Jaarrapportage 2021

Buurtwerkkamers

Amsterdam Zuidoost

Casa Jepie Makandra - Holendrecht

MultiBron - Venserpolder

De Handreiking - H-buurt

Amsterdam Nieuw-West

GeuzenNest - Geuzenveld/
van Deysselbuurt

Inhoud

	Pagina
Evaluatie samenwerkingsafspraak - samengevat in 1 overzicht	3
Jaarrapportage buurtwerkkamers 2021	4
Inleiding, aanpak en resultaten	4
Doorverwijzing van en naar Buurtteams	6
De Handreiking – H-buurt	8
Casa Jepie Makandra – Holendrecht	9
MultiBron – Venserpolder	10
GeuzenNest – Geuzenveld / Van Deysselbuurt	10
Samenwerkingspartners	11
Financiële verantwoording	13
Verantwoording naar activiteiten en ambities	21
Resultaten in beeld	28

© Jaarrapportage van Buurtwerkkamer Coöperatie over 2021 voor alle opdrachtgevers, partners en financiers in euro's en uren; in het bijzonder de vier bewonersverenigingen Casa Jepie Makandra, MultiBron, De Handreiking en GeuzenNest, als mede de gemeente Amsterdam, waaronder de beide stadsdelen Amsterdam Zuidoost en Amsterdam Nieuw-West, de afdeling Werk en Re-integratie en de woningcorporaties Stadgenoot, Eigen Haard, Rochdale en Ymere.

Evaluatie overzicht Buurtwerkkamers Amsterdam 2021

Prestaties: 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 Geuzen-Nest
OUTPUT - Resultaten					
Sleutelhouders	Aantal	23 [15]	22 [15]	37 [15]	24 [15]
Actieve vrijwilligers (gem. 250 uren/jaar)	Aantal	27 [40]	29 [30]	40 [30]	33 [25]
Actieve vrijwilligersgroepen: o.a. klussendienst, tuingroep, formulierenbrigade, kookgroep, taalteam, computerhulp		12 [10]	17 [10]	15 [10]	25 [5]
Geregistreerde leden bewonersvereniging	Aantal	128 [100]	444 [100]	379 [100]	248 [75]
Bewoners doorverwezen door instanties, met uitkering en/of beperkte loonwaarde (LW), doen mee	Aantal	11 [10]	12 [10]	44 [10]	40 [10]
Actief op participatie-, leerwerk- of stageplek: uit SW, met beperkte LW, deels arbeidsongeschikt of als dagbesteding	Aantal	5 [3]	6 [3]	5 [3]	3 [2]
Nieuwe bewoners in de wijk, zoals statushouders, doen mee als deelnemer of vrijwilliger	Aantal	7 [20]	32 [20]	28 [20]	20 [10]
Deelnemers vinden betaald werk, mede dankzij onze inzet	Aantal	18 [5]	5 [5]	18 [5]	20 [3]
Het doorverwijzen naar instanties (o.a. Buurtteams) en vooral regelingen (vooral Pak je Kans en Minimaregelingen)	Aantal deelnemers	190 [40]	186 [40]	156 [40]	95 [30]
Kunnen 'op- en afschalen' van deelnemers met instanties en wijkpartners op basis van een directe samenwerking	Aantal partners	101 [20]	101 [20]	101 [20]	30 [10]
PROCES - Activiteiten					
Sociale ontmoeting: bijv. babbeluur, inloop, eettafels, ontbijt/lunchcafé, handwerken, empowermentgroepen	Uniek #	498 [350]	510 [350]	530 [350]	485 [300]
Klussen: bijv. kleine reparaties aan/om de woning, tuindienst, repareren fietsen, schoonmaken ruimtes	Klussen #	132 [150]	288 [150]	559 [150]	100 [20]
Computer vaardigheid: bijv. oefenlessen en ondersteuning bij digitalisering	Uniek #	40 [50]	76 [50]	55 [50]	40 [20]
Taalverwerving Nederlands: bijv. oefenen met praten, lezen, schrijven en huiswerkbegeleiding	Uniek #	23 [50]	38 [50]	34 [50]	80 [30]
Formulieren: bijv. ondersteunen en begeleiden met brieven/mails in contact met instanties	Uniek #	542 [250]	380 [250]	362 [250]	290 [100]
Schuldhulptoeleiding en budgetadvies (Schoon Schip), incl. mogelijke bemiddeling bij huurachterstanden	Uniek #	120 [70]	54 [50]	16 [40]	20 [20]
Toeleiding naar werk en stage/opleiding: bijv. met sollicitatie- en CV-begeleiding	Uniek #	35 [15]	14 [15]	62 [15]	30 [5]
Totaal aantal unieke deelnemers aan activiteit/dienst	Uniek #	595 [500]	630 [500]	581 [400]	560 [350]
INPUT – Middelen					
Goede besteding budget: geen tekort financiering	Begroting	- € 2.000	- € 3.700	€ 4.600	- € 3.600
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.

Rood/schuin: van belang voor woningcorporaties.

Jaarrapportage 2021 buurtwerkkamers Amsterdam

Inleiding

Voor u ligt de jaarrapportage van de Amsterdamse buurtwerkkamers over 2021. Het afgelopen jaar stond net als 2020 (vrijwel) geheel in het teken van de gevolgen van de coronacrisis. 2021 kende maar liefst twee langdurige lockdowns, een aan het begin van het jaar en een in het najaar. De gevolgen waren van een gelijke strekking als in 2020; grote groepsactiviteiten waren nog steeds niet of beperkt/aangepast toegestaan en de anderhalve-meter-maatregel bleef van kracht.

Toch verschilden de jaren 2020 en 2021 zichtbaar van elkaar. In 2021 was er méér mogelijk dan in het eerste coronajaar. Ondanks de angst voor verspreiding van het coronavirus kregen plekken waar kwetsbare mensen samenkomen en hulp ontvangen meer ruimte om hun deelnemers te blijven ontvangen en ondersteunen. Dat gold niet alleen voor de buurtwerkkamers die in 2020 al de ruimte hadden genomen om het aanbod zoveel mogelijk overeind te houden, maar ook voor partners als de buurthuizen en de buurtteams waarmee wij nauw samenwerken. Toch zorgden de grilligheid van het virus en de maatregelen die daarop volgden of intact bleven ervoor dat het 'oude normaal' nog ver uit het zicht bleef. Sommige diensten en activiteiten konden niet opnieuw worden opgestart of deden dat minder intensief en 'grootschalig' dan vóór de pandemie. Ook het opstarten van nieuwe activiteiten en diensten bleef achter bij andere jaren. Dit wil overigens niet zeggen dat dat níet gebeurde, maar wel dat een 'gewoon' jaar naar alle waarschijnlijk méér nieuwe diensten en activiteiten zou hebben opgeleverd.

Wat wederom wél uitstekend verliep – net als in 2020 – was de inzet van de verschillende formulierenhulpen, de schuldhulptoeleiding en het helpen van kwetsbare Amsterdammers bij het vinden en gebruiken van minimaregelingen als 'Pak je Kans'. Ook in 2021 zagen de buurtwerkkamers weer honderden tot iets meer dan tweeduizend mensen die dreigden vast te lopen in het 'systeem' of die feitelijk al (langer) in de problemen zaten. Dat geldt voor mensen die ondanks de aantrekkende economie en arbeidsmarkt moeite hebben aansluiting te vinden, maar ook voor mensen die zich minder goed wisten en weten te verhouden tot de gevolgen van de pandemie en de daarmee gepaard gaande lockdowns. Denk aan de gevolgen van eenzaamheid, sociale uitsluiting en problemen van psychosociale aard. Ook in 2021 waren de buurtwerkkamers voor vele Amsterdammer een baken, een reddingsboei en een 'warm bad'.

Aanpak en resultaten

Als gevolg van de voortdurende coronamaatregelen én omdat veel alternatieve locaties in Zuidoost en Nieuw-West in 2021 net als in 2020 soms nét even wat minder toegankelijk waren bleven nieuwe én bestaande bezoekers op alle vier de buurtwerkkamers afkomen. Veel bewoners waren en zijn nog altijd in paniek of aan het herstellen daarvan; de eenzaamheid van mensen die gewend waren bij de buurtwerkkamers en op andere plekken binnen te lopen hing bij iedere aanscherping van de maatregelen net als in 2020 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.

Ook kwamen er nog steeds veel mensen binnen die in aanmerking wilden komen voor kwijtschelding van de gemeentelijke lasten. Tegelijkertijd hielpen wij in 2021 meerdere Amsterdammers op weg naar een betaalde baan. Meerdere vrijwilligers en deelnemers vonden deels vanuit hun buurtwerkkamer een betaalde baan. Dat succes is iedere keer weer hartverwarmend.

Mensen kwamen echter niet alleen voor zaken die te maken hebben met geld, ook bewoners die niet gewend zijn voor zichzelf te koken liepen als vanouds weer bij ons binnen.
Vanuit de buurtwerkkamers werd weer begonnen met de eetgroepen, de taaloefengroepen, de computergroepen en ander sociale activiteiten. Door het opleven van het virus en de aangescherpte maatregelen die daar vanuit de overheid steeds op volgden was het in 2021 wel stevig 'behelpen'. Deelnemers én vrijwilligers reageerden daar sterk op en bleven na iedere aanscherping soms een paar weken weg. Het afgelopen jaar was in die zin zeker geen stabiel buurtwerkkamerjaar. We zijn ondanks het feit dat er – gelukkig – vele nieuwe gezichten bij kwamen ook wel mensen 'kwijt geraakt'. Afgaande op de verhalen die wij horen van onze partners in de wijk zijn wij daarin niet de enigen. Corona en de maatregelen die daar op volgden zullen nog een poos merkbaar en voelbaar blijven. De hoop voor 2022 is dan ook dat de (meeste) maatregelen tot het verleden behoren en we kunnen gaan werken aan het benaderen van 'oude' en nieuwe deelnemers in Amsterdam Zuidoost en Nieuw-West.

Terugvordering op basis van de verantwoording over 2020

Net als in de afgelopen zes jaar verantwoorden wij weer op basis van de cijfers zoals bijgehouden door de medewerkers en vrijwilligers op de verschillende onderdelen bestaande uit diensten en activiteiten. Enerzijds zullen wij deze als altijd vervatten in staatjes en grafieken, maar we zullen deze ook delen in de conclusies. Daarnaast dit keer voor het eerst ook een verantwoording op het aantal activiteiten en diensten zoals aangeboden in 2021. Voordat wij daar echter verder op ingaan het volgende.

In november 2021 werden wij onaangenaam verrast door de beslissing van stadsdeel Zuidoost om over het jaar 2020 een bedrag van € 16.832 terug te vorderen. Deze beslissing kwam uit de lucht vallen en was niet eerder bij ons aangekondigd. Sterker nog, twee keer eerder in 2021 had er ten aanzien van de verantwoording overleg plaatsgevonden tussen stadsdeel Zuidoost en de buurtwerkkamers en in beide gevallen (mei en september) kwam niet naar voren dat wij in Zuidoost onze verplichtingen niet correct zouden zijn nagekomen. Nog steeds niet trouwens. Deze beslissing van stadsdeel Zuidoost was evenmin besproken met en voorgelegd aan de andere financiers van de buurtwerkkamers (woningcorporaties en zorgverzekeraar Nationale Nederlanden) en kon ook hun goedkeuring niet wegdragen. Als grond voor de terugvordering voerde en voert stadsdeel Zuidoost aan dat door ons op alle afzonderlijke onderdelen van ons aanbod 100% of meer 'gescoord' of geleverd dient te worden. In de jaren voorafgaand aan 2020 (2015 – 2019) was dit voor het stadsdeel echter nooit aanleiding terug te vorderen, terwijl de buurtwerkkamers niet eerder 100% of meer scoorden op alle afzonderlijke onderdelen. Wél is het zo dat de buurtwerkkamers ieder jaar over het geheel (de som der delen) méér doen (méér 'resultaat' boeken) dan vooraf ingeschat en 'afgesproken' met de gemeente.

Kort gezegd; als we op een aantal onderdelen bij een of twee buurtwerkkamers achterblijven bij de verwachtte deelnemers op het gebied van bijvoorbeeld taal of digitalisering, dan wordt dat ieder jaar ruimschoots gecompenseerd op bijvoorbeeld het gebied van formulieren, klussen, schuldhulptoeleiding, 'Pak je Kans' en ontmoeting. Voorliggende verantwoording over 2021 verschilt daarin niet van enig ander jaar dat eraan vooraf ging.

Ook over 2021 kleuren de meeste onderdelen in de verantwoording volledig en in lijn der verwachting weer (donker)groen en kleurt een (kleine) minderheid blauw of oranje. En ook volgend jaar zal dat weer het geval zijn, want zo werkt het nu eenmaal bij de buurtwerkkamers, waar de energie en de inzet van (kwetsbare) bewoners leidend is. Deze bewoners zijn altijd in beweging; sommigen vinden via ons werk, wat ons weer dwingt om nieuwe vrijwilligers te zoeken en andere bewoners/vrijwilligers vallen uit omdat het leven (voor hen) soms zwaar is waardoor vrijwilligerswerk er even niet inzit. De combinatie van kracht en kwetsbaarheid is de kern en ruggengraat van onze aanpak en methodiek. Beoordeling van onze resultaten kan daarom alleen op generieke basis en dient te worden bezien op het totaal, zoals gezegd op de som der delen. Bij het schrijven van deze verantwoording over 2021 is nog niet duidelijk of stadsdeel Zuidoost bereid/voornemens is haar onaangekondigde en niet met ons gedeelde/besproken beleidswijziging te herzien dan wel terug te draaien. Wat wél duidelijk is, is dat wij – wil de Buurtwerkkamer Coöperatie in alle opzichten een gezonde organisatie/werkgever (ook voor kwetsbare mensen uit Zuidoost) blijven – niet nóg een terugvordering (dit keer over 2021) kunnen verwerken zonder (financieel en bedrijfsmatig) in de problemen te komen, waarmee het bestaan van de buurtwerkkamers in de toekomst in gevaar komt.

Doorverwijzingen van en naar de buurtteams; bijzonder succesvol bij buurtwerkkamer De Handreiking

Op 1 april 2021 startten officieel de nieuwe buurtteams met hun werkzaamheden in Amsterdam Zuidoost en Nieuw-West. De aanloop hier naar toe was lang en alleen bij buurtwerkkamer De Handreiking was er sprake van een herkenbare 'constante' doorontwikkeling die volgde vanuit Het Verbondsteam dat de jaren daarvoor al met de buurtwerkkamer en andere partners had geëxperimenteerd. Voor de andere drie buurtwerkkamers geldt dat de buurtteams met enige vertraging in de wijken 'landden' en er grotendeels met nieuw personeel en een nieuwe aanpak en focus aan de slag werd gegaan. In de loop van 2021 werd er meer en meer verkend en werden lijntjes gelegd met afzonderlijke en individuele medewerkers van de buurtteams en ontstond er samenwerking in de dagelijkse praktijk. Het feit dat de schuldhulpverlening van de voormalige Madi- en Sezo-teams als ook onderdelen van het voormalige WPI in de buurtteams werden geïntegreerd speelde hierin een niet onbelangrijke rol.

Zoals gezegd behaalden we de op dit punt de meeste en mooiste resultaten vanuit De Handreiking. Maar liefst 123 bewoners werden 'warm' en persoonlijk vanuit de buurtwerkkamer 'doorgeleid naar het buurtteam. 44 bewoners gingen op hun beurt van het buurtteam naar de buurtwerkkamer. Dit zijn bemoedigende cijfers en ontwikkelingen omdat het aantoont hoezeer kwetsbare bewoners tussen wal en schip (kunnen) vallen, daar waar formeel en informeel elkaar niet goed of niet voldoende weten te vinden. Ook de ervaringen bij de andere drie buurtwerkkamers in Zuidoost en Nieuw-West wijzen erop dat men elkaar steeds beter weten te vinden.

Zijn we er daarmee? Nee, zeer zeker niet. In de dagelijkse praktijk betekent dit dat doorverwijzingen lang niet altijd even soepel gaan, met name als het gaat over de overdracht van informatie; wie heeft wat en met welk resultaat kunnen doen? Voor 2022 geldt dat de buurtwerkkamers graag op zowel managementniveau als op operationeel niveau afspraken maken met de buurtteamorganisatie over hoe wij elkaar het beste kunnen vinden, helpen, ondersteunen en welke (kwaliteits)eisen daar bij horen en wat daarover wordt vastgelegd.

Venzo en Social Pact

Speciale aandacht over 2021 verdient onze samenwerking met Venzo in Zuidoost. De lijnen waren altijd al kort, maar in 2021 hebben we de banden verder kunnen aanhalen. Aanleiding daartoe was dat een aanzienlijk aantal vrijwilligers van de buurtwerkkamers er in 2021 door angst voor corona, door het stilvallen van activiteiten én door het vinden van werk ermee ophield. Tijdens de lockdowns viel onze 'natuurlijke' aanwas van nieuwe vrijwilligers logischerwijs terug, daar waar Venzo om dezelfde reden veel nieuwe aanmeldingen zag. De match was toen snel gemaakt en terug te zien in het aantal nieuwe vrijwilligers, dat bij CJM en met name bij De Handreiking leidde tot vele nieuwe vrijwilligersgezichten. Deze lijn willen wij vasthouden en ook in 2022 weer volop gebruikmaken van elkaars kracht en expertise.

Hetzelfde geldt voor het Social Pact in Zuidoost; in 2021 trokken de buurtwerkkamers weer samen op met verschillende partners uit het Social Pact en namen we met meerdere mensen deel aan de gesprekken in het kader van het Masterplan Zuidoost. Voor 2022 geldt dat we vanuit het Social Pact met verschillende andere deelnemers willen werken aan het verdiepende thema 'Democratisering', dat ook in het Masterplan een prominente positie inneemt. Daarover in volgende verantwoordingen zeker meer.

Een korte toelichting en analyse op de cijfers

Voordat we ingaan op succesfactoren bij de afzonderlijke buurtwerkkamers staan we nog even kort stil bij de meest in het oog springende resultaten over 2021. Ondanks meerdere lockdowns in 2021 zien we dat de impact daarvan minder groot was dan in 2020. Vooral in de periodes dat er minder beperkende maatregelen van kracht waren, maar ook daar omheen bleek dat veel mensen blij waren dat de meeste activiteiten weer waren opgestart. Ten opzichte van 2020 zien we over 2021 op bijna alle gebieden een stijging van het aantal individuele deelnemers.

De grootste sprong werd daarin gemaakt door De Handreiking en GeuzenNest, waarover hieronder meer. De stijging die we over 2021 zien kent twee verklaringen. Enerzijds zagen we weer veel oude bekenden terug (soms van wel een aantal jaren daarvoor) en anderzijds vonden toch ook weer nieuwe mensen de weg naar de buurtwerkkamers. Ook hier springen De Handreiking en GeuzenNest er meer dan positief uit, alhoewel de andere twee – CJM en MultiBron – op hun manier ook veel nieuwe mensen trokken door de in de praktijk fantastisch uitgepakte samenwerking met de mensen en deelnemers van de Regenbooggroep (economisch daklozen). Ook daarover later meer.

Net als in 2020 zagen we afgelopen jaar opnieuw hoeveel bewoners van Zuidoost en Nieuw-West 'de boot missen' als het gaat om (economische) zelfredzaamheid. Het verschil tussen de 'haves' en 'haves-not' neemt toe en dat ondanks een nog steeds groeiende en aantrekkende economie en arbeidsmarkt. Ja, in 2021 hielpen de buurtwerkkamer weer méér mensen aan een betaalde baan, wat fantastisch is, maar we zagen ook wederom een toename van het aantal mensen dat in de (financiële) problemen komt en dat niet meer zelfstandig formulieren kan invullen of op de hoogte is van de minimaregelingen die er zijn (Pak je Kans). Dit is een zorgelijke ontwikkeling. Bij het nader bestuderen van de cijfers zou de oplettende lezer overigens kunnen concluderen dat het aantal mensen dat via de buurtwerkkamers (succesvol) naar de schuldhulp is toegeleid is afgenomen, maar daarvan is geen sprake. In de cijfermatige onderbouwing (dus nog bovenop het 'stoplicht') hebben we in deze verantwoording ook de rubriek 'Pak je Kans' opgenomen.

In dat verband hebben de buurtwerkkamers in 2021 honderden mensen op weg geholpen naar een stukje financiële rust en stabiliteit. Een significant deel van deze mensen is via ons getrapt ook bij de buurtteams terecht gekomen en vanuit daar deels ook naar en in de schuldhulp. De cijfers met betrekking tot onze 'eigen' toeleiding naar schuldhulp betreft mensen die aantoon via de buurtwerkkamers die stap hebben gezet. Als laatste in deze toelichting vragen wij graag ook nog even aandacht voor het aantal klussen dat we in 2021 hebben uitgevoerd. Ook hier een enorme sprong en ook hier springen De Handreiking en Geuzennest (maar niet exclusief) er weer positief uit. Voor De Handreiking geldt dat het opzetten van een 'Repaircafé' veel nieuwe mensen getrokken heeft die met hun apparaten bij de buurtwerkkamer aanklopten. Maar ook bij de andere buurtwerkkamers zagen we zoals gezegd een (soms forse) stijging in het aantal uitgevoerde klussen. Een verklaring daarvoor ligt deels in het feit dat veel mensen het in het eerste coronajaar 2020 niet aandurfden om iemand in huis te halen die daar kwam 'klussen'. Maar ook de aanwezigheid van een paar nieuwe vrijwilligers in de klussendienst hielp ons enorm, want via de mond-tot-mond reclame kwamen steeds meer nieuwe hulpvragers op ons pad.

Buurtwerkkamer De Handreiking

De H-Buurt is van de drie buurten in Zuidoost met een buurtwerkkamer misschien wel de 'lastigste' als het gaat om het verleiden van kwetsbare bewoners om de stap naar 'buiten' te zetten en om hulp te vragen bij allerlei zaken die het leven complex maken. De eerste jaren sinds de start in 2014 zagen soms aarzelende en terughoudende reacties bij bewoners uit de directe omgeving van De Handreiking op onze uitgestoken hand, maar gestaag nam jaarlijks hun aantal toe. Het vertrouwen kwam inderdaad 'te voet' en niet 'te paard'. Vanaf het coronajaar 2020 zien we bij De Handreiking echter een versnelling en verdieping als het gaat om het aanbod aan diensten en activiteiten en het gebruik daarvan door bewoners uit de H-buurt. Deels is dit te verklaren uit de succesvolle samenwerking met het Verbond van 100 dat in 2018/2019 haar experimentele vleugels in de buurt uitsloeg, maar is slechts een deel van de verklaring. Vanaf 2020 zien we bij De Handreiking een toename van het aantal deelnemers dat zich meldt met de vraag/behoefte wat meer onder mensen te zijn, maar ook met de vraag of wij kunnen helpen met formulieren, klusjes en andere persoonlijke zaken. Kijkend naar het aantal keren in de week dat mensen gemiddeld naar de buurtwerkkamer komen zien we een forse hogere score dan bij de drie andere buurtwerkkamers in Amsterdam.

Het is niet eenvoudig dat verschil eenduidig te verklaren. Het lijkt er op dat mensen in de H-Buurt relatief gezien meer in 'eenzaamheid' leven dan mensen in vergelijkbare buurten in Zuidoost. Wellicht is het de combinatie van hoofdzakelijk anonieme hoogbouw en de veel voorkomende Spaanstalige en Afrikaanse achtergrond van veel bewoners die leidt tot een grotere (emotionele) afstand tot de (lokale) overheid en instanties. Hoe dan ook, in 2021 zag De Handreiking wederom een substantiële groei in het aantal individuele deelnemers op alle verschillende onderdelen als ook op het aantal momenten van gebruik en deelname.

Daarnaast sprong ook nog een aantal 'projecten' in het oog. Zo maakten vrijwilligers en deelnemers van de buurtwerkkamer op verzoek van de gemeente een heus kookboek voor en door de buurt; Koken zonder gas. In dit boek zie je goed terug hoe divers en 'rijk' aan culturen en bewonerskracht de H-buurt eigenlijk is. Het mooie van dit kookboek is dat het de aanleiding vormde voor een vervolgproject (ook op verzoek van de gemeente) gericht op energiebesparing door bewoners. In tijden van extreem hoge brandstof- en energieprijzen geen overbodige luxe. Andere succesvolle initiatieven en projecten in 2021 waren de verdere uitbouw van een eigen voedselbank (met dank aan contacten met Amsterdamse grootgrutters) waar 60 gezinnen/huishoudens gebruik van maken en natuurlijk de al eerdergenoemde samenwerking met het buurtteam en de klussen die deels via het nieuwe Repaircafé zijn uitgevoerd. Al me al was 2021 voor De Handreiking een bijzonder succesvol jaar.

Buurtwerkkamer Casa Jepie Makandra (CJM)

Zoals in de tussenrapportage al naar voren kwam begon 2021 turbulent. Een deel van het bewonersbestuur, vrijwilligers, deelnemers en medewerkers werden geconfronteerd met andere bestuursleden die zich zonder de rest daarin mee te nemen hadden gericht tot het stadsdeel met kritiek op de gehele buurtwerkkamerorganisatie. Wat het voor het team lastig maakte was dat het stadsdeel daar de rest van de buurtwerkkamerorganisatie pas laat over inlichtte en ook na meerdere en duidelijke signalen van discriminerend gedrag en kwetsende uitlatingen van genoemde klagers eenzijdig met deze laatste groep in gesprek bleef. Zowel het gedrag van klagers als het uitblijven van een inhoudelijke reactie van de kant van het stadsdeel daarop leidde tot nog meer onrust onder bijna het voltallige buurtwerkkamerteam. Gelukkig bleek het kleine groepje klagers niet op medestanders te kunnen rekenen en heeft dat er in het tweede kwartaal van 2021 toe geleid dat er een nieuw aspirant bestuur (bestaande uit oude en nieuwe mensen) kon worden samengesteld.

De 'ironie' van dit alles was en is dat het 'Team Casa' sterker uit deze situatie is gekomen. De positie van oude en nieuwe vrijwilligers (die na het vertrek van de drie klagers) op een positieve manier sterker en steviger is geworden leidde al meteen tot de terugkeer van meerdere deelnemers die we al een paar jaar niet meer hadden gezien. Dit is in de cijfers ook zichtbaar in de toename van het aantal hulpvragers in de formulierenbrigade, maar ook in de groei die we zien bij de activiteiten gericht op ontmoeting. De veerkracht die het team CJM in 2021 heeft getoond en wat leidde tot een verdere groei van ons bereik is iets waar we enorm trots op zijn. Daarnaast toont het ook aan hoe belangrijk het is om in kwetsbare wijken als Holendrecht/Gaasperdam te werken aan en te investeren in een lokaal netwerk aan mensen dat bereid is verantwoordelijkheid te nemen voor de eigen buurt, maar óók om dat op een goede manier te begeleiden en daarin te coachen.

Zonder ondersteuning van de Buurtwerkkamer Coöperatie – zo gaven meerdere vrijwilligers, deelnemers en medewerkers aan – zou een bijzonder klein groepje individuen het voortbestaan van een goed- en langlopende bewonersgestuurde buurtvoorziening (sinds 2011!) serieus in gevaar hebben kunnen brengen. Naast deze ontwikkelingen zijn wij er bij CJM ook heel trots op dat de functie van assistent teamcoördinator in 2021 is ingevuld oor een vrijwilliger van het eerste uur en die na verschillende omzwervingen is teruggekeerd in de moederschoot van de eerste buurtwerkkamer die zoals gezegd al in 2011 ontstond.

Buurtwerkkamer MultiBron

In 2020 kwam het al naar voren, MultiBron is een buurtwerkkamer die in de luwte van de andere drie lijkt te opereren, maar die daarbij wel hoge aantallen kwetsbare bewoners blijft helpen. Bewoners die voor hun gerichte vragen en uitdagingen in de buurt niet of met moeite een alternatieve plek vinden. De 'lacune' die MultiBron in Venserpolder – een buurt waar veel 'leed' en armoede' onzichtbaar achter de gevels blijft – invult is er een die niet mag worden onderschat en die we ook over 2021 in de cijfers terugzien. Weer groeiden de aantal hulpvragers op het gebied van formulieren, klussen en 'Pak je Kans'-regelingen verder door. Dat zagen we ook bij het in 2021 opgezette nieuwe spreekuur van de Regenbooggroep (economische daklozen). Dit spreekuur leidde tot maar liefst 150 nieuwe bewoners/deelnemers die ondanks hun kwetsbaar de stap naar de buurtwerkkamer durfden te zetten. Dit zegt wat over de bekendheid van MultiBron in de wijk en de mate van vertrouwen die bewoners ten aanzien van de buurtwerkkamer voelen. Niet onlogisch ook, als we ons realiseren dat meerdere mensen via MultiBron in 2021 een (onverwachte maar vurig gehoopte) baan en/of huis vonden.

Maar in 2021 bleef het natuurlijk niet alleen bij het helpen van mensen met formulieren, dreigende schulden en voorliggende voorzieningen, ook de sociale activiteiten als een eetgroep startten na de coronamaatregelen weer op, net als het aantal mensen dat voor computer- en taalvraagstukken aanklopte. Op alle onderdelen zagen we weer groei ten opzichte van het jaar ervoor. Voor 2022 geldt dat we deze lijn willen voortzetten en dat we net als bij CJM en De Handreiking (en deels via Venzo) nieuwe vrijwilligers willen werven.

GeuzenNest

En weer loste GeuzenNest alle verwachtingen in. Corona of geen corona, buurtbewoners uit Geuzenveld, de Van Deysselbuurt, Slotermeer en de rest van Nieuw-West vonden ook in 2021 weer massaal de weg naar deze buurtwerkkamer. In aantallen deelnemers en diensten en activiteiten zit GeuzenNest feitelijk al op het niveau van haar zusjes in Amsterdam Zuidoost en Utrecht, terwijl die al veel langer bestaan. Het kwam in eerdere rapportages al naar voren; GeuzenNest lijkt te voorzien in een breed gevoelde behoefte elkaar te ontmoeten én (persoonlijk) te groeien. Nog meer dan bij andere buurtwerkkamer zien we een sterke emancipatiebeweging onder vrouwen uit alle leeftijdsgroepen, wat leidt tot meerdere (nieuwe) diensten en activiteiten. Deze ontwikkeling zagen wij al kort na de opening in het najaar van 2019 en deze lijn zette zich onverminderd voort – dwars door de lockdowns en coronamaatregelen heen – in de jaren 2020 en 2021.

Deze emancipatie zien we terug in zowel de kwaliteit van de diensten en activiteiten als in de kwantiteit daarvan. Ideeën, gedachten, ambities, alles wordt snel en makkelijk omgezet in concreet nieuw en bovenal bewonersgestuurd aanbod. GeuzenNest kan bogen op een stevig, solide en groeiende groep aan vrijwilligers die ieder op een eigen manier invulling geven aan deze 'buurtverantwoordelijkheid'. Zo ontstonden er in 2021 meerdere nieuwe groepen die zich richten op fietslessen voor zowel beginners als gevorderden. Het mooie van deze fietsgroepen is dat zij niet alleen ontstonden vanuit vrijwilligers, maar dat ook de naburige basisschool aanhaakt en kinderen en ouders effectief aan elkaar werden gekoppeld. Het belang hiervan kan niet genoeg benadrukt worden; fietsen leidt tot een grotere mobiliteit en deze mobiliteit zorgt weer voor betere kansen in het maatschappelijke en economische verkeer. Nog even los van wat het opdoen van fietsvaardigheden doet met het zelfvertrouwen van mensen die decennia lang van zichzelf hebben gedacht en gevonden dat dat niet voor hen was weggelegd.

In het verlengde hiervan verdient ook een ander project van de buurtwerkkamer extra aandacht. In 2021 ontstond er een ander project – samen met de groenteboer in de buurt – gericht op gezond eten en het tegengaan van voedselverspilling. GeuzenNest krijgt groenten die over zijn en maakt daar met vrijwilligers maaltijden en soepen voor die weer gezamenlijk en gratis worden genuttigd door deelnemers die het niet breed hebben. Gezond leven en het bestrijden van armoede ineen.

Daarnaast zijn er ook activiteiten ontstaan gericht op het schoonhouden van de buurt. Dit in de vorm van een wekelijkse vuilprikactie in samenwerking met EigenWijks en de Pleinkamer Vooruit. Ook hier kinderen en volwassenen die samen optrekken. Ten slotte was 2021 ook weer het jaar waarin er tijdens de ramadan vanuit Geuzennest meerdere keren en voor alle bewoner met een kleine portemonnee gratis maaltijden werden verstrekt. Het bereik hiervan lag boven de 100 mensen. GeuzenNest is daarmee een plek en voorziening in de buurt die eigenlijk niet meer weg te denken is. En dat terwijl de rek er nog niet eens uit is en wij voor 2022 verdere groei voorzien.

Samenwerkingspartners buurtwerkkamers

Cruciaal voor wat we doen is dat we dat doen gezamenlijk met een enorme hoeveelheid aan partners waaronder vele organisaties actief in de wijk. Sterker nog, de Buurtwerkkamer wil en kan vaak een verbindende schakel zijn tussen bewoners/deelnemers en deze organisaties. In Zuidoost gaat het dan om 101 partners (vanuit 3 locaties) en in Noord-West (later gestart) ook al weer om 30 partners.

Samenwerkingspartners Amsterdam Nieuw-West

• Stichting Zichtbaar • GGD • Buurtcirkel • Eigenwijks • Moederskracht • Moedersnetwerk • Pakhuis De Zwijger (New Metropolis Nieuw-West) • AZC • Rode Kruis • Markant	• ROC Amsterdam • Cascoland • Stichting Vooruit • Theater Van Deyssel • Buurtkeuken • Groene Kans • Jongeren Cultuurfonds Amsterdam (JCA) • Doen Doet • IMD • De Plint	• Social Garden • Stichting Kümbet • Buurtteams • The Bookstore • Stichting Dock • Wijkpraktijkteam • Gezonde Stad • GGZ InGeest • Pieter Jelle Troelstraschool • Frascati Stadsboerderij Osdorp

Samenwerkingspartner Amsterdam Zuidoost

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

Financiële verantwoording 2020

Volgt.

Verantwoording 2021 naar activiteiten

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 geen enkele activiteit meer plaatsvinden. De voorliggende verantwoording naar activiteiten 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, om zo te 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.

Raming verdeling van middelen naar activiteiten

In de eerdere rapportage over 2019 zijn kosten toegeschreven naar afzonderlijke activiteiten (en diensten). Dat is destijds gedaan op basis van ramingen van eerdere jaren. Maar in de coronajaren 2020 en 2021 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).

Dat wordt zichtbaar in de volgende figuur:

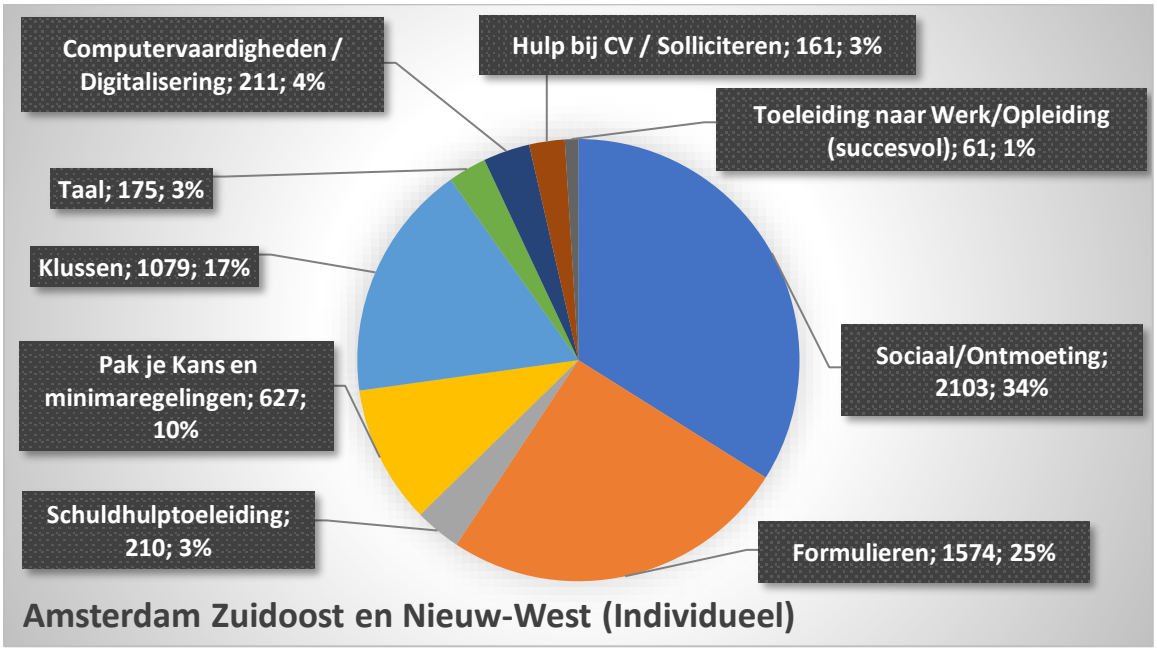
Globaal 1/3 deel van de inzet (van de teamcoördinator en de assistent e.d.) bleek nodig voor de activiteiten ‘sociale ontmoeting’; verdeeld over ‘verbinden’ (o.a. open inloop) en ‘activeren’ (o.a. naaigroep en workshops voeding). Ruim 1/3 deel zit op het begeleiden van individuele hulpvragen zoals formulieren 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.

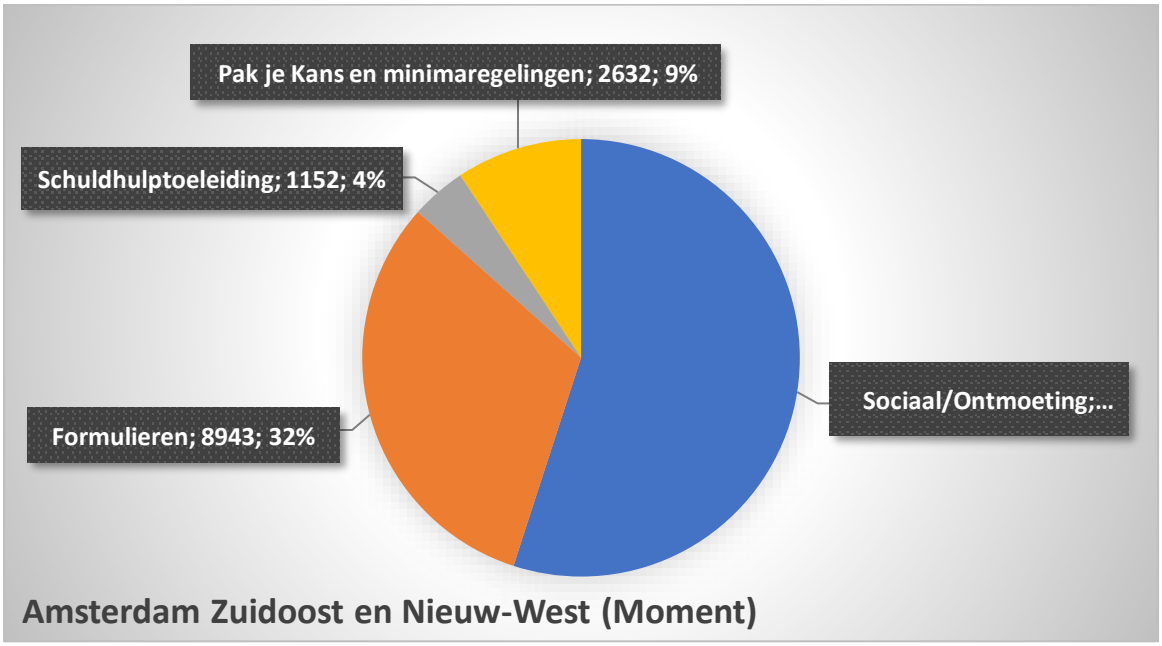
Dat geeft de volgende kostenverdeling per buurtwerkkamer over alle activiteiten:

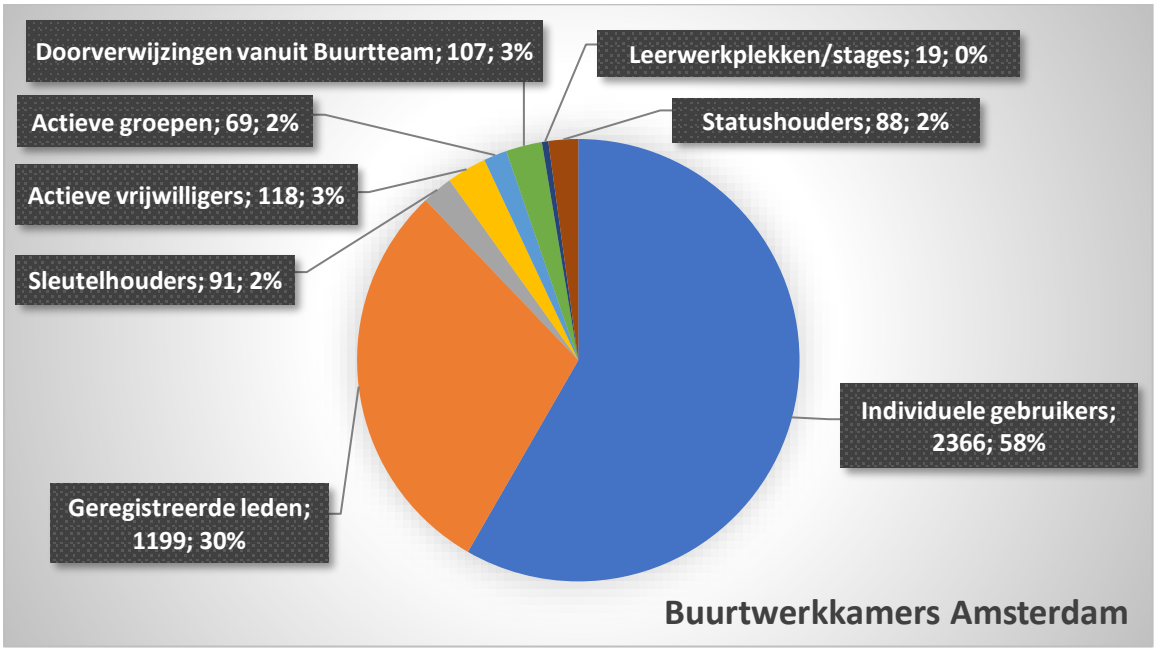
VOLGT

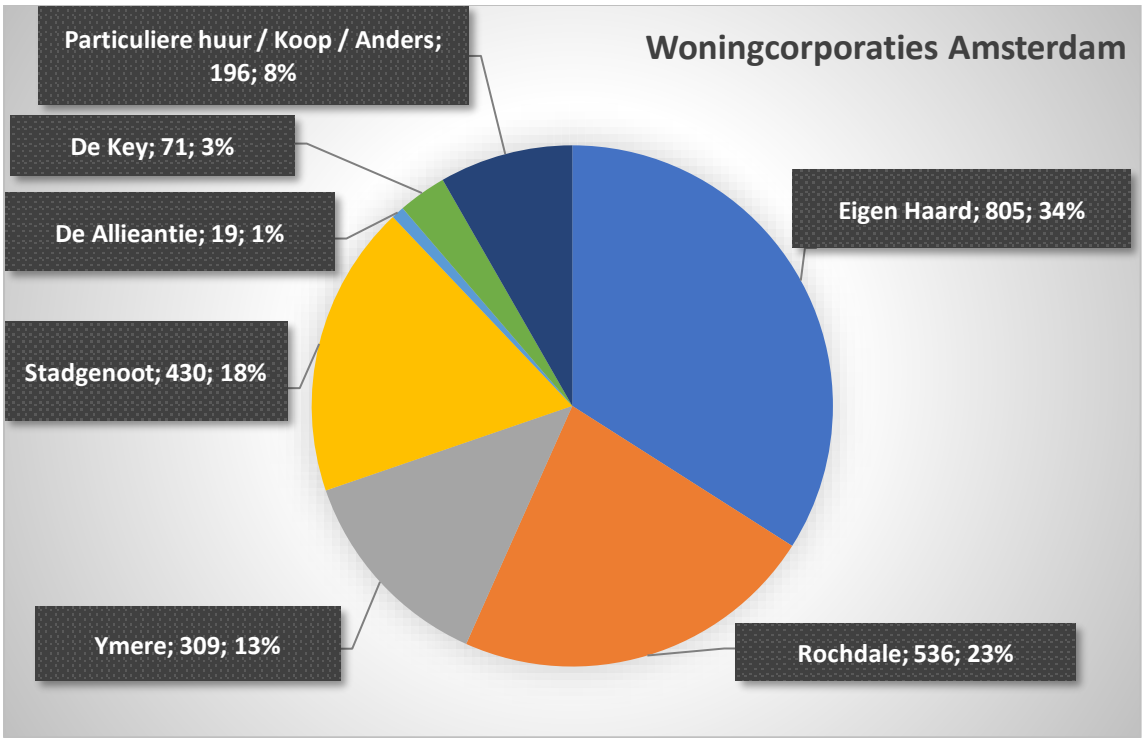
Resultaten in beeld

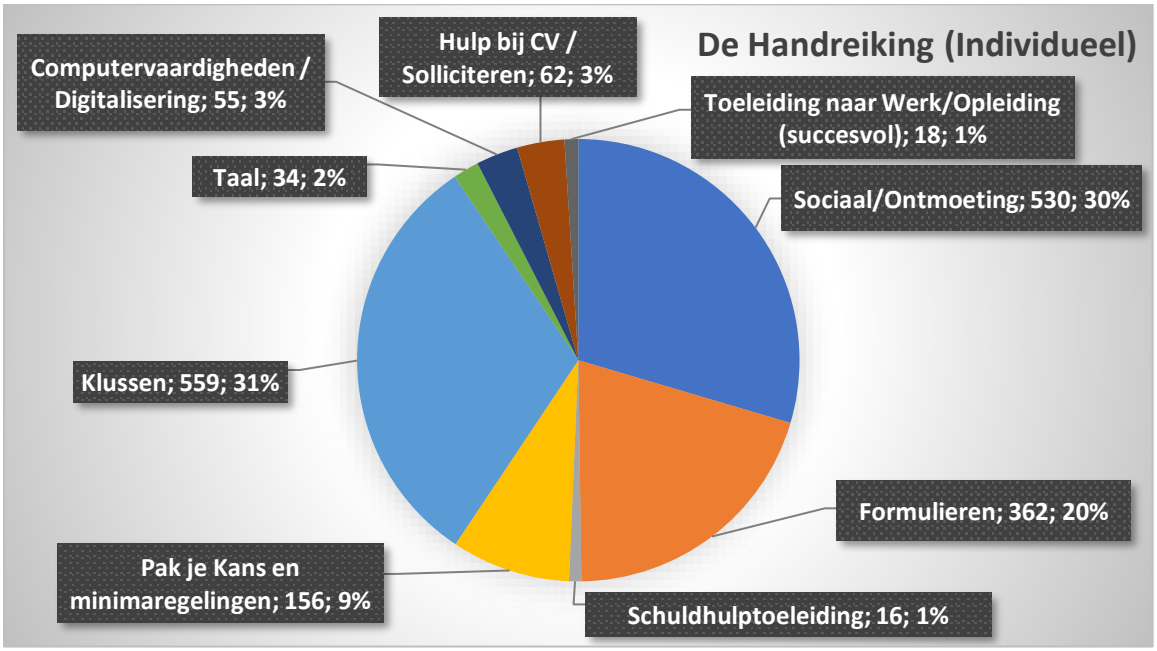
Opgenomen zijn enkele belangrijke resultaten in beeld. Dit is een selectie. Een uitgebreider overzicht is uitgewerkt in een afzonderlijke bijlage 'Resultaten in beeld'.

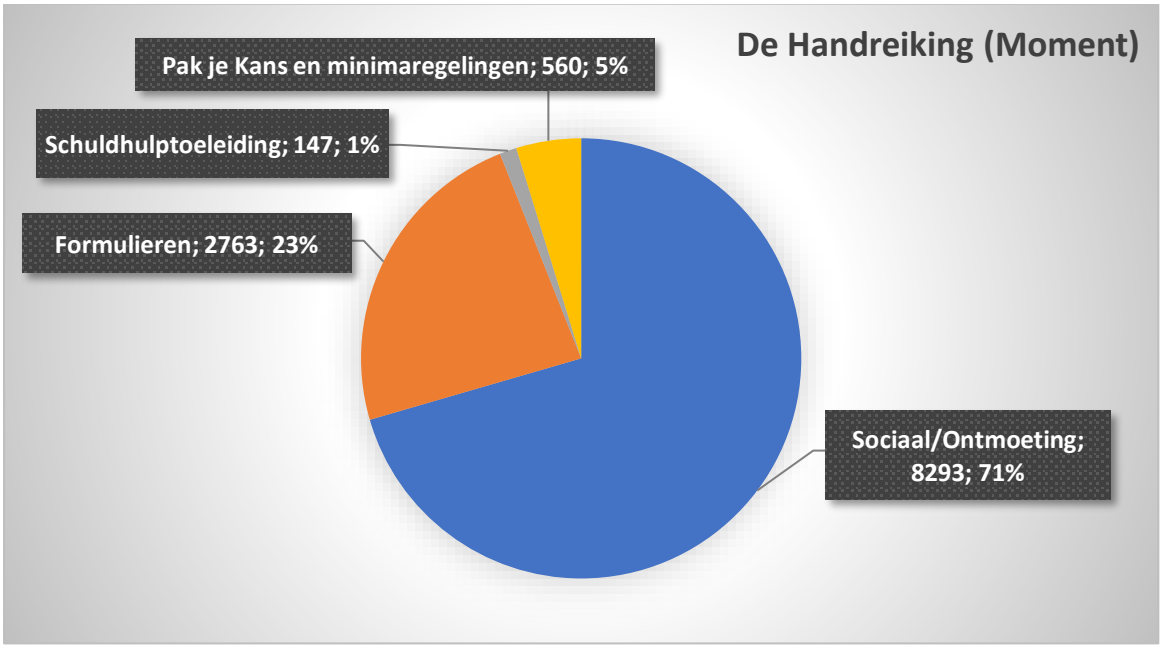


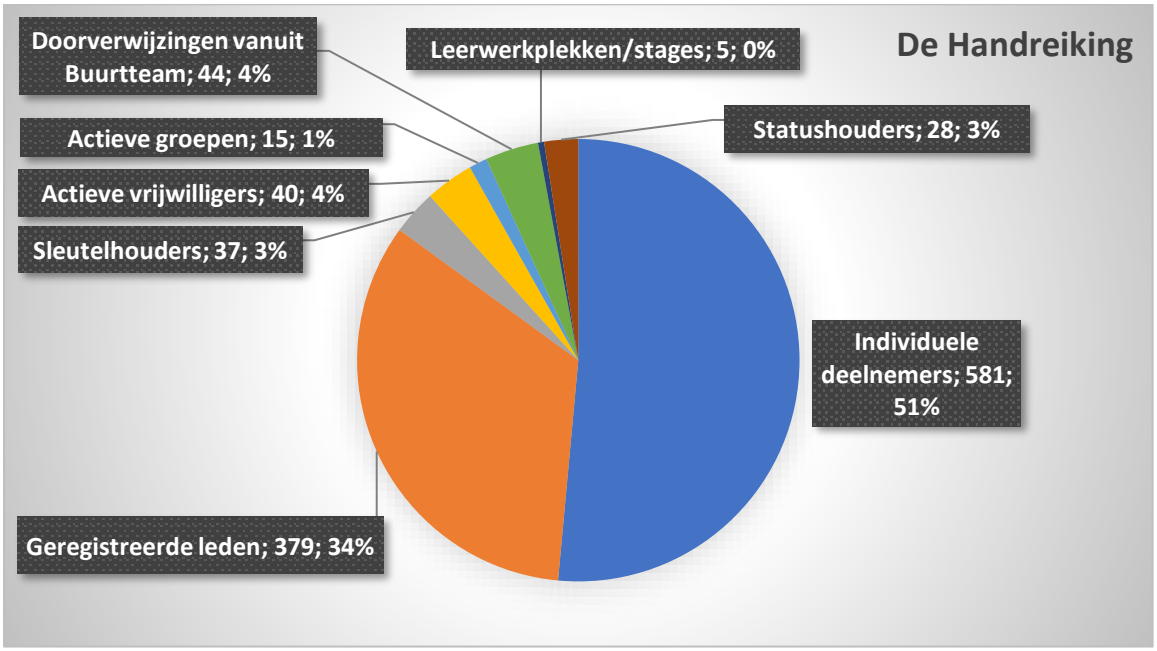


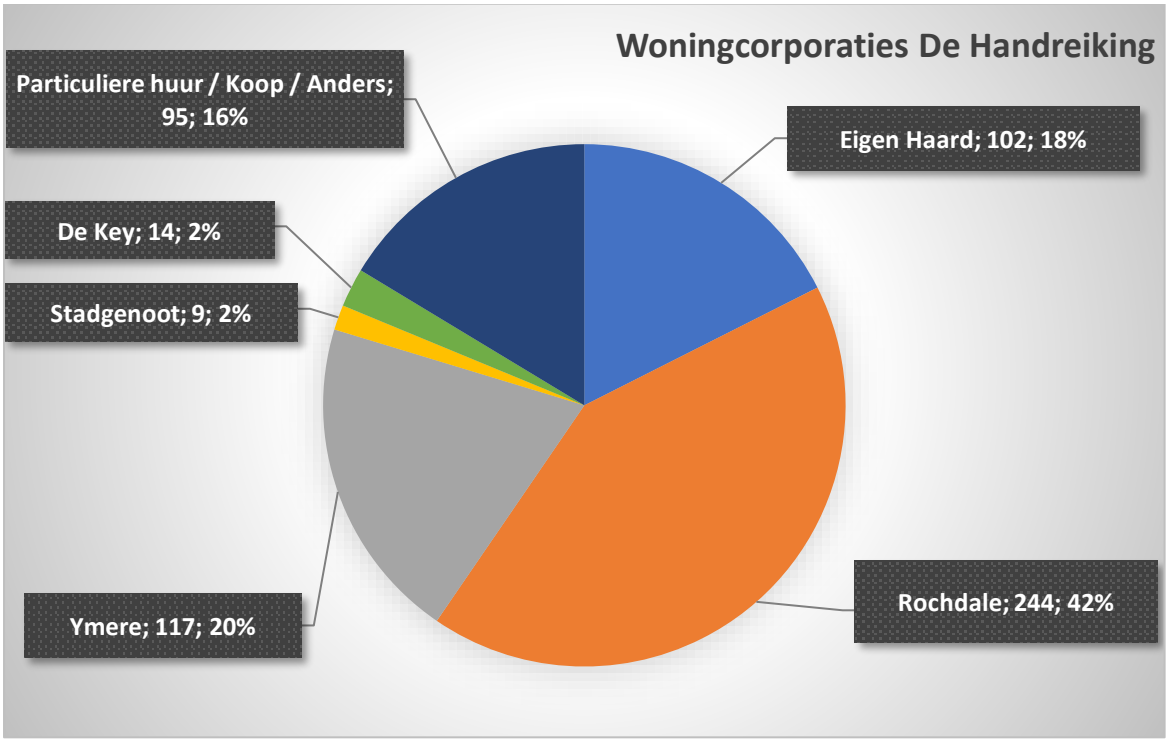

Doorverwijzingen vanuit Buurtteam; 107; 3%
Leerwerkplekken/stages; 19; 0%
Actieve groepen; 69; 2%
Statushouders; 88; 2%
Actieve vrijwilligers; 118; 3%
Sleutelhouders; 91; 2%
Individuele gebruikers; 2366; 58%
Geregistreerde leden; 1199; 30%
Buurtwerkkamers Amsterdam

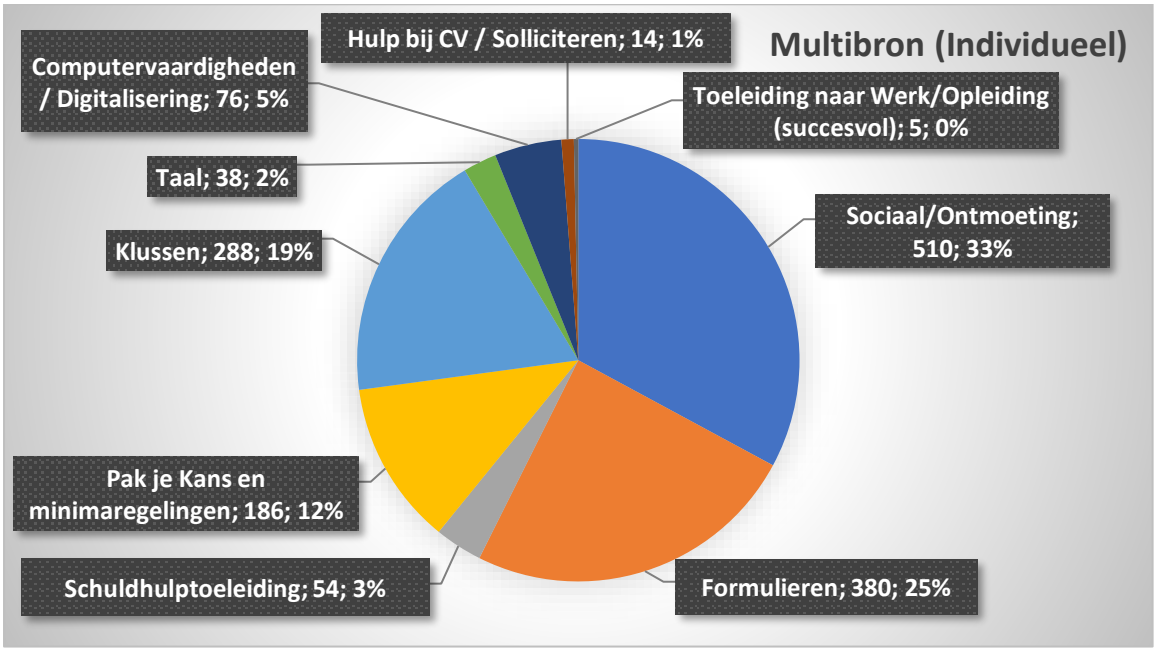

Woningcorporaties Amsterdam
Particuliere huur / Koop / Anders; 196; 8%
De Key; 71; 3%
De Allieantie; 19; 1%
Eigen Haard; 805; 34%
Stadgenoot; 430; 18%
Ymere; 309; 13%
Rochdale; 536; 23%

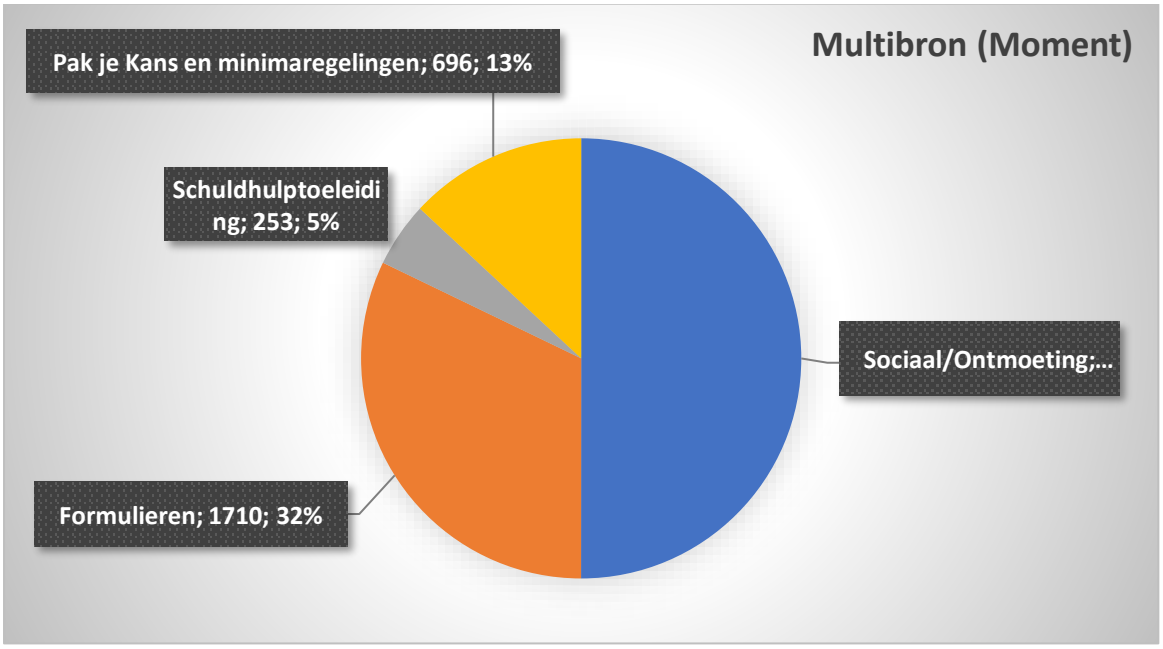

De Handreiking (Individueel)
Computervaardigheden / Digitalisering; 55; 3%
Hulp bij CV / Solliciteren; 62; 3%
Toeleiding naar Werk/Opleiding (succesvol); 18; 1%
Taal; 34; 2%
Sociaal/Ontmoeting; 530; 30%
Klussen; 559; 31%
Formulieren; 362; 20%
Pak je Kans en minimaregelingen; 156; 9%
Schuldhulptoeleiding; 16; 1%

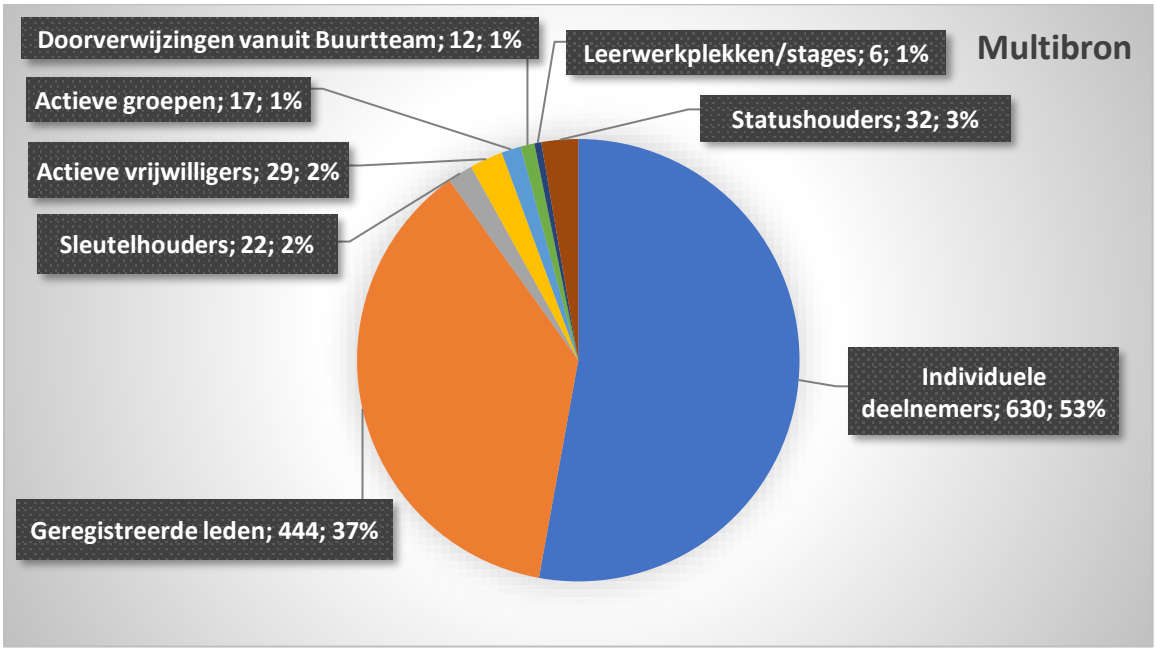

De Handreiking (Moment)
Pak je Kans en minimaregelingen; 560; 5%
Schuldhulptoeleiding; 147; 1%
Formulieren; 2763; 23%
Sociaal/Ontmoeting; 8293; 71%

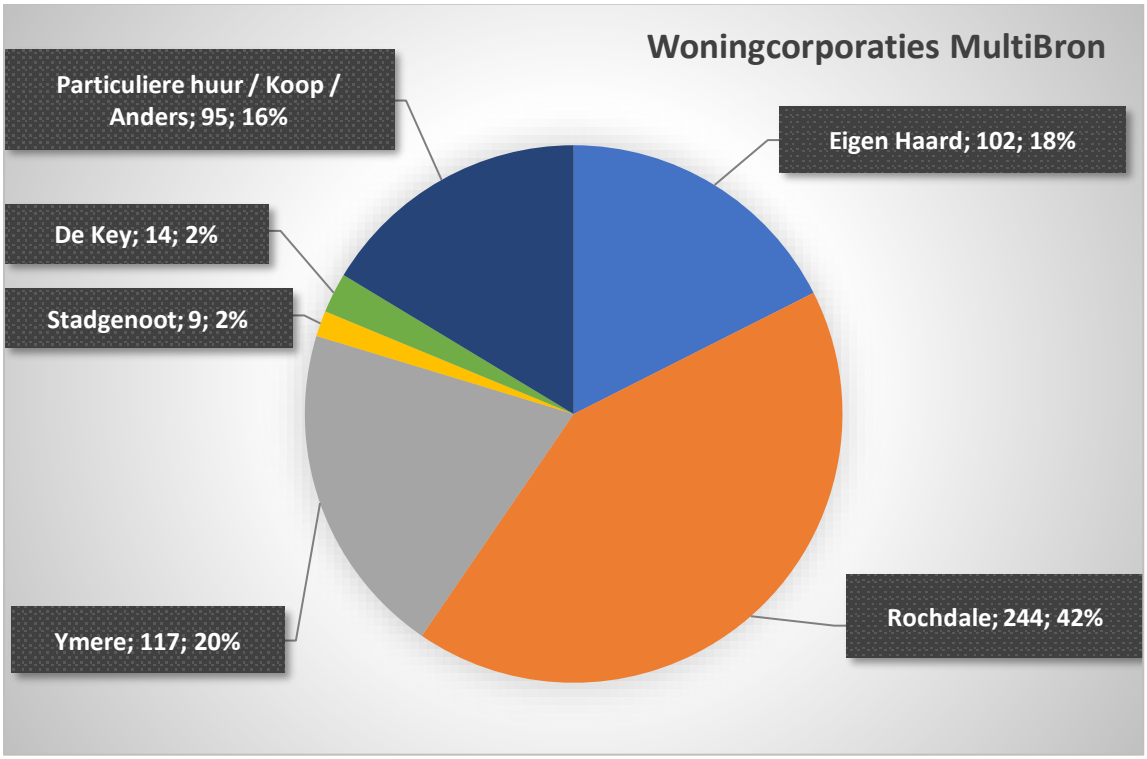

De Handreiking
Doorverwijzingen vanuit Buurtteam; 44; 4%
Leerwerkplekken/stages; 5; 0%
Statushouders; 28; 3%
Actieve groepen; 15; 1%
Actieve vrijwilligers; 40; 4%
Sleutelhouders; 37; 3%
Individuele deelnemers; 581; 51%
Geregistreerde leden; 379; 34%

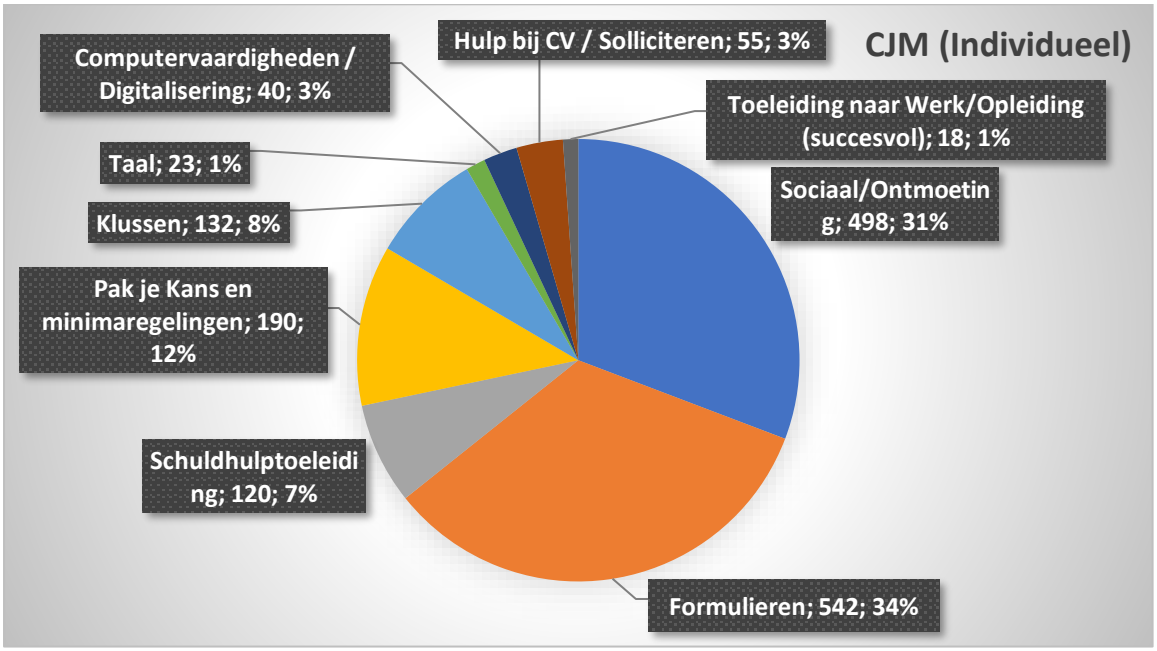

Woningcorporaties De Handreiking
Particuliere huur / Koop / Anders; 95; 16%
Eigen Haard; 102; 18%
De Key; 14; 2%
Stadgenoot; 9; 2%
Ymere; 117; 20%
Rochdale; 244; 42%

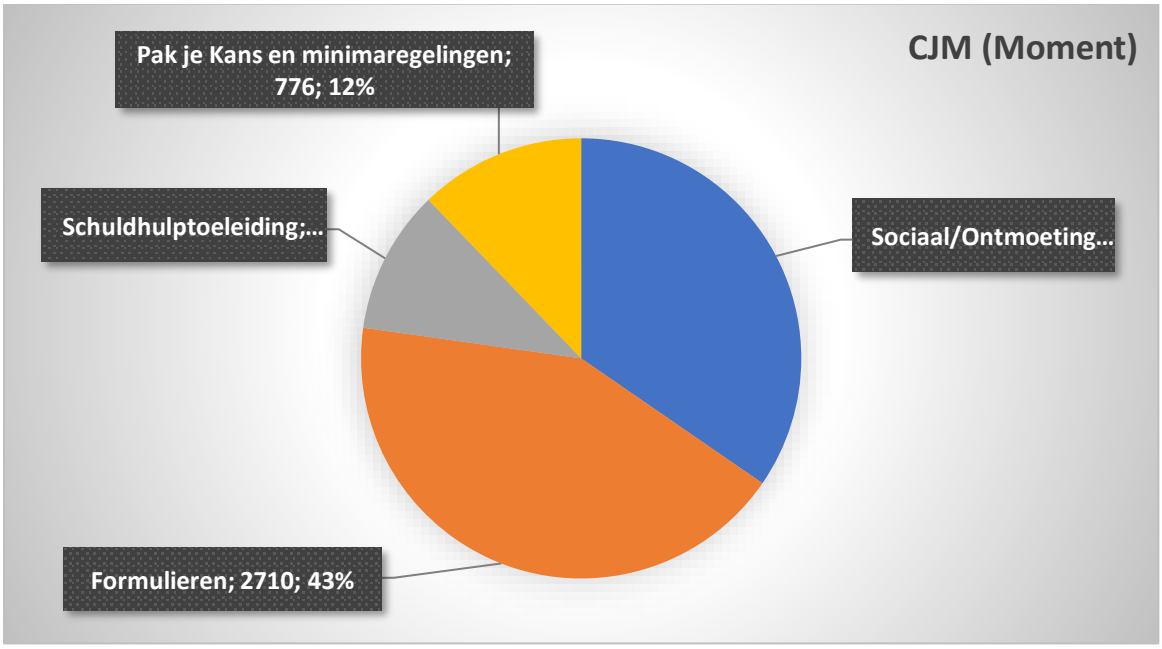

Multibron (Individueel)
Hulp bij CV / Solliciteren; 14; 1%
Computervaardigheden / Digitalisering; 76; 5%
Toeleiding naar Werk/Opleiding (succesvol); 5; 0%
Taal; 38; 2%
Sociaal/Ontmoeting; 510; 33%
Klussen; 288; 19%
Pak je Kans en minimaregelingen; 186; 12%
Schuldhulptoeleiding; 54; 3%
Formulieren; 380; 25%

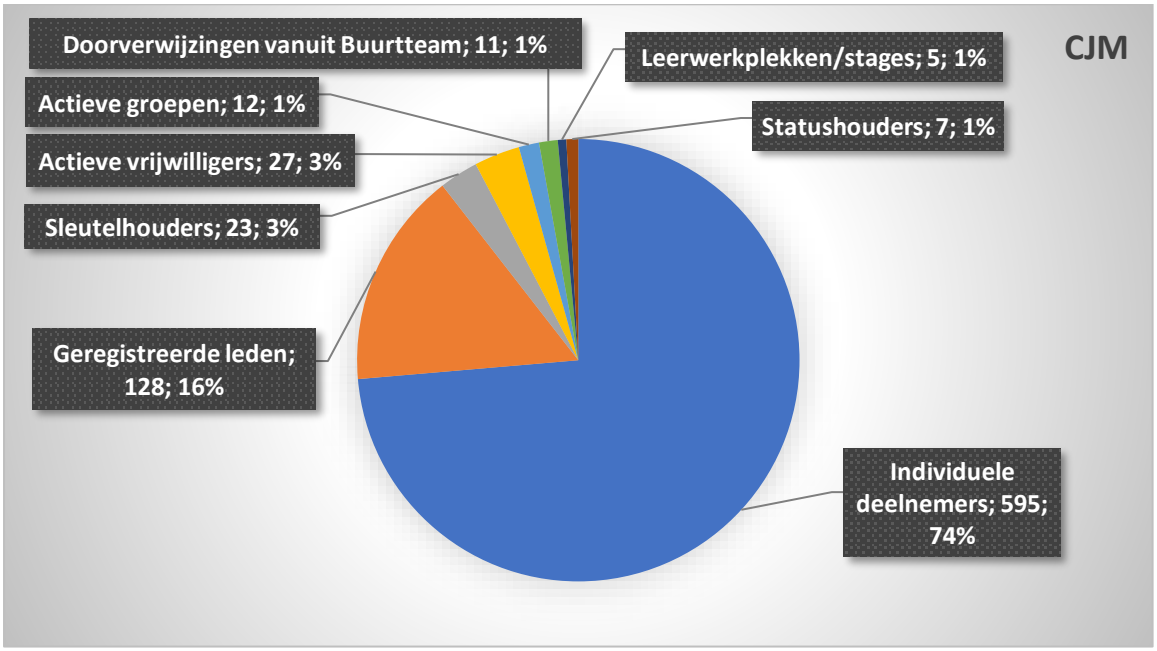

Multibron (Moment)
Pak je Kans en minimaregelingen; 696; 13%
Schuldhulptoeleidi ng; 253; 5%
Sociaal/Ontmoeting;...
Formulieren; 1710; 32%

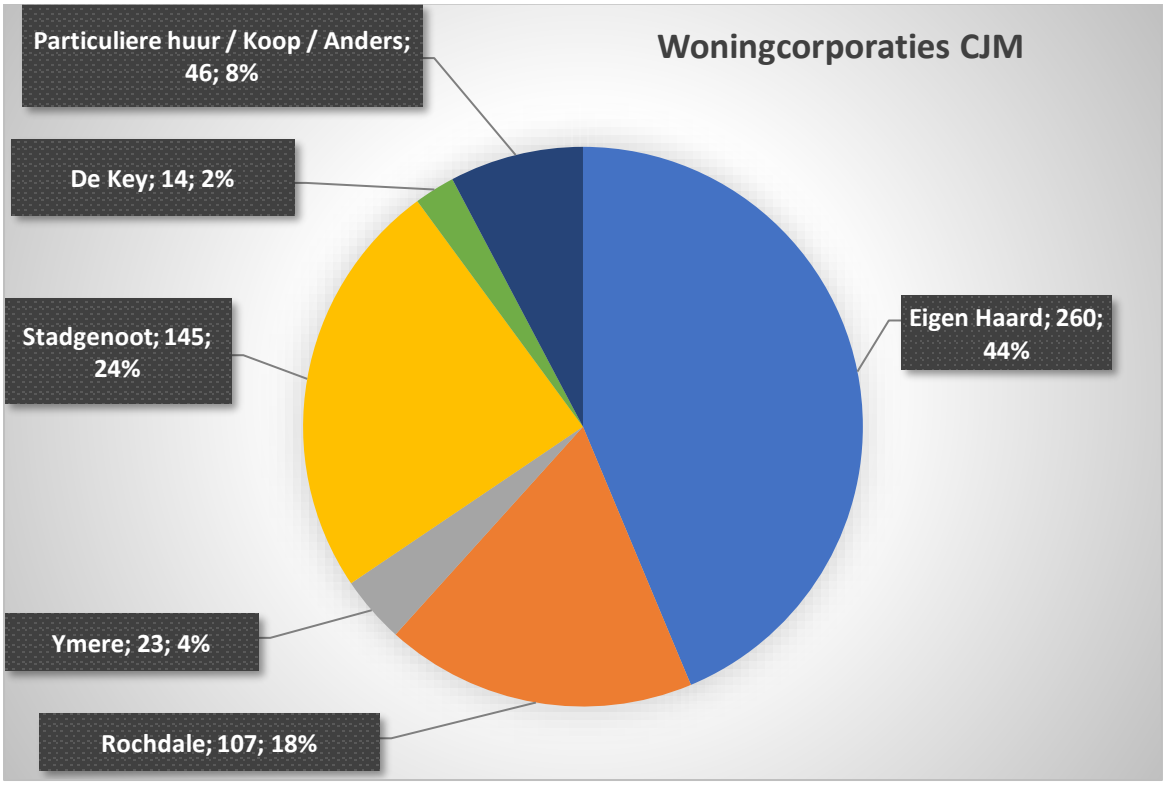

Multibron
Doorverwijzingen vanuit Buurtteam; 12; 1%
Leerwerkplekken/stages; 6; 1%
Actieve groepen; 17; 1%
Statushouders; 32; 3%
Actieve vrijwilligers; 29; 2%
Sleutelhouders; 22; 2%
Individuele deelnemers; 630; 53%
Geregistreerde leden; 444; 37%

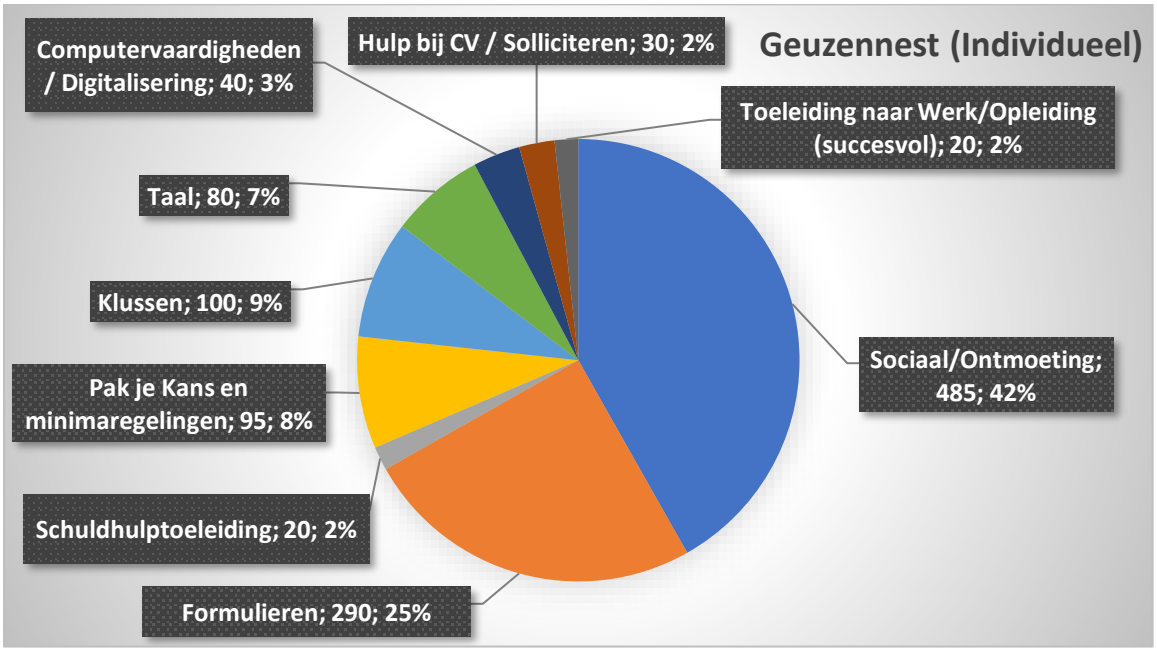

Woningcorporaties MultiBron
Particuliere huur / Koop / Anders; 95; 16%
Eigen Haard; 102; 18%
De Key; 14; 2%
Stadgenoot; 9; 2%
Ymere; 117; 20%
Rochdale; 244; 42%

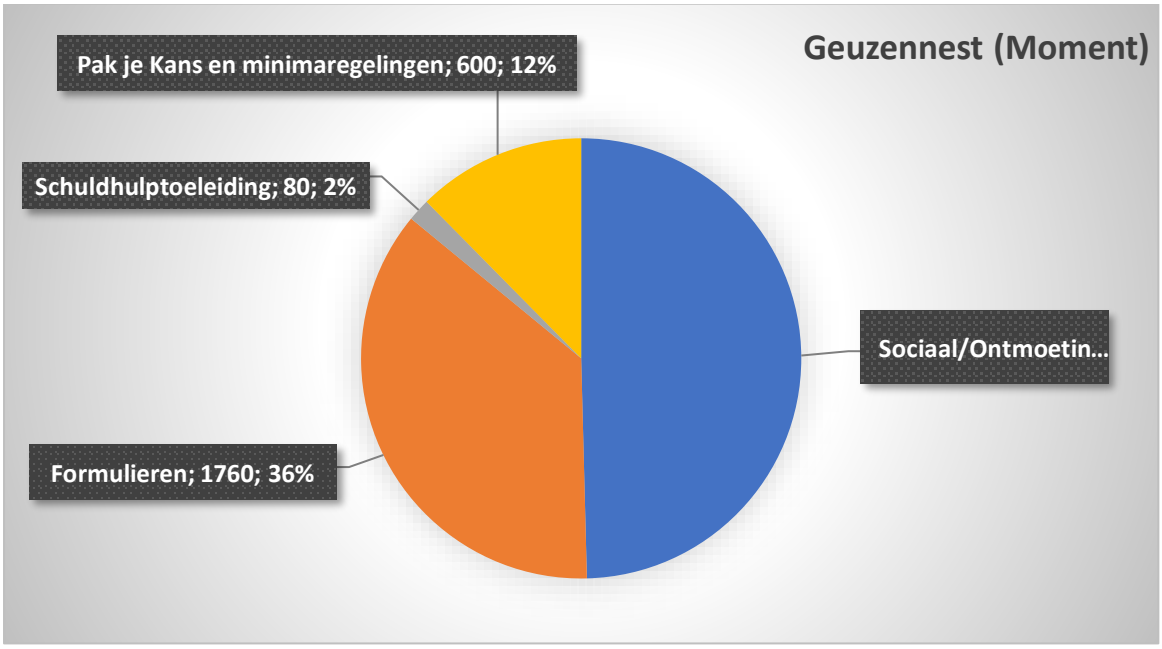

CJM (Individueel)
Computervaardigheden / Digitalisering; 40; 3%
Hulp bij CV / Solliciteren; 55; 3%
Toeleiding naar Werk/Opleiding (succesvol); 18; 1%
Taal; 23; 1%
Sociaal/Ontmoeting; 498; 31%
Klussen; 132; 8%
Pak je Kans en minimaregelingen; 190; 12%
Schuldhulptoeleiding; 120; 7%
Formulieren; 542; 34%

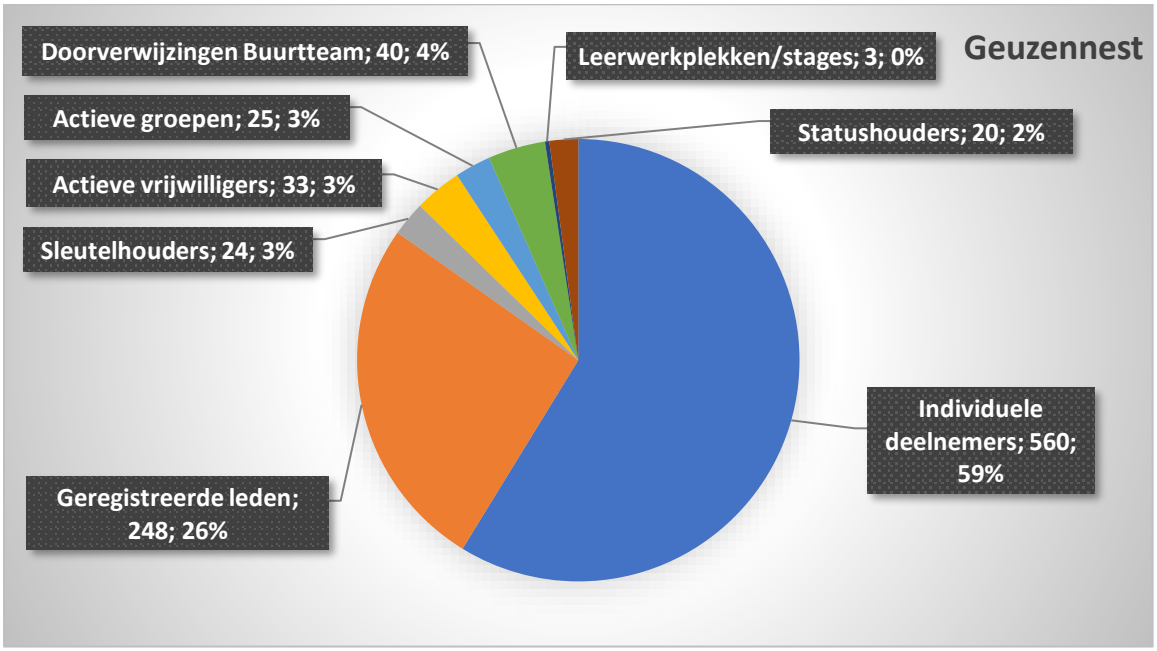

CJM (Moment)
Pak je Kans en minimaregelingen; 776; 12%
Schuldhulptoeleiding;...
Sociaal/Ontmoeting...
Formulieren; 2710; 43%

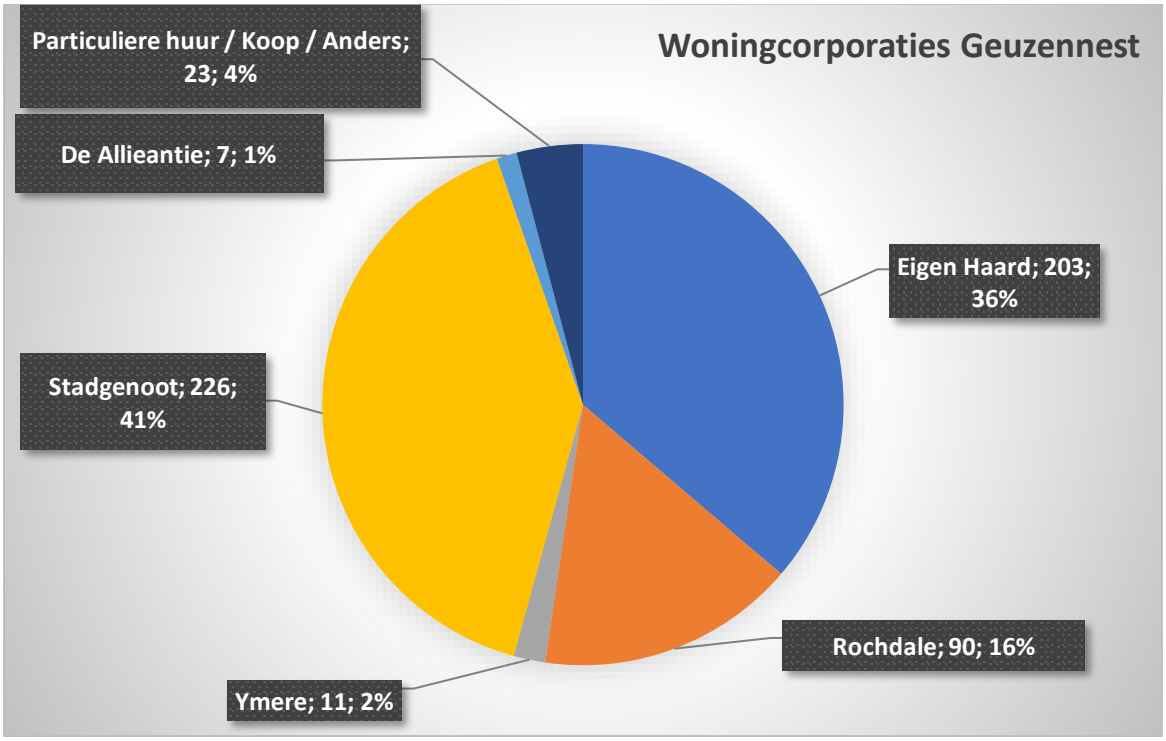

CJM
Doorverwijzingen vanuit Buurtteam; 11; 1%
Leerwerkplekken/stages; 5; 1%
Actieve groepen; 12; 1%
Statushouders; 7; 1%
Actieve vrijwilligers; 27; 3%
Sleutelhouders; 23; 3%
Geregistreerde leden; 128; 16%
Individuele deelnemers; 595; 74%

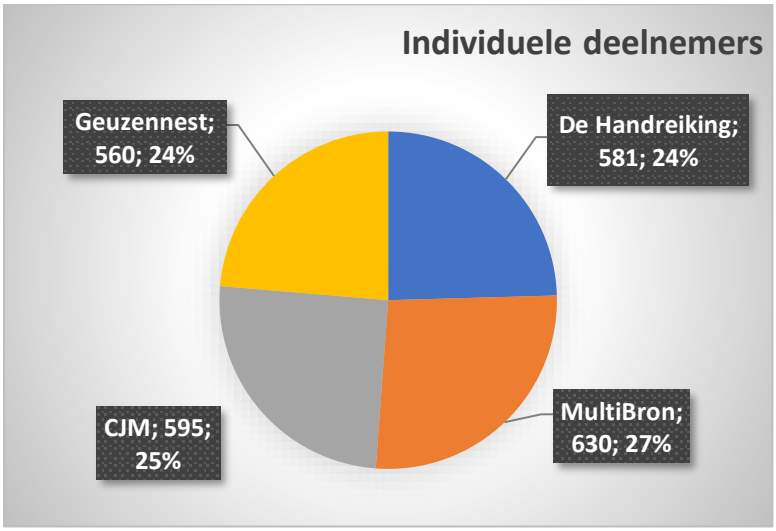

Woningcorporaties CJM
Particuliere huur / Koop / Anders; 46; 8%
De Key; 14; 2%
Stadgenoot; 145; 24%
Eigen Haard; 260; 44%
Ymere; 23; 4%
Rochdale; 107; 18%

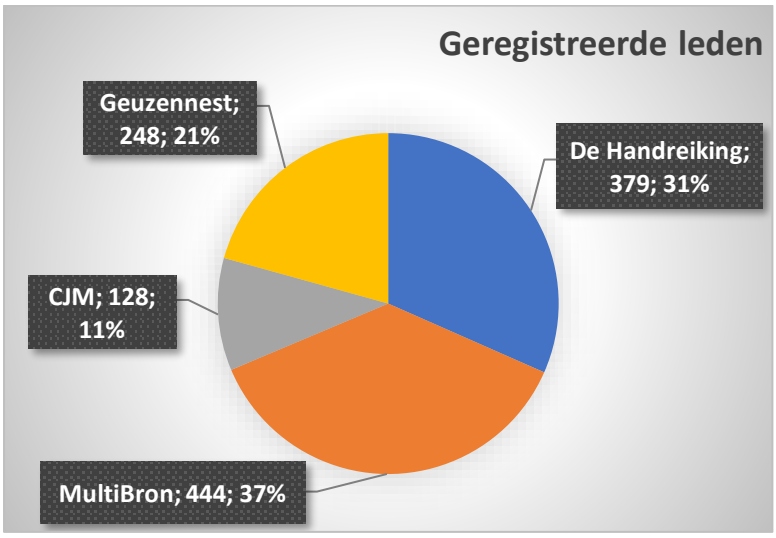

Geuzennest (Individueel)
Computervaardigheden / Digitalisering; 40; 3%
Hulp bij CV / Solliciteren; 30; 2%
Toeleiding naar Werk/Opleiding (succesvol); 20; 2%
Taal; 80; 7%
Klussen; 100; 9%
Sociaal/Ontmoeting; 485; 42%
Pak je Kans en minimaregelingen; 95; 8%
Schuldhulptoeleiding; 20; 2%
Formulieren; 290; 25%

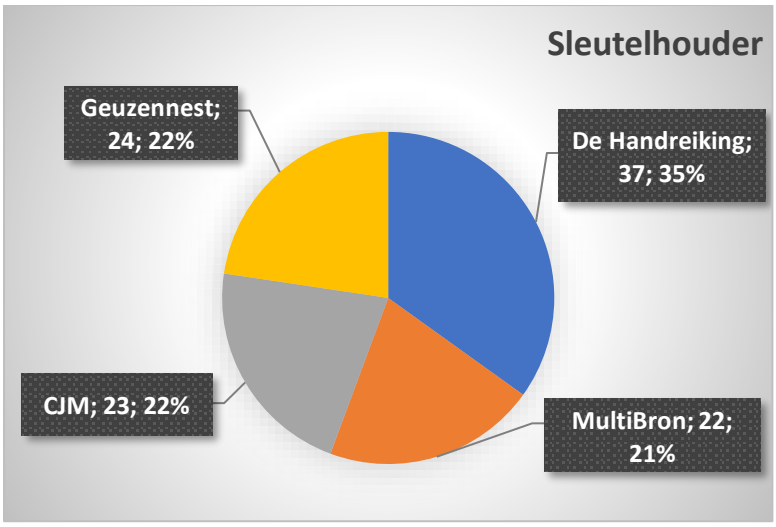

Geuzennest (Moment)
Pak je Kans en minimaregelingen; 600; 12%
Schuldhulptoeleiding; 80; 2%
Sociaal/Ontmoetin...
Formulieren; 1760; 36%

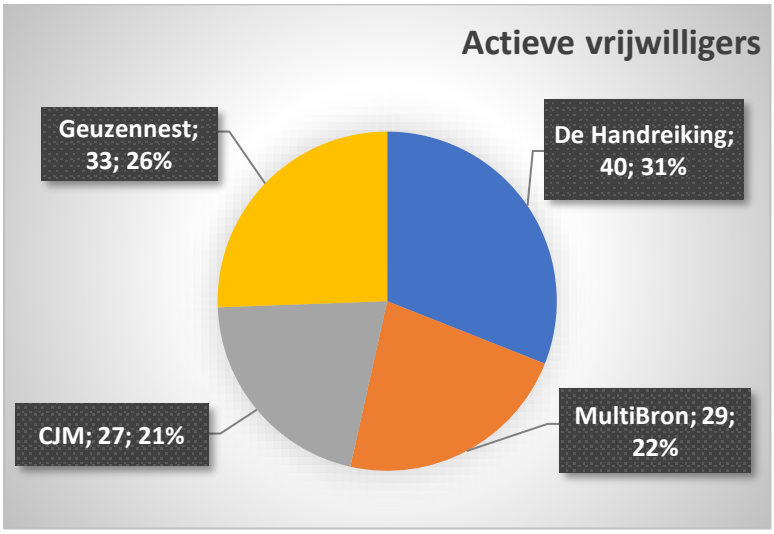

Geuzennest
Doorverwijzingen Buurtteam; 40; 4%
Leerwerkplekken/stages; 3; 0%
Actieve groepen; 25; 3%
Statushouders; 20; 2%
Actieve vrijwilligers; 33; 3%
Sleutelhouders; 24; 3%
Individuele deelnemers; 560; 59%
Geregistreerde leden; 248; 26%

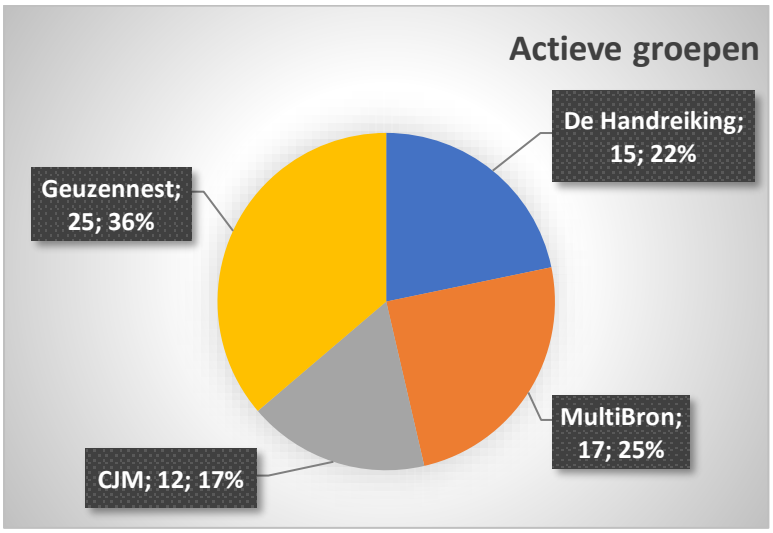

Woningcorporaties Geuzennest
Particuliere huur / Koop / Anders; 23; 4%
De Allieantie; 7; 1%
Eigen Haard; 203; 36%
Stadgenoot; 226; 41%
Rochdale; 90; 16%
Ymere; 11; 2%

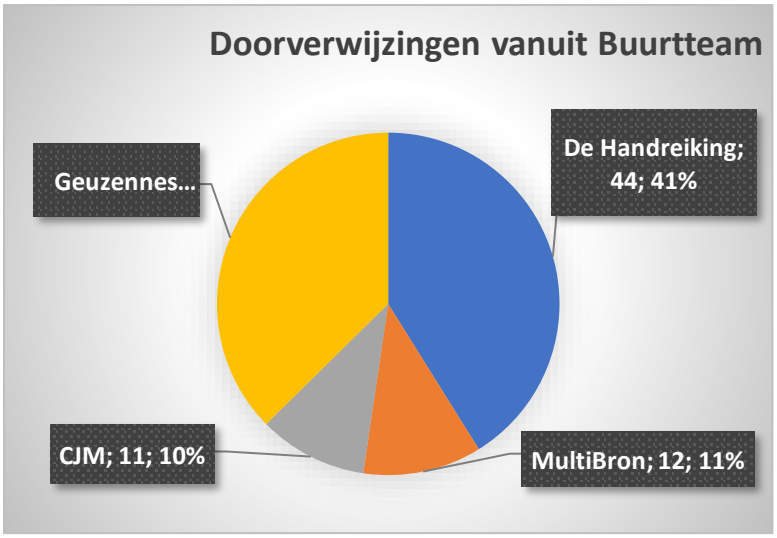

Individuele deelnemers
Geuzennest; 560; 24%
De Handreiking; 581; 24%
CJM; 595; 25%
MultiBron; 630; 27%

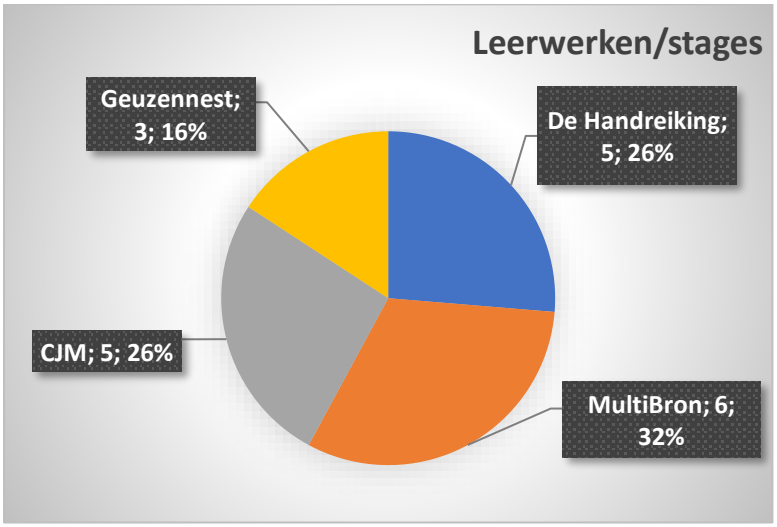

Geregistreerde leden
Geuzennest; 248; 21%
De Handreiking; 379; 31%
CJM; 128; 11%
MultiBron; 444; 37%

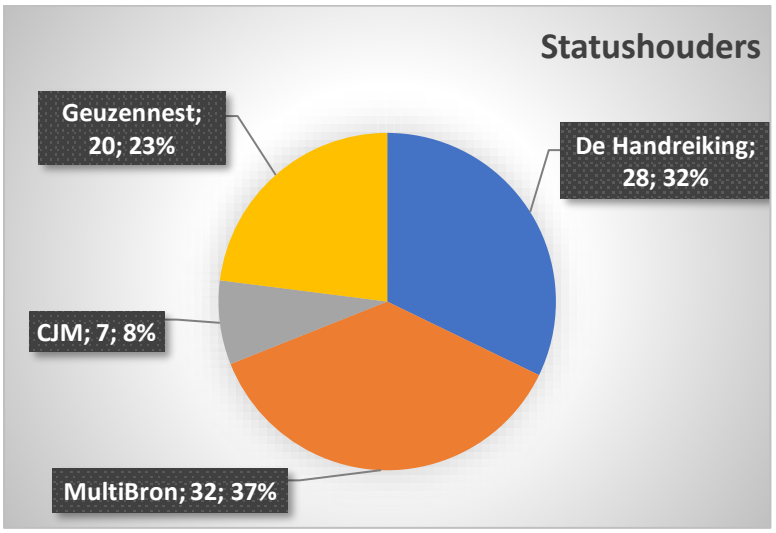

Sleutelhouder
Geuzennest; 24; 22%
De Handreiking; 37; 35%
CJM; 23; 22%
MultiBron; 22; 21%


Actieve vrijwilligers
Geuzennest; 33; 26%
De Handreiking; 40; 31%
CJM; 27; 21%
MultiBron; 29; 22%


Actieve groepen
De Handreiking; 15; 22%
Geuzennest; 25; 36%
MultiBron; 17; 25%
CJM; 12; 17%


Doorverwijzingen vanuit Buurtteam
Geuzennes...
De Handreiking; 44; 41%
CJM; 11; 10%
MultiBron; 12; 11%


Leerwerken/stages
Geuzennest; 3; 16%
De Handreiking; 5; 26%
CJM; 5; 26%
MultiBron; 6; 32%


Statushouders
Geuzennest; 20; 23%
De Handreiking; 28; 32%
CJM; 7; 8%
MultiBron; 32; 37%