

# JAARVERSLAG 2023



**B***H*  
BUURTHULPOOST

# INHOUDSOPGAVE

1 • INLEIDING	4	8 • INTERVIEW VERTROUWENSPERSOON JOSE	15
2 • FEITEN EN CIJFERS	6	9 • BUURTBAKKIE	17
3 • INTERVIEW MENEER VAN ONNA EN CINDY	8	10 • HEY SUPERBUUR	19
4 • PERSONELE ONTWIKKELINGEN	9	• Masterclasses en overige events	19
5 • DE KRACHT VAN VRIJWILLIGERS	11	11 • 10-JARIG JUBILEUM	21
• Verdieping bieden bestaande	12	• Indische Buurtfestival	21
vertrouwenspersonen	12	• Terugblik symposium ‘Vertrouwen Bouwen’	23
6 • VERSTEVIGEN SPREEKUUR EN VERKENNEN	13	• Jubileumfeest Buurthulp Oost 10 jaar	23
NIEUWE GEMEENSCHAPPEN	13	12 • STORYTELLING	26
• Spreekuur op woensdagochtend	13	13 • PERSOONLIJKE MIJLPALEN MEDEWERKERS	27
• Fysiek present buiten de Indische Buurt		14 • BEKNOPTE EVALUATIE DOELSTELLINGEN 2023	30
7 • SAMENWERKINGEN IN DE BUURT MET PARTNERS	14	15 • FINANCIËN	32

SUMATRASTRAAT  
ZEEBURG

zorg  
goed  
voor  
onze  
stad  
en  
voor  
elkaar

xxx

berhard van der Laan

Kemal (64):

Ik heb veertig jaar gewerkt en twaalf jaar in de gemeenteraad gezeten. Nu ben ik vergeetachtig en heb ik veel last van slijtage. Ik word onrustig als ik brieven thuis krijg, dus die neem ik meteen mee hiernaartoe. Dan lezen we ze samen.

# 1 • INLEIDING

"De muizenval heeft helemaal niet gewerkt hoor..." zegt mevrouw H. Vertrouwenspersoon M. kijkt onder tafel. "Ik denk het wel hoor mevrouw, er zit een muis in de muizenval!" Wat nu? Ze besluiten de muis in de vuilnisbak te gooien op het balkon. Mevrouw H. is er wel van geschrokken. Ze had de muis de afgelopen week nog kruimeltjes gevoerd. Ze vond het zo zielig voor de muis dat hij honger had. Maar het was toch niet zo hygiënisch eigenlijk. Dus had ze aan haar vertrouwenspersoon M. gevraagd of ze een muizenval kon kopen. Ze hadden het samen besteld. M. had de muizenval gezet met pindakaas. Het had toch wel gewerkt!

Maar nu is dus de muis dood. Mevrouw zit er mee... "Oh nee, dat van die muis he, vindt God dat wel goed denk je?" Vertrouwenspersoon M. vond het heel lief dat ze dit vroeg en antwoordde: "Ach, ik denk dat God dat wel begrijpt... en een muis in de keuken dat is toch echt onhygiënisch." M. doet al sinds 2020 boodschappen voor mevrouw. M zegt: "Het mooie vind ik dat ik hoewel zij moslim is en ik niet, we gewoon over God kunnen praten. Zij denkt niet in hokjes, zij zegt gewoon: wij hebben dezelfde God." Deze anekdote laat zien dat achter een terugkerende hulpvraag 'Boodschappen doen' dit soort alledaagse maar ook ontroerende ontmoetingen schuilgaan. Afgelopen jaar hebben we weer meer dan 200 hulpvragen mogen koppelen.

In 2023 bestonden we ook nog eens 10 jaar! Wat was het mooi dit jubileum met buurtgenoten en vrijwilligers aan te grijpen om naar buiten toe te treden en inhoudelijk te verdiepen met een symposium en het te vieren met een feest. Afgelopen jaar hebben we ook interessante masterclasses georganiseerd over idealen, huiselijk geweld, armoede en psychische kwetsbaarheid. Ook mochten we weer diverse hulpvragen van bewoners uit Amsterdam Oost koppelen aan onze vrijwilligers (wij noemen ze 'vertrouwenspersonen') van Buurthulp Oost. Er werden onder andere samen boodschappen gedaan, gesprekken aan de koffietafel gevoerd, wandelingen door het park ondernomen, tafels in elkaar gezet, online formulieren ingevuld en telefoongesprekken met instanties gevoerd. Het blijft verrassend hoe welwillend onze vrijwilligers zijn en hoe zeer het contact door de hulpvragende buurtbewoners wordt gewaardeerd. Het is niet alleen fijn dat ze verder geholpen worden, maar het is ook nog gezellig. Zo vertelde mevr D. "Ik moet zeggen dat ik zulk ontzettend aardige mensen ontmoet dankzij Buurthulp Oost. Bijvoorbeeld laatst waren hier jullie vrijwilligers Erhard en een Russische jongen Anton op bezoek. Buitengewoon interessant gesprek gehad. We hadden veel dingen gemeen. We weten veel van talen. Het was leuk voor ons beiden. Ik heb gewerkt op een instituut dat voor Anton ook heel boeiend kan zijn, we appen nu samen en hij gaat contact opnemen met dat instituut. Hij wil ook weer op bezoek komen."

Helaas was 2023 ook een lastig jaar qua personele bezetting. De coördinator werd begin 2023 langdurig ziek. Gelukkig kon de continuïteit van het dagelijks werk opgevangen worden door de inzet van een collega van de Diaconie en door de formatie van de projectmedewerker uit te breiden. Met dit jaarverslag willen ook laten zien wat dit betekende voor de organisatie.

Het is lastig te moeten concluderen dat niet alle geplande doelen zijn behaald. Deze verschuiven we naar 2024. Het stemt het betuur positief dat ondanks de onvoorziene personele omstandigheden de dienstverlening kwalitatief op peil bleef. De stabiliteit en duurzaamheid van de organisatie, met dank aan de vele betrokken vrijwilligers en de samenwerking met partners, heeft zich daarmee bewezen.

Tijdens ons 10-jarig jubileumjaar bleek eens te meer dat we mooie relaties mogen laten ontstaan die betekenisvol zijn voor zowel vrijwilliger als hulpvragende Amsterdammer.

Mevrouw Roosje (86):

Mijn hoofd werkt niet meer zo goed, ik ben een beetje in de war. Ze organiseerden hier vroeger wel eens feestjes op het erf, ik hoop dat ze dat weer gaan doen. Het leven gaat snel voorbij. Ik heb zo veel kleinkinderen, ik ben de tel kwijt.



## 150 BEZOEKERS JUBILEUMFEEST

Grote opkomst van allerlei mensen. Er was van alles te doen: workshop van Stichting Presentie, workshop schrijven, samen soep eten van de Dappere Dames, koffiedrinken van een echte barista, muziek van de Accu band, optreden van de Straatklinders, sjoelen met Fred, dammen met Johan, kleurplaten kleuren, kinderdisco, workshop zelfmassage, samen een lied maken, en de grote jubileumquiz door Tim. Verbindend evenement met jong en oud. Jonge professionals en muzikale daklozen: iedereen deed gezellig mee.

## 1 X INDISCHE BUURTFESTIVAL

Onze stand met vrijwilligers promootte het werk van Buurthulp Oost en wist weer nieuwe contacten te maken om zo nieuwe vrijwilligers te werven, bekendheid te werven onder buurtbewoners en professionals.  
Een mooie en leuke dag.

## 36 NIEUWE VRIJWILLIGERS

In 2023 hebben we 36 nieuwe vrijwilligers geworven.  
1 / Via vacaturebank van de vrijwilligerscentrale  
2 / Via de website van het Oranjefonds  
3 / Uit het netwerk van bestaande vrijwilligers  
4 / Via gevonden worden op internet of mensen die ons kennen van de straat

# 2 • FEITEN EN CIJFERS

Een aantal feiten en cijfers over het afgelopen jaar.

## 10 JAAR VERBINDEN

Sinds 2013 bestaan we dankzij de steun van fondsen, de Gemeente Amsterdam, de kerken in Oost, de Protestantse Diaconie Amsterdam en de vele vrijwilligers en dappere buurtbewoners. Dat we een betrouwbare en stabiele partner voor bewoners mogen zijn is iets dat we nog jaren lang willen blijven.

## 50 X SPREEKUR WOENSDAG

We hebben 50 x een spreekuur gehad afgelopen jaar. Er is altijd een medewerker aanwezig en verschillende vertrouwenspersonen.

## 100 BETROKKEN VRIJWILLIGERS

Afgelopen jaar waren er 100 mensen betrokken bij Buurthulp Oost als vertrouwenspersoon.

## 70 BEZOEKERS 'VERTROUWEN BOUWEN' SYMPOSIUM

In het kader van het 10-jarig bestaan van Buurthulp Oost organiseerden we in samenwerking met Samen Vooruit een symposium over het thema vertrouwen. Daarvoor was Manuela Kalsky gevraagd een voordracht te houden, waarbij ze sprak over het belang van het zoeken naar overeenkomsten in plaats van verschillen.

## 50 BEZOEKERS WOENSDAGOGHTEND

Gemiddeld hadden we meer dan 50 bezoekers die de inloop op de woensdagochtend bezoeken die we samen met onze collega's van het Diaconaal Centrum Oost runnen, incl Buurteam en Juridisch Spreekuur HvA. Daarna blijven veel mensen voor de gemeenschappelijke lunch.





# 3 • INTERVIEW

## MENEER VAN ONNA (93) EN CINDY (36)

**Meneer van Onna** (schrijver) en **Cindy** (vertrouwenspersoon Buurthulp Oost)

**C:** Meneer Van Onna zocht vier jaar geleden iemand die hem kon helpen met het uittikken van de verhalen die hij zelf schreef.

**MvO:** Ik heb dode vingers. Cindy heeft dat goed opgevangen. Ik schrijf met pen en zij tikt het verhaal uit en print het. Ik doe het dan in een ordner. De verhalen gaan over allerlei dingen. Het vertrouwelijke hebben we in de loop der jaren opgebouwd. We spreken zo'n twee keer per maand af. Cindy werkt, dus het moet wel passen. We hebben ook contact via Facebook.

**C:** En Instagram! Dat mag ook wel even gezegd worden. Er zijn niet veel mensen van uw leeftijd die dat doen. Ik heb al lang geen opa en oma meer, terwijl ik juist nu op een leeftijd ben waarop ik graag gesprekken met ze had willen voeren. Nu heb ik toch een beetje een surrogaatopa en dat is heel gezellig.

**MvO:** In gedachten ben ik met een bepaald onderwerp bezig en dan schrijf ik het op. Als Cindy het vervolgens heeft uitgetypt, voel ik me voldaan. We houden ook pauze. Dan komt mijn vrouw koffie brengen en een koekje.

**C:** Ik ga binnenkort verhuizen, maar ik blijf wel komen.

**MvO:** Ja, dat heb je beloofd!



**C:** We hebben een goede band opgebouwd en daarom vertel ik ook dingen over mijn eigen leven.

**MvO:** Ik vraag regelmatig hoe het op haar werk gaat en over al die vreemde taken die ze daar heeft.

**C:** Ik werk in een casino.

**MvO:** Daar kom ik nu veel over te weten. Cindy is in goeden doen, want ze heeft een woning gekocht. Ze is een voorbeeld voor haar omgeving.

**C:** Ik vind het zo leuk om te zien dat meneer Van Onna en zijn vrouw al zo lang samen zijn. Je hebt vaak een romantisch beeld van koppels die lang samen zijn, maar eigenlijk is het precies hetzelfde als op mijn leeftijd.

**MvO:** Ik heb meer vrijwilligers. Zo heb ik ook een hulpje voor mijn vrouw, die gaat op maandag boodschappen met haar doen. Ik opperde hier een keer dat het fijn was als iemand haar daarmee zou helpen. Het aardige is dat ze dat hier begrijpen. Ene Sander wilde zich wel beschikbaar stellen. Hij werkt bij een bank en komt uit zijn werk naar ons toe. Hij is heel secuur. En het gaat heel goed. Hij en mijn vrouw voelen elkaar goed aan.



# 4 • PERSONELE ONTWIKKELINGEN

Stichting Buurthulp Oost nam zich eind 2022 voor om de formatie in 2023 uit te breiden van 0,78 FTE naar 1,2 FTE. Hieraan werden de doelstellingen m.b.t. versterking van de organisatie en het vrijwilligerswerk gekoppeld.

Helaas kon de vaste coördinator (mw. Klerks), vanwege fysieke klachten na haar bevallingsverlof het werk niet hervatten en meldde zich ziek. De uitdaging deed zich daarmee voor om de algemene continuïteit van het werk te borgen, én zoals beoogd werk te maken van de personele uitbreiding. Er was reeds een vervangingsconstructie afgesproken gedurende het zwangerschaps- en bevallingsverlof van de coördinator. Die constructie hebben we laten doorlopen en daarnaast extra formatie toegekend binnen bestaande mogelijkheden.

## CONCREET

- Één van de Diaconie medewerkers (mw. Westerbeke) werd vanuit een ander buurthulpproject van de Diaconie voor 10 uur per week gedetacheerd aan stichting BHO, dus voor de duur van de zwangerschap en het ziekteverlof;
- De projectmedewerker (Mw. Dunnink) kreeg een uitbreiding van formatie van 8 naar 18 uur per week per 1 september;
- Voor de organisatie van het 10 jarig jubileum van Buurthulp Oost huurden we externe ondersteuning in (opvang coördinatie uren);
- De programmamanager van de Diaconie pleegde een hogere tijdsinzet m.b.t. coaching en bestuurlijke ondersteuning, o.a. in de wervingsprocedure voor een nieuwe collega.

## UITBREIDING FORMATIE

Met bovenstaande hebben we formatie van de zieke coördinator in 2023 kunnen opvangen. Tegelijk werd gewerkt aan de opgave om de personele formatie uit te breiden. De afspraak met de coördinator werd gemaakt om een nieuwe coördinator voor Buurthulp Oost te werven (24-32 uur), waarbij de huidige coördinator na herstel gaandeweg een stap terug doet. Het doel is netto een grotere formatie voor Buurthulp Oost t.o.v. de oude situatie. Dit is onder meer mogelijk dankzij een financiële ondersteuning van Oranjefonds voor het jaar 2023, die op 16 mei 2023 met het bestuur werd gedeeld.



## TEN AANZIEN VAN DE PERSONELE UITBREIDING ONDERNAMEN WE DE VOLGENDE ACTIES:

- Gesprekken met bestuur en projectmedewerker, waarna het opstellen van een nieuw functieprofiel coördinator (juni 2023).
- Openstelling werving in juli-augustus.
- Sollicitatiegesprekken met 4 kandidaten in september: deze procedure resulteerde helaas niet tot de aanstelling van een kandidaat.
- Nieuwe vacature openstelling in oktober gevolgd door gesprekken met kandidaten in november. Via deze procedure werd een nieuwe coördinator (Mw. Timmers) gevonden. Zij is na een kennismaking in december per 1 januari 2024 gestart (24 uur per week). Oud-coördinator Mw. Klerks werd in december beter gemeld en blijft betrokken als projectmedewerker (8 uur per week).

# 5 • DE KRACHT VAN VRIJWILLIGERS

Om onze buurtgenoten te ondersteunen in het bieden van informele burenhulp organiseren we twee keer per jaar de cursus Vertrouwenspersoon. De eerste cursus van dit jaar heeft in maart plaatsgevonden. In vier bijeenkomsten stonden we stil bij het werk als vrijwilliger en spraken we met een ervaringsdeskundige. De cursus is afgesloten met een mooie certificaatuitreiking. In het najaar werd de tweede cursus gepland, er is echter besloten deze af te zeggen vanwege overbelasting van het vervangend personeel en de coördinator die nog niet beter was.. Dit voorjaar wilden we een verdiepingscursus 'presentiebenadering' voor onze huidige vertrouwenspersonen aanbieden. Vanwege afwezigheid van de vaste coördinator hebben we in plaats hiervan ervoor gekozen om in het najaar 2023 een masterclass over de presentiebenadering aan te bieden voor vertrouwenspersonen en geïnteresseerde burens als opmaat voor de verdiepingscursus die we 2024 aanbieden in samenwerking met Stichting Presentie.

## INTERVISIES

In het achterliggende jaar hebben we drie intervisiebijeenkomsten georganiseerd voor onze vertrouwenspersonen. Deze bijeenkomsten worden begeleid door een GZ-psycholoog (tevens vrijwilliger). Vrijwilligers kunnen hier hun vragen en ervaringen vanuit de praktijk met elkaar delen aan de hand van een intervisiemethode. Na de zomer merkten we dat pizza nights goed werken om weer ander segment van onze vrijwilligers aan te spreken.

## VERDIEPENDE BIJEENKOMST VOOR VRIJWILLIGERS VAN HET SPREEKuur

In het achterliggende jaar hebben we deze groep geen specifieke verdiepingsbijeenkomst aangeboden. Wel kunnen deze vrijwilligers meedoen met het aanbod wat er is: masterclasses, intervisiebijeenkomsten en de individuele begeleiding. Er wordt ook regelmatig gevalueerd met deze vrijwilligers. Wel konden ze uiteraard meedoen aan de verdiepende opleiding vertrouwenspersoon van Samen Vooruit.

## VERDIEPING BIEDEN BESTAANDE VERTROUWENSPERSONEN

We boden naast onze eigen masterclasses onderstaande opleiding via Samen Vooruit en de Vrijwilligersacademie actief aan onder onze vertrouwenspersonen. Wij zijn betrokken bij dit initiatief als praktijkbegeleider.

## OPLEIDING VERTROUWENSPERSOON SAMEN VOORUIT

We zien de opleiding vertrouwenspersoon van Samen Vooruit ook als een doorgroeimogelijkheid voor onze bestaande vertrouwenspersoon.



# 6 • VERSTEVIGEN SPREEKUR EN VERKENNEN NIEUWE GEMEENSCHAPPEN

## SPREEKUR OP WOENSDAGOGHTEND

Het spreekuur op de woensdagochtend is druk bezocht. Meer dan 50 mensen komen binnen lopen, maar niet iedereen heeft een hulpvraag. Sommigen komen juist voor de gezelligheid of om alleen even te kletsen. Maar een deel komt wel echt voor de vertrouwenspersonen van Buurthulp Oost. We beginnen altijd om 9 uur met een check-in met de vertrouwenspersonen van die dag en om 9:30 uur gaan de deuren open.

Mede door de samenwerking met Samen Vooruit en de vertrouwenspersonen die hun praktijken willen doen tijdens het spreekuur hadden we weer een stevig team om het spreekuur te draaien. Ook na het behalen van hun certificaat van Samen Vooruit vertrouwenspersoon bleven de vertrouwenspersoon trouw als vrijwilliger bij het spreekuur. Daarnaast hebben we vaste en wisselende vertrouwenspersonen die het spreekuur runnen.

Het is heel mooi dat het buurtteam Zeeburg elke week aanwezig is met een buurtteam medewerker en dat het ook op hun flyer genoemd wordt. Dat geeft (bijna) elke week nieuwe mensen op het spreekuur. We hebben al vaker gehoord dat mensen die voor het buurtteam komen soms speciaal naar de

Eltheto komen omdat er een goede sfeer is en er vaak geen wachttijden zijn. Daarnaast zijn er ook (buiten de vakanties) de studenten de Hoge School van Amsterdam aanwezig die in duo's het Jurdische Spreekuur runnen. In de afgelopen maanden hebben zij veel 4 bewoners geholpen met belastingaangifte. De samenwerking met het Diaconaal Centrum Oost (en hun vrijwilligers) op de woensdagochtend is heel fijn. Als Buurthulp Oost kunnen we er echt zijn voor de hulpvragers/vragen en vertrouwenspersonen. Voor de praktische dingen, zoals koffie en thee en verwelkomen mensen zijn anderen verantwoordelijk. Het inloopspreekuur wordt altijd afgesloten met een gezamenlijke lunch, voorbereid door vrijwilligers van het Diaconaal Centrum Oost.

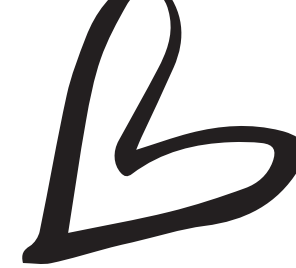
## FYSIEK PRESENT BUITEN DE INDISCHE BUURT

Nog een spreekuur buiten de Indische Buurt? Bijvoorbeeld op IJburg of in de Muiderkerk in Oud Oost? Dit bleek helaas niet mogelijk te zijn. Mochten we buiten de Indische Buurt een spreekuur willen runnen dan zullen we daar uren en dus financiering voor moeten zien te vinden en dat is afgelopen jaar niet gelukt.

## 8 • SAMENWERKINGEN IN DE BUURT MET PARTNERS

We zijn actief betrokken bij het Platform Informele Zorg Oost om mee te denken op praktisch en strategisch niveau. Voor Buurthulp Oost is het fijn om op deze manier korte lijntjes te houden met onze collega's in Oost. Bij Samen Vooruit is Buurthulp Oost met name betrokken vanwege de praktijkopleiding. Op dit moment bieden we praktijkbegeleiding aan één vertrouwenspersoon die deelneemt aan de opleiding van Samen Vooruit. Begin dit jaar waren dat er nog vier, maar drie deelnemers zijn inmiddels gestopt.

Deelnemers die deze opleiding volgen, hebben twee keer per maand een lesdag en moeten daarnaast een bepaald aantal praktijkmaken. Buurthulp Oost is een van de plekken waar deelnemers praktijkervaring kunnen opdoen met het oppakken van (één-op-één) hulpvragen, het meedraaien tijdens het spreekuur en het bijdragen aan een community waar ze kunnen verbinden en leren.



Ook op bestuursniveau bestaan er nauwe banden met Samen Vooruit en het project De Tussenruimte. We zijn heel blij met het Noodfonds. In situaties waarin er niet altijd direct een andere oplossing is, kunnen we een beroep doen op het Noodfonds voor maximaal 500 euro. Vaak helpt dit enorm en geeft het bewoners voor wie we de aanvraag doen, weer een stukje perspectief. Ook het bijwonen van de wijktafels in Amsterdam Oost is een fijne manier om contact met partners in de wijk te leggen en te onderhouden.



# 7 • INTERVIEW

## JOSE (46)

**Jose** (vertrouwenspersoon bij Buurthulp Oost)

Ik help vooral Spaanstalige mensen. Ik ben Spaans, mijn ouders komen uit Spanje. Ik wil ook graag mensen met een Turkse of Marokkaanse achtergrond helpen, maar de Spaanstaligen weten me altijd weer te vinden.

Vrijwilligerswerk is een roeping. Ik wil graag iets geven zonder daarvoor iets terug te verwachten. In de boeddhistische traditie heet dat dana: de beoefening van vrijgevigheid.

De laatste tijd zie ik een groeiende stroom Spaanstalige migranten, vooral uit Zuid-Amerika. Een deel daarvan is hier legaal en mist een hoop informatie. Waar heb je recht op? Hoe werken belastingen en toeslagen? Er zijn ook mensen die in de illegaliteit belanden. Ik vertel ze dan wat de opties en nadelen zijn. Ik zal nooit zeggen: "Je kan hier gewoon blijven." Want deze mensen komen al snel in de problemen, bijvoorbeeld als ze ziek worden. Ze hebben geen ziektekostenverzekering, want ze staan niet ingeschreven. En ze worden vaak niet eerlijk betaald voor het werk dat ze doen, omdat het zwart is.



Zo'n 90% van mijn 'cliënten' bestaat uit alleenstaande moeders. Kwetsbare vrouwen met psychische en sociaal-maatschappelijke problemen. Ze gaan scheiden, moeten hun huis uit en raken dakloos.

Het geeft mij een goed gevoel als mensen op een andere manier het gesprek verlaten dan toen ze binnenkwamen. Er gaat iets niet goed, mensen zijn niet blij, maar door een simpel gesprek kun je mensen dan toch iets meegeven. Gewoon door te luisteren. Dat geeft me veel energie.



Ulrich haalde zijn certificaat bij de opleiding vertrouwenspersoon bij Samen Vooruit. Hij deed zijn praktijk bij Buurthulp Oost en was hij elke week aanwezig op het spreekuur van Buurthulp Oost.



## 9 • BUURTBAKKIE

Het project 'Buurtbakkie' dat in coronatijd ontstaan is, loopt nog steeds. Gemiddeld twee keer per maand fietsen twee vrijwilligers langs drie verschillende adressen in de buurt, waar ze de bewoners verrassen met een kopje koffie of thee en een praatje. Vaak gaat het om bewoners die weinig bezoek ontvangen en zelf niet meer zo mobiel zijn. De bezoeken worden erg gewaardeerd en we krijgen regelmatig nieuwe adressen van bewoners die ook bezoek willen ontvangen, vaak aangemeld door professionals. Tijdens onze Superbuur Masterclass in februari 2023 hebben we nagedacht over de vraag "hoe verder met Buurtbakkie?" De aanleiding hiervoor was het teruglopend aantal vrijwilligers. Het gesprek hierover was goed en er was vanuit de deelnemers veel waardering voor het project. Ook deden we inspiratie en nieuwe ideeën op. Dat Buurtbakkie in een behoefte voorziet en erg gewaardeerd wordt door bewoners, vrijwilligers en samenwerkingspartners, is duidelijk.



kopje koffie?



De afgelopen maanden hebben we ingezet op het specifiek te werven van Buurtbakkie-vrijwilligers. Er werd in juni een evaluatie gepland staan met de groep vrijwilligers die regelmatig fietst. Buurtbakkie is een project dat door de vrijwilligers zo werd gewaardeerd dat een van de vrijwilligers het rooster maken op zich heeft genomen en ze als doel gesteld dit jaar 20 nieuwe vrijwilligers te werven. Inmiddels zijn er 7 nieuwe vrijwilligers geworven. Begin 2024 is er een evaluatie om te kijken hoe dit gaat. Vooralsnog is het project weer volop aan de gang dankzij het enthousiasme van oude en nieuwe vrijwilligers en het enthousiasme van bewoners die het heel leuk vinden als ze langs komen.

### CIJFERS BUURTBAKKIE 2023

- 29 X BUURTBAKKIERONDES GEFIETST
- 79 X BEZOEKEN AFGELEGD (DUS ZEGMAAR 2 A 3 BEZOEKEN PER RONDE) OOK OP 1E KERSTDAG EN OUDJAARSDAG
- ER WERD DOOR 22 VERSCHILLENDE VRIJWILLIGERS MEEGEWERKT.

Reuze saaie week gehad, maar  
wat heben jullie me weer aardig  
en boeiend Buurtbakkie-bezoek  
gestuurd zaterdag!

# 11 • hey superbuur!

## MASTERCLASSES EN OVERIGE EVENTS

- 22 februari

MASTERCLASS "MAAK JE IDEALEN WAAR" ISM FIRMA HOE DAN WEL.

- 12 april

SPREEKuur MET MARJOLEIN MOORMAN & NOORDAS.

- 16 juni

TRAINING HUISELIJK GEWELD VOOR DIACONIE BREED,  
VANUIT BHO OOK DEELGENOMEN MET TWEE VRIJWILLIGERS

- 28 november

FILM CRAZYWISE I.S.M. DYNAMO, ARKIN EN TEAMED. CA. 50 DEELNEMERS, WAARVAN VEEL BUURTTEAMMEDEWERKERS EN ANDERE PROFESSIONALS.

MET FIRMA HOE DAN WEL EN BUURTHULP OOST



**TALK,  
BORREL,  
MUZIEK**

**WOENSDAG 22/02/23**

**MAAK JE  
IDEALEN  
WAAR**

Je loopt al een tijd rond met een idee, een plannetje – hoe vaag ook – om de wereld te verbeteren. Je wilt iets gaan doen met dat idee, jouw ideaal. Maar hoe dan?

Suzan Doodeman en Johannes van den Akker (van het boek Hoe dan Wel) geven een masterclass over hoe jij je idealen kan waarmaken.

**TALK: 20.30 • BORREL & MUZIEK: 21.30**  
**LOCATIE: JAVASTRAAT 118 • TOEGANG: GRATIS**

IN 2023 HEBBEN WE VERSCHILLENDE SUPERBUUR-ACTIVITEITEN GEHAD.

In februari hadden we de eerste masterclass van dit jaar met Firma 'Hoe dan Wel'. De vraag 'hoe maak je je idealen waar?' stond deze avond centraal.

Ongeveer 20 buurtbewoners namen deel aan deze inspirerende masterclass.

In april kwam actiegroep de NoordAs bij ons op bezoek. Wethouder Marjolein Moorman (armoedebestrijding) was aanwezig om naar diverse verhalen van bewoners te luisteren met als doel om in kaart te krijgen waar het huidige beleid vastloopt. Ter sprake kwamen o.a. de bereikbaarheid van de gemeente Amsterdam (doorverwijzingen, taalproblemen), de eëaanvraagangst die ervaren wordt bij het aanvragen van regelingen en de uitzichtloosheid bij bepaalde problematiek waar geen oplossingen voor zijn. De thema's die tijdens het spreekuur besproken werden, worden meegenomen om waar mogelijk huidig beleid aan te passen en/of mee te nemen in de lobby naar de landelijke politiek.

# hey superbuur!



We organiseerden voor medewerkers en vrijwilligers van de Diaconie en de Protestantse Kerk Amsterdam een training Kindermishandeling, huiselijk geweld en onveiligheid in afhankelijkheidsrelaties georganiseerd. De vertrouwenspersonen waren uitgenodigd om deel te nemen aan deze training. Twee van onze vertrouwenspersonen zijn bezig met de voorbereidingen voor een buurtlezing met als thema 'settle stress'.

Daarnaast organiseerden we een filmmiddag Crazy Wise samen met Dynamo, Arkin en Team ED. We hadden een grote opkomst van ook veel professionals.

## 9 • 10-JARIG JUBILEUM

We bestonden afgelopen jaar 10 jaar en vonden dit een goede aanleiding om verschillende verbindende activiteiten te organiseren in de buurt. Dit was een stand op het Indische Buurtfestival, een symposium 'Vertrouwen bouwen' en het jubileumfeest.

### INDISCHE BUURTFESTIVAL

Dat was heel erg leuk! De mensen die zich lieten overhalen om het puzzelspel te spelen konden we op een leuke manier vertellen hoe Buurthulp Oost 'de puzzel legt' tussen vraag en aanbod en dat leverde een goede energie rond de kraam. Het was een beetje competitief en vooral heel grappig. Mensen worden fanatiek! Doordat je het samen doet, wat ook een doel is van Buurthulp Oost, voel je hoe leuk en hoe moeilijk het soms kan zijn om samen te werken. Veel deelnemers kenden elkaar, maar soms bracht het spel ook onbekenden samen. De prijsuitreiking aan het einde van de dag was de kers op de taart. Groot geluk bij de winnaars en natuurlijk sympathie punten voor Buurthulp Oost. Het uitdelen van de mandarijnen werkte ook heel positief, want ook die waren een aanleiding voor een praatje, en ze waren ook nog eens heel lekker!

Al met al een vrolijke dag met veel reuring en ook concrete aanmeldingen van vragen en nieuwe vrijwilligers.





## TERUGBLIK SYMPOSIUM 'VERTROUWEN BOUWEN'

Dinsdag 17 oktober was een bijzondere dag. In het kader van het 10-jarig bestaan van Buurthulp Oost organiseerden we in samenwerking met Samen Vooruit een symposium over het thema vertrouwen. Daarvoor was Manuela Kalsky gevraagd een voordracht te houden, waarbij ze sprak over het belang van het zoeken naar overeenkomsten in plaats van verschillen. Ze pleitte voor een 'rizomatische manier van denken en handelen' van 'of-of' naar 'en-en'. Van 'wij-zij'-denken naar een 'nieuw wij', waarin verschillen niet tot polarisatie leiden, maar vruchtbaar en verrijkend kunnen werken. Ze sloot af met de zin 'Vertrouwen krijg je door te geven!'

Een panel met Carolien de Heer (Stadsdeel), Jeanette de Waard (oud-coördinator Buurthulp Oost en allround verbinder), Cecilia Petit (jongerenwerk) Firoez Azarhoosh (Samen Vooruit) en Ana da Rosa (Vrijwilligersacademie) gaven stem aan verschillende organisaties en invalshoeken met betrekking tot het bouwen van vertrouwen in de samenleving. Daarna faciliteerde Jackie van der Kroft een 'dialogo op voeten', zodat alle aanwezigen (70) actief konden deelnemen aan een gesprek over het bouwen van vertrouwen. De opkomst was zeer divers, en de bijeenkomst werd als leerzaam en inspirerend ervaren. Theo Schoof, die ook verantwoordelijk was voor de inleiding, kon tevreden afsluiten door te gezamenlijk te proosten op het jubileum, en natuurlijk, op vertrouwen!

We danken Samen Vooruit, alle sprekers, panelleden en aanwezigen nogmaals voor hun bijdrage. En we nodigen iedereen van harte uit voor het Jubileumfeest op 18 november!

## JUBILEUMFEEST BUURTHULP OOST 10 JAAR

Grote opkomst van allerlei mensen. Er was van alles te doen: workshop van Stichting Presentie, workshop schrijven, samen soep eten van de Dappere Dames, koffiedrinken van een echte barista, muziek van de Accu band, optreden van de Straatklinkers, sjoelen met Fred, dammen met Johan, kleurplaten kleuren, kinderdisco, workshop zelfmassage, samen een lied maken, en de grote jubileumquiz door Tim. Verbindend evenement met jong en oud. Jonge professionals en muzikale daklozen: iedereen deed gezellig mee.





BB10

BUURTHULPOOST

ELKE WO





## 4 • STORY TELLING

We hebben de verhalen en foto's die we hadden opgehaald in het jaar ervoor met de expositie 'Buurthulp Oost in beeld en verhaal' nog in 2023 kunnen gebruiken voor onze sociale media.

We hebben daarnaast dankzij de extra hulp die we hadden op het organiseren van evenementen rondom het 10-jarig jubileum extra steun op communicatie en dat zorgde voor leuke en mooie online posts.

Voor 2024 gaan we op zoek naar een stagiaire die ons echt verder kan helpen in het concept en uitvoeren van ons verhaal online.



## 4 • PERSOONLIJKE MIJLPALEN MEDEWERKERS

### MIJLPAAL DITTA WESTERBEKE

"Wat me het meeste bijstaat van dit jaar, is de cursus Vertrouwenspersoon die ik gaf dit voorjaar. Hoewel we deze cursus al tien jaar lang geven bij Buurthulp Oost, blijft het elke keer een uniek gebeuren. Dit keer zaten we met zes vrouwen rond tafel, ieder met een eigen verhaal. De eerste bijeenkomst is altijd wat onwennig, maar het verraste me ook dit keer weer hoe snel het onderlinge vertrouwen er was. De meest persoonlijke ervaringen werden gedeeld. We lachten en huilden, vierden onze kracht en waren er voor elkaar als er iets moeilijks gedeeld werd. Aan het einde van de cursus vierden we de afsluiting met taart, een cadeautje en natuurlijk het certificaat Vertrouwenspersoon. Iedereen gaf een compliment aan de ander en zo liepen de deelnemers (en ikzelf) met vijf complimentenkaartjes de deur uit. Tijdens zo'n afsluiting wordt de kracht van deze cursus zichtbaar. Met een aantal losse individuen beginnen we de cursus. Als een hechte groep sluiten we af."

### MIJLPAAL SARAH KLERKS

"Afgelopen jaar bestonden we 10 jaar en wat mijn mijlpaal van 2023 is dat we langdurige relaties met mensen hebben opgebouwd in de buurt. Ik realiseer me dat er al jarenlang mensen bij ons langskomen op het spreekuur of soms al jarenlang vrijwilliger zijn en boodschappen doen voor hun buur. We hebben veel duurzame relaties met mensen uit de buurt kunnen laten ontstaan. Je hoort terug: mensen voelen zich thuis en ontmoeten zo ook weer nieuwe mensen. Vrijwilligers of mensen met hulpvragen, beide groepen komen vaak ook voor de gezelligheid. Die duurzaamheid en die gezelligheid, dat mensen elkaar blijven opzoeken, dat vind ik een mijlpaal van 2023."

## MIJLPAAL ESTHER DUNNINK

"In 2021 zijn we gestart met Buurtbakkie. Sindsdien gaan er bijna wekelijks twee vrijwilligers op zaterdagochtend de buurt in met een bakfiets gevuld met koffie en thee om bezoek te brengen aan buurtgenoten die zich eenzaam voelen en veel alleen thuis zijn.

Halverwege dit jaar lukte het echter niet meer goed om het rooster gevuld te krijgen. We organiseerden een pizza-avond met de Buurtbakkie vrijwilligers om te kijken of er nog enthousiasme was of dat het beter zou zijn om de stekker eruit te trekken. Maar dat bleek niet nodig: het enthousiasme was er nog steeds! We besloten met elkaar om nog een poging te doen om nieuwe vrijwilligers te werven: wij via de officiële kanalen en de vrijwilligers in hun eigen netwerk. En dat is gelukt.

Inmiddels hebben we een actief Buurtbakkieteam van zo'n 20 vrijwilligers en is er vanaf de zomer weer bijna elke week ge-buurtbakkie-d. Zelfs op 1e Kerstdag en Oudjaarsdag. En niet geheel onbelangrijk: ook de buurtbewoners zijn hier blij mee. Een mevrouw die vooraf appte: 'graag, reuze saaie week gehad!' appte na het bezoek: 'Wat heb je me weer aardig en boeiend BB-bezoek gestuurd zaterdag!!'

## BUURTBAKKIE SPEECH OP HET JUBILEUMFEEST VAN VRIJWILLIGER HARRY

### BUURTBAK, EEN VERHAAL

(Mijn naam is HH, en ik draai sinds 2 jaar mee met de buurtbak)

Met de bakfiets geladen met koffie en thee ben ik inmiddels door heel wat straten in Oost en W'meer gefietst en heb ik aardig wat mensen ontmoet. Misschien moet ik het omdraaien en zeggen: heb ik wat aardige mensen ontmoet? Maar daarmee suggereer ik tegelijk dat ik ook onaardige mensen heb ontmoet. En dat klopt niet, want tot nu toe was iedereen heel vriendelijk.

Laat ik dan even vertellen over Ron. Dat is niet zijn echte naam, maar het komt in de buurt. Ron leek mij een onvriendelijke man. Of eigenlijk kwam dat door dat zijn huis er onvriendelijk uitzag. Als je de buurtbak voor zijn voordeur parkeerde, begane grond, werd je namelijk direct begroet door een aantal nogal agressieve Ajax-stickers (met name die van de F-side). Een oude jaren-dertig-deur (een Amsterdamse-schooldeur wellicht...) Meneer Ron maakt open en wetroden binnen. Het is geen netjes huis en Ron ziet er ook niet bepaald netjes uit (om het maar zachtjes uit te drukken). Mijn maat begint meteen over de intimiderende Ajax-voordeur en Ajax en ik denk 'Is dit tactisch?' Wie weet krijgen we een stroom racisme en gekanker over ons heen. Tegelijkertijd ben ik wel nieuwsgierig naar een 'diepte-interview' met een harde F-side-supporter...

Maar als we aan de tafel zitten - grote tafel met brieven van instanties, met asbak, aansteker en restjes shag - als we rond de tafel plaatsnemen, verschijnt er een glimlach op zijn gezicht als we hem onze koffie aanbieden. Vanwege zijn hartkwaal kan hij amper lopen, maar hij staat op en haalt wat vanille-custardcakejes uit de keuken.

'Ja, jullie kwamen. Dan mot ik toch wat in huis halen?' Al heel snel blijkt dat Ron geen F-sidesupporter is. 'Nee, dat heb mijn zoon gedaan. Die is wél bij de F-side. Ik heb er niets mee. Maar hij zei: "pap, die plak ik op je deur, dat schrikt de mensen een beetje af." Het blijkt al snel dat we over heel wat meer kunnen praten dan Ajax. We horen over een kleinkind, over een bijna fatale hartaanval en over zijn strijd om het rijbewijs te houden. Hij is 30 jaar lang vrachtwagenchauffeur geweest... Want liever dan in zijn scootmobiel spring hij in zijn auto. Om naar de Appie te rijden, - zoals vanochtend - of om naar een vriend te rijden die een grote boerderij heeft in Waterland. Ron heeft het niet gemakkelijk. En hij klaagt ook wel. Op de woningbouw natuurlijk, want zouden eigenlijk al lang dit en al lang dat. Maar hij kan relativeren en hij telt zijn zegeningen. En dan is de tijd om en moeten we weer verder.

Samenvattend: dus ik zeg niet 'met de Buurtbak heb ik aardig wat mensen ontmoet' en niet 'met de Buurtbak heb ik wat aardige mensen ontmoet'.

**Ik zeg : 'wat heb ik een aardige mensen ontmoet!!'**



## 12 • BEKNOPTE EVALUATIE DOELSTELLINGEN 2023

Om Buurthulp Oost verder duurzaam te ontwikkelen en te innoveren beschreven we in het najaar van 2022 een aantal doelstellingen voor 2023. Hieronder (in oranje) evalueren we deze doelstellingen puntsgewijs. In dit verslag werd reeds toegelicht dat de ontwikkelingsdoelstellingen vanwege de onvoorziene omstandigheden op personeel gebied slechts deels zijn behaald.

### 1 • Hebben we twee keer de cursus Vertrouwenspersoon gegeven?

Cursus 1 in het voorjaar 2023 gegeven. We kregen 12 aanmeldingen, uiteindelijk hebben 5 deelnemers hun certificaat gehaald. Gastspreker: Astrid van de Vrijwilligersacademie, ervaringsdeskundige. Certificaatuitreiking op donderdagochtend met taart. In het najaar is er voor gekozen geen tweede cursus gegeven. Dit bleek door de vervanger van de coördinator niet te organiseren in het aantal uren dat ze had.

### 2 • Hebben we onze manier van trainen geëvalueerd met een trainer van de vrijwilligersacademie Amsterdam?

Krijgt opvolging in 2024 zodra de nieuwe coördinator volledig is ingewerkt.

### 3 • Hebben we voor het eerst de verdiepingscursus Presentie voor onze vertrouwenspersonen aangeboden?

Het lukte niet om hier voldoende budget voor te werven. Hiermee gaan we in 2024 verder.

### 4 • Hebben we een cursus op maat georganiseerd voor alle vrijwilligers van het spreekuur?

Dit is doel krijgt in 2024 opvolging.

### 5 • Hebben we de structuur rondom het spreekuur verstevigd (vaste vrijwilligers, roosters)?

Dit doel is grotendeels behaald, met enkele aandachtspunten voor 2024.

### 6 • Is het nieuwe vrijwilligersbeleid geïmplementeerd?

Het nieuwe vrijwilligersbeleid is ontwikkeld en klaar om geïmplementeerd te worden. Dit is bewust verschoven naar begin 2024 om de nieuwe coördinator (per 1 januari) daar een rol in te geven.

**7 • Hebben we 250 hulpvragen behandeld?**

We hebben 206 hulpvragen behandeld.

**8 • Is het 10-jarig bestaan van Buurthulp Oost gevierd o.a. door de organisatie van innovatieve activiteiten ter bevordering van de sociale cohesie?**

Dit doel is behaald, zie verdere toelichting verder in jaarverslag.

**9 • Hebben we met hulp van een student Communicatie een PR- plan opgesteld waarin storytelling centraal staat?**

Dit doel is verplaatst naar 2024.

**10 • Hebben we promotiefilmpje van Buurthulp Oost gemaakt?**

Dit wordt in 2024 door een student uitgevoerd.

**11 • Hebben we een bijdrage geleverd aan communitybuilding op IJburg en in Oud-Oost op kerklocaties?**

Hiervoor was geen formatie beschikbaar.

**12 • Was er ruimte voor professionalisering van onze medewerkers?**

Dankzij steun Protestantse Diaconie Amsterdam was dit mogelijk.

## 4 • FINANCIËN

In dit verslag is een inhoudelijke toelichting gegeven op de organisatieontwikkelingen in 2023, waaraan der de maatregelen die genomen werden m.b.t. ziektevervangings. Deze ontwikkelingen hebben invloed gehad op het financiële resultaat. We verwijzen naar de bijlage met het financieel overzicht 2023 van Stichting Buurthulp Oost.

De beoogde personele uitbreiding werd in 2023 niet bereikt, wat de afwijking op de begrote en gerealiseerde personeelslasten verklaart. Er zijn substantieel hogere kosten gemaakt op de post 'overig'. In de realisatie zijn onder deze post kosten verzameld m.b.t. het 10-jarig jubileum Buurthulp Oost (waaronder inhuur freelancer). Gepland was deze ureninzet te nemen uit de formatie van de vaste medewerkers. Dit bleek in de bijzondere situatie in 2023 niet haalbaar.

De stichting ontving naast de subsidie Sociale Basis onder meer bijdragen van Oranjefonds, Haëlla Stichting, Hulp na Onderzoek en de Protestantse Diaconie Amsterdam. De eigen bijdrage komt uit een bestemmingsreserve (2022 - 2024) welke is gevormd uit het batig liquidatiesaldo van voormalig Stichting ViiA.







Stichting Buurthulp Oost  
[www.buurthulpoost.nl](http://www.buurthulpoost.nl)  
vormgeving: [kimhemmes.com](http://kimhemmes.com)