtwerkkamer MultiBron
21
28
16
12
4
19
339
12
SLEUTELBEHEERDERS
ACTIEVE VRIJWILLIGERS
ACTIEVE GROEPEN
DOORVERWIJZINGEN VANUIT WPI
LEERWERKPLEKKEN/STAGES
STATUSHOUDERS
AANTAL GEREGISTREERDE LEDEN
KLANTEN DOORGELEID NAAR WERK/OPLEIDING
Totaal deelnemers: 440

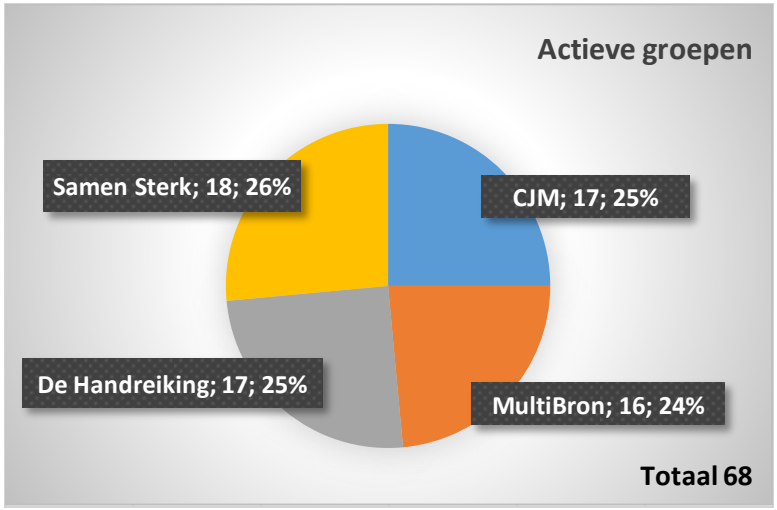

Buurtwerkkamer De Handreiking
19
19
17
7
4
21
346
22
SLEUTELBEHEERDERS
ACTIEVE VRIJWILLIGERS
ACTIEVE GROEPEN
DOORVERWIJZINGEN VANUIT WPI
LEERWERKPLEKKEN/STAGES
STATUSHOUDERS
AANTAL GEREGISTREERDE LEDEN
KLANTEN DOORGELEID NAAR WERK/OPLEIDING
Totaal deelnemers: 430

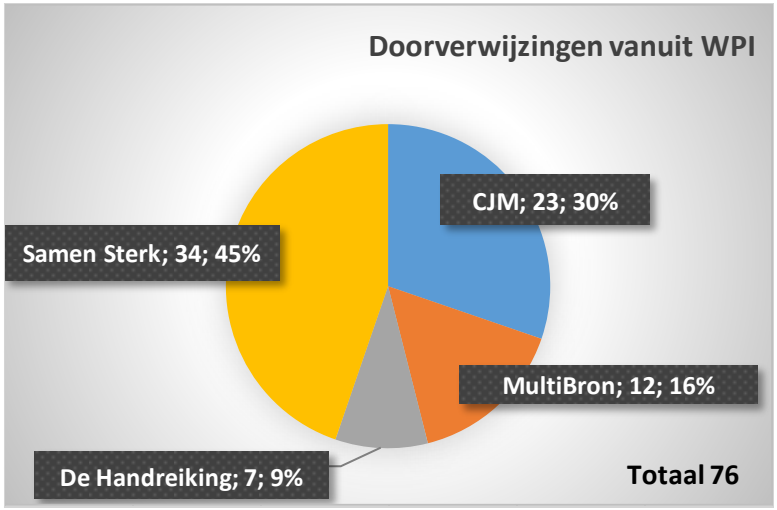

Buurtwerkkamer Samen Sterk
27
30
18
34
5
20
297
12
SLEUTELBEHEERDERS
ACTIEVE VRIJWILLIGERS
ACTIEVE GROEPEN
DOORVERWIJZINGEN VANUIT WPI
LEERWERKPLEKKEN/STAGES
STATUSHOUDERS
AANTAL GEREGISTREERDE LEDEN
KLANTEN DOORGELEID NAAR WERK/OPLEIDING
Totaal deelnemers: 620

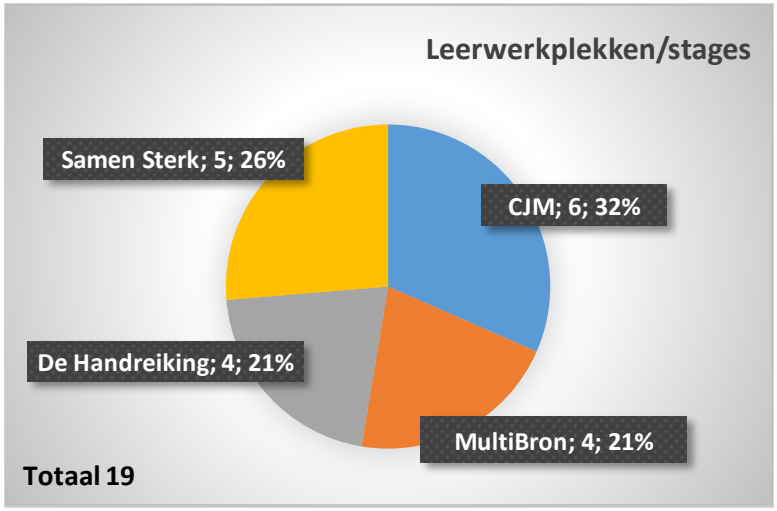

Aantal gebruikers / deelnemers / leden
Samen Sterk; 620; 31%
CJM; 495; 25%
MultiBron; 440; 22%
De Handreiking; 430; 22%
Totaal 1985

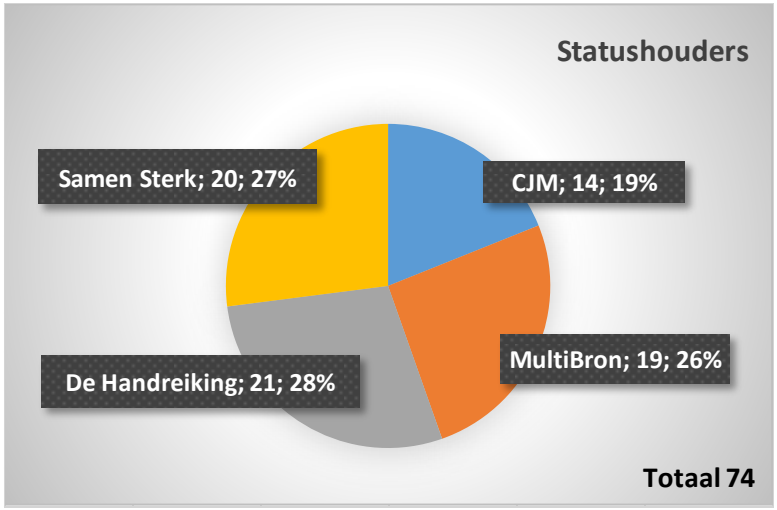

Aantal sleutelbeheerders
Samen Sterk; 27; 28%
CJM; 28; 30%
De Handreiking; 19; 20%
MultiBron; 21; 22%
Totaal 95

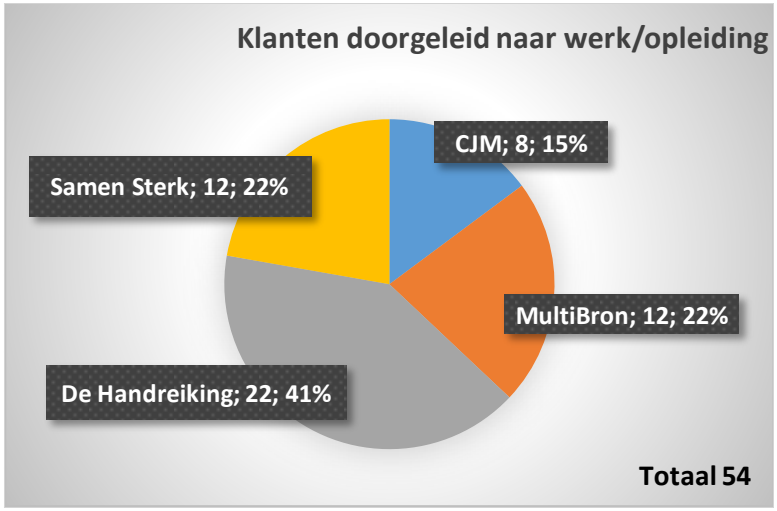

Aantal actieve vrijwilligers
Samen Sterk; 30; 28%
CJM; 32; 29%
De Handreiking; 19; 17%
MultiBron; 28; 26%
Totaal 109


Actieve groepen
Samen Sterk; 18; 26%
CJM; 17; 25%
De Handreiking; 17; 25%
MultiBron; 16; 24%
Totaal 68


Doorverwijzingen vanuit WPI
CJM; 23; 30%
Samen Sterk; 34; 45%
MultiBron; 12; 16%
De Handreiking; 7; 9%
Totaal 76


Leerwerkplekken/stages
Samen Sterk; 5; 26%
CJM; 6; 32%
De Handreiking; 4; 21%
MultiBron; 4; 21%
Totaal 19


Statushouders
Samen Sterk; 20; 27%
CJM; 14; 19%
MultiBron; 19; 26%
De Handreiking; 21; 28%
Totaal 74


Klanten doorgeleid naar werk/opleiding
CJM; 8; 15%
Samen Sterk; 12; 22%
MultiBron; 12; 22%
De Handreiking; 22; 41%
Totaal 54