



Impact rapportage the Sequel Stichting Bakkerscafé

Mede mogelijk gemaakt door:

avance-
the impact engineers

Datum: 14-12-2017

Inhoudsopgave

1. Aanleiding & doel	
impactmeting the sequel	3
2. Hét Bakkerscafé	3
3. Werkwijze impact traject.....	4
4. Effecten op trajectmedewerkers	6
4.1 Achtergrond huidige medewerkers	
4.2 Arbeidsvaardigheden, vak- vaardigheden en sociale vaardigheden	
4.3 Zelfredzaamheid	
4.4 Zelfvertrouwen	
4.5 Deelname aan de maatschappij	
4.6 Beweging op Participatieladder	
4.7 Telefonische interviews en inventariseren gegevens oud-trajectmedewerkers	
5. Effecten op buurtbewoners.....	12
6. Effecten op opdrachtgevers.....	12
7. Effecten voor de overheid	14
8.Effecten op de sector sociaal ondernemen.....	15
8.1 Effecten op individuele organisaties	
8.2 Effect op sector	
9. Conclusies t.a.v. impact	17

1. Aanleiding & doel impact meting the sequel

Het is inmiddels 3 jaar geleden dat hét Bakkerscafé haar eerste impact rapportage¹ publiceerde.

Inmiddels is de onderneming gegroeid, letterlijk naar een 2^e vestiging en binnen het landschap van sociaal ondernemen in het uitbreiden van haar maatschappelijke resultaten.

De maatschappelijke missie realiseren en verkrijgen van inzicht in de impact die hiermee wordt gemaakt is voor hét Bakkerscafé de afgelopen jaren steeds vanzelfsprekender en noodzakelijk bevonden.

Door het in kaart brengen van de impact wordt het intern focussen op de missie en extern verantwoorden van resultaten zoveel gemakkelijker.

Hét Bakkerscafé vindt dat het een positief effect heeft op de maatschappij en ontvangt voor haar (begeleidende) diensten publieke gelden. Transparantie in de besteding van deze gelden, de effecten die hiermee worden bereikt en de manier waarop dat wordt ingevuld vindt ze haar plicht en een must voor elke sociale onderneming.

Daarbij heeft het meten van impact meerwaarde in het onderscheidend vermogen van de onderneming.

De data die voor deze rapportage verzameld is verstrekt voor een groot gedeelte de eerste impactmeting van de onderneming en geeft een zo goed mogelijk beeld van de huidige impact. Ontwikkelingen gedurende drie jaar (2014-2016) zijn in kaart gebracht voor de groep trajectmedewerkers die de baseline vormden in 2014; de ervaring van zorgopdrachtgevers (2017) en financiële consequenties in de jaren van de transitie in de zorg (2014-2016) zijn in kaart gebracht; het onderzoek naar het effect op de buurt is aangevuld met nieuwe gegevens uit 2016 en er is in kaart gebracht welk effect de manier van ondernemen van hét Bakkerscafé heeft op de sector sociaal ondernemen in Nederland (2016-2017).

De analyses en conclusies zullen wederom gebruikt worden voor het management van de onderneming en coaching van medewerkers. Tevens zal hét Bakkerscafé ook deze impactrapportage delen met andere sociale ondernemingen en geïnteresseerden.

De rapportage is opgesteld door hét Bakkerscafé, in

¹ Zie www.bakkerscafe.nl voor deze eerste impact rapportage

samenwerking met Avance². Avance heeft de onderliggende data en analyses gevalideerd.

In deze impact rapportage komen de volgende zaken aan bod.

In hoofdstuk 2 vindt u een korte beschrijving van hét Bakkerscafé, de missie en visie en het speelveld waarin de onderneming zich begeeft. In hoofdstuk 3 staat de manier waarop het onderzoek naar de impact van hét Bakkerscafé is uitgevoerd. Hoofdstuk 4 t/m 8 beschrijft de effecten op trajectmedewerkers, buurtbewoners, opdrachtgevers, overheid en ten slotte de sector sociaal ondernemen. In hoofdstuk 9 tenslotte vindt u overall conclusies ten aanzien van de impact van hét Bakkerscafé.

2. hét Bakkerscafé

Hét Bakkerscafé is een social enterprise in Nijmegen, opgericht in 2009. De biologische bakkerij met 2 bakkerswinkels & lunchrooms is een ontmoetingsplek voor buurtgenoten en stimulerende werkplek voor een zeer divers team.

Hét Bakkerscafé is gespecialiseerd dienstverlener in arbeid gerelateerde ontwikkeltrajecten. Mensen met een beperking of tijdelijke uitval op lichamelijk, verstandelijk of psychiatrisch gebied krijgen de mogelijkheid zich op hun eigen niveau en tempo te ontwikkelen op het gebied van sociale activering, zelfredzaamheid, persoonlijke vaardigheden en specifieke arbeidsvaardigheden. Het doel is die voorwaarden te scheppen waarbinnen mensen zich kunnen ontwikkelen naar de meest optimale vorm van maatschappelijke participatie. Binnen de bakkerij, horeca, administratie en koerierswerk van hét Bakkerscafé biedt zij een diversiteit aan ontwikkeltrajecten binnen WLZ, WMO en Participatiewet.

Inmiddels is hét Bakkerscafé een begrip in Nijmegen. De lunchrooms zitten 7 dagen per week van ontbijt tot lunch en high-tea gevuld met tevreden gasten uit de regio. De bakkerswinkel heeft dagelijks vers, heerlijk, biologisch brood op de plank en de fietskoeriers bezorgen dagelijks brood en banket aan zo'n 50 (horeca)bedrijven in de binnenstad.

De afgelopen jaren heeft hét Bakkerscafé zich ontwikkeld als actief lid van de sector sociaal ondernemen in Nederland, teneinde een bijdrage te leveren aan verdere ontwikkeling en professionalisering van deze jonge sector.

De transitie in de zorg hebben de afgelopen jaren ook invloed gehad op de werkprocessen binnen hét Bakkerscafé en vragen om investering in

² www.avance-impact.nl

afstemming binnen nieuwe samenwerkingsverbanden en het eigen maken van veranderde regelgeving. Bestendigen van de kwaliteit van zorg en in stand houden van de, succesvol gebleken, wijze van begeleiding binnen hét Bakkerscafé is hierin leidend binnen de onderneming.

De Missie van hét Bakkerscafé

Bakkerscafé is een kleinschalige, biologische bakkerij met ontbijt-lunch café met producten van hoogstaande kwaliteit die afgenomen worden door horeca gelegenheden in Nijmegen en consumenten in een prettige en informele sfeer.

Bakkerscafé laat zien en draagt uit dat een kwalitatief hoogstaand product professioneel en goed is te realiseren in een succesvol bedrijf dat wordt gerund met een grote verscheidenheid aan mensen met (nog) grote afstand tot de samenleving en/of arbeidsmarkt. In deze omgeving biedt Bakkerscafé trajecten op het gebied van welzijn én op het gebied van werk

Bakkerscafé biedt aan mensen met afstand tot de samenleving en/of arbeidsmarkt de mogelijkheid om zich op hun eigen niveau maximaal te ontwikkelen op het gebied van sociale activering, zelfredzaamheid, persoonlijke vaardigheden en specifieke vak- en arbeidsvaardigheden. Het doel is de voorwaarden te scheppen dat mensen zich kunnen ontwikkelen naar de meest optimale vorm van maatschappelijke participatie.

Bakkerscafé is een ontmoetingsplek op een aantrekkelijke plaats in een levendige wijk, voor buurtbewoners en voor andere geïnteresseerden, voor mensen mét en zonder beperkingen.

De Visie van hét Bakkerscafé

Bakkerscafé streeft er naar het beste biologische brood van Nijmegen te bakken, voor buurtbewoners en voor horecaondernemers verspreid door Nijmegen. De producten in de lunchroom zijn zoveel mogelijk biologisch, duurzaam en huisgemaakt, en worden professioneel vervaardigd en geserveerd.

Bakkerscafé biedt ontwikkeltrajecten op maat voor mensen met afstand tot de samenleving en/of arbeidsmarkt waardoor participatie in het maatschappelijk verkeer wordt bevorderd en mogelijkheid wordt geboden arbeids- en vakvaardigheden te ontwikkelen.

Bakkerscafé is voor zorginstellingen, gemeenten, werkbedrijven en scholen een partner die met ontwikkeltrajecten op maat een plek biedt voor observatie, training, re-integratie, dagbesteding en scholing.

Bakkerscafé heeft een netwerk van partner bedrijven om zich heen waar medewerkers ervaring op kunnen doen in arbeids- en vakvaardigheden.

Kernwaarden

De kernwaarden van hét Bakkerscafé zijn:
Kwaliteit, Ontwikkeling en Samen Succesvol

3. Werkwijze impact traject

In het proces om de impact van hét Bakkerscafé vast te stellen zijn verschillende stappen genomen. Deze stappen staan hieronder kort beschreven, waarna dieper op de data verzameling en beperkingen van het onderzoek wordt ingegaan. Voor het impact traject 'the sequel' bij hét Bakkerscafé zijn de volgende drie doelen vastgesteld:

- De gegevens van de baseline meting bij trajectmedewerkers uit 2014 aanvullen om de effecten van hét Bakkerscafé op een aantal aspecten van hun leven zo scherp mogelijk te kunnen vaststellen.
- Het zo betrouwbaar mogelijk in kaart brengen van de gerealiseerde impact op eerder onderzochte impactgebieden van hét Bakkerscafé, met inachtneming van de transities in de zorg.
- In kaart brengen van het effect van de manier van sociaal ondernemen door hét Bakkerscafé binnen de sector sociaal ondernemen in Nederland.

Het voor het eerste impactonderzoek ontwikkelde meetinstrument³ is sindsdien geïntegreerd in de zorgrouting binnen de onderneming. Hieruit gegenereerde data is in 'the sequel' gebruikt om de ontwikkeling van trajectmedewerkers uit de baseline van 2014 aan te tonen.

Daarnaast is de gevraagde impact informatie vertaald in bestaande tools die door opdrachtgevers en financiers gebruikt worden om afstand tot de arbeidsmarkt en activiteit in het sociale verkeer te meten (namelijk de participatie ladder).

De scope van het traject

Hét Bakkerscafé streeft er naar een effect te hebben op economisch, milieu en sociaal vlak. De impact op het milieu die hét Bakkerscafé bereikt, door alleen gebruik te maken van biologische producten en fietsvervoer, valt niet binnen de scope van dit onderzoek.

Binnen deze scope zijn stakeholders geïdentificeerd op wie de verwachte impact het grootst is. Dit zijn:

- Trajectmedewerkers die bij hét Bakkerscafé werk en zorg krijgen
- Buurtbewoners die brood kopen, de lunchroom bezoeken en deelnemen aan georganiseerde activiteiten

³ Op www.bakkerscafe.nl kan dit meetinstrument worden gedownload

- Opdrachtgevers die bemiddelen tussen de plekken bij hét Bakkerscafé en mensen met een zorgvraag
- Overheid (lokaal / nationaal) die mogelijk een besparing merken op zorgkosten of anderszins effecten ervaren van de verleende zorg / arbeidsbegeleiding.
- Sociaal ondernemers die worden geïnspireerd en waarvan kennis wordt verrekt.

Mapping van effecten

Per stakeholder zijn de verwachte effecten vastgesteld. Alleen materiële positieve en negatieve effecten zijn meegenomen. Deze zijn gerelateerd aan het werk van hét Bakkerscafé door ook de activiteiten en verwachte outputs in een theory of change in kaart te brengen.

De theory of change van het eerste impactonderzoek is gebruikt en er is voortgebouwd op de indicatoren die destijds zijn opgesteld per stakeholder.

Wat betreft de impact op de sector is de aanname onderzocht dat hét Bakkerscafé een positief effect heeft op de sector sociaal ondernemen door kennisdeling en transparantie over de manier van ondernemen.

Dataverzameling

Bij de stakeholders van hét Bakkerscafé; de trajectmedewerkers, buurtbewoners, opdrachtgevers en netwerk sociaal ondernemen is data verzameld door middel van vragenlijsten. De vragenlijsten zijn in samenwerking met Avance ontwikkeld. Bij de vragenlijsten van de trajectmedewerkers is gebruik gemaakt van het eerder ontwikkelde meetinstrument dat gebruik maakt van bestaande meetinstrumenten waaronder de Rosenberg Selfesteem Scale en bestaande tools als de participatie ladder en zelfredzaamheidsmatrix. Tevens is voor 21 trajectmedewerkers in kaart gebracht welke en hoeveel individuele doelen zijn behaald in de onderzoeksperiode.

Wat betreft de impact op de sector sociaal ondernemen is in kaart gebracht hoeveel en wat voor soort partijen hét Bakkerscafé hebben benaderd in het kader van kennisdeling en advies. Ter illustratie van deze contactmomenten met hét Bakkerscafé zijn 4 casestudies uitgewerkt. Tevens zijn drie overkoepelende organisaties die zich begeven in de sector sociaal ondernemen bevraagd naar hun kijk op het effect van hét bakkerscafé binnen de sector.

In tabel 1 vind je een samenvatting van de respons op de verschillende surveys en interviews.

Tabel 1: Respons

Stakeholder	Benaderd	Respons	Respons rate
Trajectmedewerkers Baseline	37	35	95%
Buurtbewoners	101	101	n.v.t.*
Opdrachtgevers	9	7	78%
Partijen netwerk sociaal ondernemen	4	4	100%
Overkoepelende organisaties sociaal ondernemen	3	3	100%

*bezoekers van de lunchroom en winkel van Bakkerscafé Brood op de plank zijn bij hun bezoek benaderd, het aantal mensen dat hieraan mee wilde werken is 101, response rate is niet van toepassing.

De respondenten zijn op verschillende manieren benaderd.

21 trajectmedewerkers hebben jaarlijks gedurende 2014-2016 zoveel mogelijk zelfstandig de vragenlijst ingevuld, waar nodig is uitleg gegeven over de vraag en antwoorden om de tekst te verduidelijken. 5 trajectmedewerkers zijn in het najaar 2016 telefonisch benaderd en van de overige (oud)trajectmedewerkers zijn actueel bekende gegevens toegevoegd.

De buurtbewoners zijn in hét Bakkerscafé zelf benaderd. Gedurende twee weken in voorjaar 2016 zijn 101 klanten van de bakkerswinkel en lunchroom van Bakkerscafé Brood op de plank gevraagd om de survey in te vullen. Van de 101 klanten die benaderd zijn woonde 75% in omliggende wijk Bottendaal. De overige 25% kwam van elders uit Nijmegen.

Tenslotte zijn in het najaar 2017 9 opdrachtgevers benaderd waarmee in de onderzoeksperiode is samengewerkt. Zij zijn per mail gevraagd om een gestandaardiseerde vragenlijst in te vullen.

Vier van de partijen uit het netwerk sociaal ondernemen van hét Bakkerscafé zijn in najaar 2017 benaderd voor een telefonisch interview volgens een gestandaardiseerde vragenlijst. Drie overkoepelende organisaties die zich begeven in de sector sociaal ondernemen zijn per mail, volgens een gestandaardiseerde vragenlijst, bevraagd (najaar 2017) naar hun kijk op het effect van hét Bakkerscafé binnen de sector.

Vaststellen impact

Met de verzamelde gegevens is vervolgens de impact van hét Bakkerscafé vastgesteld. Hiervoor is geanalyseerd welke effecten toe te wijzen zijn aan de onderneming, en daarmee tot de impact van hét Bakkerscafé behoren.

Er zijn aannames gemaakt over een mogelijke vermindering van de impact door de 'deadweight' (wat zou er sowieso zijn gebeurd), en drop off rate (afname van de effecten in de tijd).

Beperkingen

In het kader van dit onderzoek is voor een groep van 14 trajectmedewerkers in kaart gebracht wat hun positionering is op de participatieladder.

De verschuiving van de positionering op de participatieladder kan niet zondermeer volledig worden toegeschreven aan het effect van hét Bakkerscafé. Daarom dient deze informatie gelezen te worden in combinatie met de gegevens van behaalde doelen en gemeten ontwikkeling m.b.v. het meetinstrument.

Bij de zorgopdrachtgevers zijn niet alle benaderde partijen dezelfde als in 2014. Ook zijn de personen die de vragen hebben beantwoord niet altijd dezelfde als in 2014. Dit heeft als mogelijke beperking dat de vergelijking met gegevens van 2014 hierdoor niet volledig 1 op 1 te maken zijn. Er is voor gekozen om die partijen te benaderen waarmee het afgelopen jaar is samengewerkt om de informatie zo actueel mogelijk te kunnen weergeven.

Bij de selectie van de buurtbewoners heeft mogelijk een respons bias plaats gevonden. Er is voor gekozen om buurtbewoners te interviewen die klant zijn bij hét Bakkerscafé. Het is goed mogelijk dat als klant van Brood op de plank zij een positiever beeld hebben van hét Bakkerscafé en de invloed die het heeft op de wijk, dan een buurtbewoner die geen klant is. Daarnaast kan het natuurlijk zo zijn dat de groep die meegedaan heeft aan de enquête ook positiever is dan de groep klanten die de enquête niet ingevuld heeft (response bias).

Voor het in kaart brengen van het effect op de sector sociaal ondernemen zijn slechts een beperkt aantal personen benaderd voor een interview. Deze informatie is derhalve niet representatief en kan slechts worden gebruikt als indicatie van het effect dat hét Bakkerscafé heeft.

4. Effecten op trajectmedewerkers

In de eerste impactmeting van hét Bakkerscafé is geconcludeerd dat hét Bakkerscafé met de geboden begeleiding bijdraagt aan de ontwikkeling van trajectmedewerkers.

In impactmeting 'the sequel' wordt dieper ingegaan op deze ontwikkeling en geïllustreerd hoe verschillende groepen trajectmedewerkers zich ontwikkelen, gekoppeld aan de maatschappelijke doelstellingen van hét Bakkerscafé.

Door de bestudering van een groep trajectmedewerkers over de jaren 2014 t/m 2016 kan worden geconcludeerd dat hét Bakkerscafé op verschillende gebieden impact heeft.

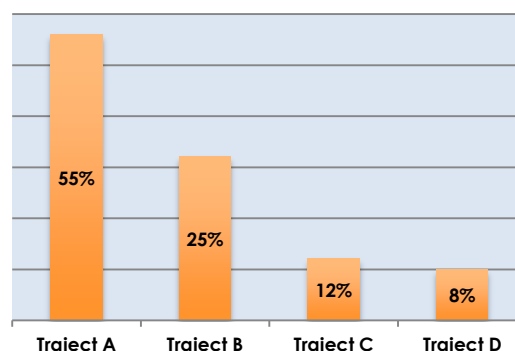
In onderstaande figuur staan de diverse ontwikkeltrajecten die hét Bakkerscafé te bieden heeft.

Tabel 2 – Ontwikkeltrajecten

Traject	Beschrijving	Aanbod
A	Medewerkers waarvoor hét Bakkerscafé een langdurige begeleidende werkplek biedt zolang er ruimte is voor verdere persoonlijke ontwikkeling en/of behoefte aan preventie/stabilisatie. Training is gericht op persoonlijke ontwikkeling en vergroten van zelfredzaamheid in de maatschappij.	Ontwikkelingsgerichte en arbeidsmatige dagbesteding
B	Medewerkers waarvoor hét Bakkerscafé een kortdurende begeleidende werkplek biedt. Training is gericht op arbeids- en sociale vaardigheden en op uitstroom naar (on)betaald werk of opleiding.	Arbeidsmatige dagbesteding, re-integratie trajecten, participatietrajecten, sociale activering, traject groeibaan, IRO.
C	Medewerkers waarvoor hét Bakkerscafé extra begeleiding biedt bij (het praktijkgedeelte van) opleiding en/of cursussen. Training gericht op behalen diploma/afmaken school.	Stages, opleidingen, cursussen, mogelijk i.c.m. arbeidsmatige dagbesteding
D	Medewerkers waarvoor hét Bakkerscafé een stabiele (on)betaalde werkplek biedt met ondersteunende begeleiding	Vrijwilligers werk, beschut werk, groeibaan, werk binnen banenafpraak

Van januari 2014 tot en met december 2016 volgden 82 mensen een ontwikkeltraject bij hét Bakkerscafé. Voor een verdeling van het type trajecten dat zij volgden zie Figuur 1.

Figuur 1 – percentageverdeling trajecten jan 2014 – dec 2016



Methode

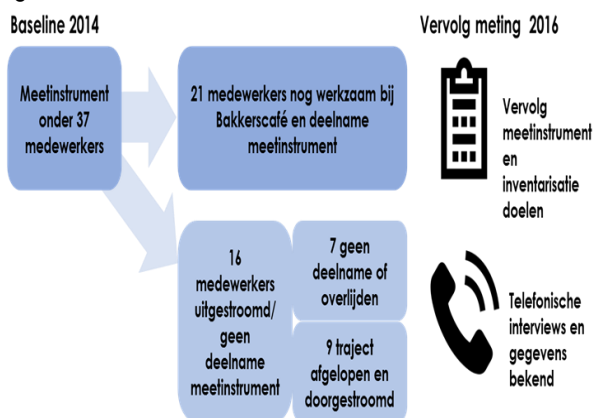
Dit hoofdstuk presenteert de ontwikkelingen die de trajectmedewerkers uit het baseline onderzoek uit 2014 hebben doorgemaakt. Van de 37 trajectmedewerkers die in 2014 de baseline van het impactonderzoek vormde, zijn 21 personen nog steeds in traject en hebben van 2014-2016 deelgenomen aan het meetinstrument, zijn 9 personen uitgestroomd, hebben 6 personen niet alle jaren deelgenomen aan het meetinstrument en is 1 persoon overleden.

Voor de 21 personen die momenteel nog steeds een traject volgen bij hét Bakkerscafé, is hetzelfde meetinstrument als in 2014 gebruikt om na te gaan welke verschillen er zijn opgetreden. Deze data is aangevuld met de inventarisatie van behaalde individuele doelen van deze personen tijdens hun traject van 2014 tot en met 2016.

Van de 15 overige personen is geïnventariseerd wat hun huidige situatie is in termen van trede op de participatieladder ⁴. Tevens hebben 5 van deze 15 personen deelgenomen aan een telefonische 'nabelronde' onder oud trajectmedewerkers van hét Bakkerscafé in 2016 ⁵. Hun antwoorden uit deze 'nabelronde' zijn tevens meegenomen in het huidige impactonderzoek

(de gegevens van de persoon die is overleden zijn buiten het onderzoek gehouden).

Figuur 2 - deelnemers baseline



Conclusies

In de afgelopen jaren is op het gebied van arbeidsparticipatie en inclusie 'doorstroom' van kandidaten gepresenteerd als het summum van succes (dán is het geslaagd). Bij hét Bakkerscafé hanteren we de visie dat een inclusieve samenleving wordt bevorderd wanneer mensen op hun eigen niveau de kans krijgen mee te doen en zich kunnen ontwikkelen. De plek waar dat gebeurt is niet relevant en ook niet hoe lang iemand daar blijft, zolang ontwikkeling en optimale participatie in de maatschappij maar mogelijk is voor de kandidaat.

De groep van 21 trajectmedewerkers die is bestudeerd bestaat uit personen die een langdurig traject volgen bij het Bakkercafé. Het hebben van

een veilige plek, vroeg signalering van (psychiatrische) problematiek en het hebben van een week- en dagstructuur zijn veel voorkomende motivaties tot het (blijven) volgen van het traject en het bieden van dergelijke plekken. De analyse van gegevens van trajectmedewerkers in deze groep laat ontwikkeling zien door de groei van zelfvertrouwen (met als onderbouwing dat zelfvertrouwen de motor is voor handelen, durven uitproberen en leren), stijging van zelfredzaamheid, toename van deelname aan georganiseerde activiteiten en de behaalde individuele doelen tijdens het ontwikkeltraject.

Het onderzoek naar de gestelde individuele doelen in de periode 2014 t/m 2016 laat zien dat men binnen alle categorieën (A t/m D) zichzelf kan ontwikkelen. Ook al blijven trajectmedewerkers op hetzelfde niveau qua complexiteit of verantwoordelijkheid in taken dan nog blijft men zichzelf door ontwikkelen.

Ruim 80% van de gestelde doelen op het gebied van vak- arbeids- of sociale vaardigheden werden behaald of gedeeltelijk behaald.

Ook op andere gebieden hebben er veranderingen plaatsgevonden. Een gedeelte van de groep is zelfstandiger gaan wonen en de deelname aan georganiseerde activiteiten is gestegen.

' Ze hebben mij zelfvertrouwen gegeven in het sociale aspect maar ook vakvaardigheden. Ik heb een stap in het diepe durven zetten en daar ben ik ze erg dankbaar voor. '

Voor de groep van 15 personen zijn 9 personen in de onderzoeksperiode doorgestroomd. Voor het in kaart brengen van hun ontwikkeling is hun positionering op de participatieladder in kaart gebracht. Dit is tevens gebeurd voor de 6 deelnemers uit de baseline van 2014, die niet alle jaren meededen aan het meetinstrument en nog steeds een traject volgen bij hét Bakkerscafé. Ter ondersteuning van het in kaart brengen van terugblik van trajectmedewerkers na beëindiging traject bij hét Bakkerscafé zijn tevens gegevens van de nabelronde uit 2016 (17 deelnemers) gebruikt. Het onderzoek naar deze groep trajectmedewerkers laat bij een groot gedeelte een toename van participatie in de maatschappij zien.

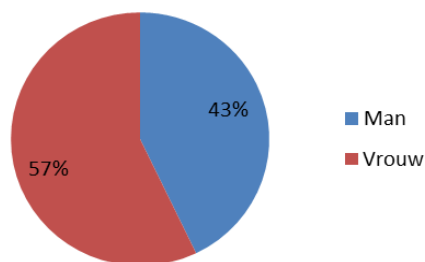
4.1 Achtergrond huidige medewerkers

Figuren 3 t/m 5 laten een beeld zien van de persoonlijke omstandigheden van de groep van 21 deelnemers aan het onderzoek. Hierin valt op dat het percentage dat *grotendeels tot geheel zelfstandig woont* van 62% in 2014 gegroeid is naar 86% in 2016. De inkomenssituatie van de deelnemers is in dit onderzoek niet meegenomen.

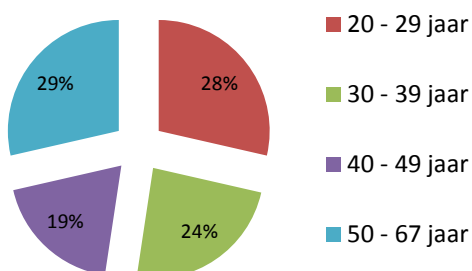
⁴ De participatieladder wordt door lokale overheden gebruikt om zicht te krijgen in de participatie van doelgroepen met betrekking tot re-integratie, inburgering en educatie

⁵ In het 2^e kwartaal van 2016 zijn 28 oud-trajectmedewerkers van hét Bakkerscafé benaderd, 17 oud-trajectmedewerkers hebben gehoor gegeven aan de oproep. In de interviews is, m.b.v. gestandaardiseerde vragen, in kaart gebracht wat de huidige situatie in relatie tot de participatieladder was en hun beoordeling van het eerder gevolgde traject bij hét Bakkerscafé.

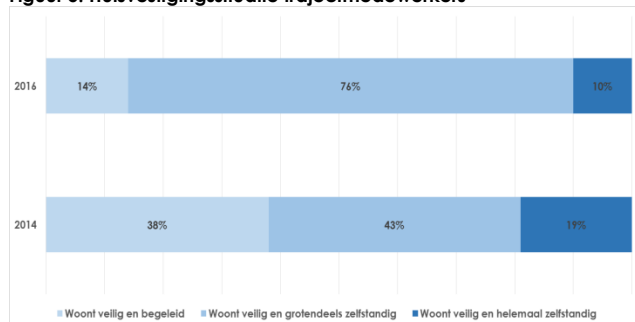
Figuur 3: Geslacht trajectmedewerkers 2016



Figuur 4: Leeftijd trajectmedewerkers 2016



Figuur 5: Huisvestingssituatie trajectmedewerkers



4.2 Arbeidsvaardigheden, vakvaardigheden en sociale vaardigheden

Het type werkzaamheden dat trajectmedewerkers uitvoeren is divers. Elke trajectmedewerker heeft een eigen trajectdoel waaraan gewerkt wordt (bijvoorbeeld opbouwen van weekritme, hebben van een vaste dag invulling, vergroten van sociale vaardigheden, ontwikkelen werknemersvaardigheden). Om deze trajectdoelen te behalen worden subdoelen gesteld op de domeinen arbeidsvaardigheden, vakvaardigheden en sociale vaardigheden ⁶.

⁶ Onder arbeidsvaardigheden worden algemene werknemersvaardigheden verstaan, zoals op tijd komen en kunnen ontvangen van en handelen naar instructie. Met vakvaardigheden wordt bedoeld die vaardigheden die nodig zijn voor het kunnen uitoefenen van een specifiek vak of deeltaken daarbinnen (zoals bereiden van warme

Deze doelen zijn persoonlijk en specifiek. Voorbeelden van subdoelen:

Arbeidsvaardigheden:

'In juli 2015 kan ik de taak waar ik aan ben begonnen eerst afmaken voordat ik aan een andere taak begin'.

'In juli 2016 heb ik me bij aankomst bij Brood op de plank gedoucht en hele kleding aan'

Sociale Vaardigheden:

'In Januari 2015 kan ik aan al mijn collega's vragen of ik er langs mag, voordat ik pak wat ik nodig heb'

'In Augustus 2014 laat ik in een gesprek collega's eerst uitpraten, voordat ik iets terug zeg.'

Vakvaardigheden:

'In mei 2014 kan ik zelfstandig melk opschuimen voor cappuccino's.'

'Ik kan in maart 2015 alle broodjes zelfstandig bereiden'

Figuur 6 geeft het aantal traject- en subdoelen aan dat gesteld is voor de groep van 21 trajectmedewerkers over de jaren 2014 t/m 2016. Hierbij is benoemd of het doel behaald, deels behaald of niet behaald is. Of een doel wel/niet behaald is, wordt vastgesteld door de betreffende trajectmedewerkers met zijn/haar coach in de periodieke evaluatiemomenten. Een doel is deels behaald wanneer onderdelen zijn gerealiseerd, maar nog niet alles.

Bijvoorbeeld: 'Ik kan in maart 2015 alle broodjes zelfstandig bereiden' is deels behaald wanneer 4 van de 6 broodjes op de menukaart zelfstandig kunnen worden bereid.

Of 'In april 2016 meld ik me altijd zelf telefonisch af als ik ziek ben' is deels behaald wanneer de persoon 2 van de 4 keer zelf heeft afgemeld.

In totaal zijn er over de groep van 21 trajectmedewerkers 101 subdoelen gesteld over deze jaren. Na evaluatie is vastgesteld dat 84% van deze doelen behaald of deels behaald is.

Met name in vakvaardigheden is het percentage deels behaalde subdoelen hoog. Dit heeft te maken met het type subdoel: vakvaardigheden bestaan veelal uit deelstappen, waar arbeids- en sociale vaardigheden vaker een geheel proces vormen. Het in kaart brengen van de aantallen, soorten en percentages van behaalde doelen/onderdelen hiervan, laat zien dat trajectmedewerkers zich ontwikkelen.

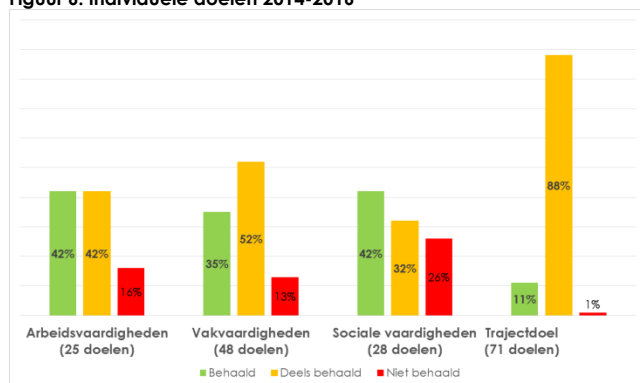
Wanneer een doel niet is behaald heeft dat als reden dat iemand nog bezig is hieraan te werken, het doel niet meer actueel was (bijvoorbeeld door

dranken, snijden en verpakken van brood, bedienen van een kassa).

verandering van bakkerij naar horeca) of niet haalbaar (bijvoorbeeld door toename psychiatrische problematiek).

De figuur laat tevens de trajectdoelen zien van de groep van 21 deelnemers aan het onderzoek. Zij volgen nog steeds een traject bij hét Bakkerscafé en logischerwijs is het percentage van deels behaalde trajectdoelen daarom hoog (88%). Trajectmedewerkers hebben veelal meerdere trajectdoelen. Bijvoorbeeld: het hebben van een veilige, zinvolle dag invulling en ontwikkeling van sociale vaardigheden. Iemand heeft dan, met het volgen van het traject een veilige, zinvolle dag invulling (behaald) en wordt tijdens het traject ondersteund in het ontwikkelen van sociale vaardigheden (nog niet behaald).

Figuur 6: individuele doelen 2014-2016



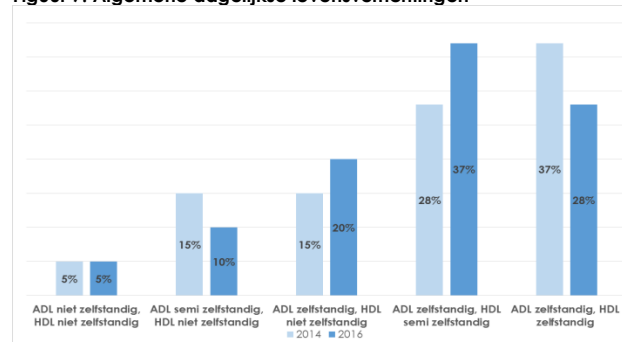
4.3 Zelfredzaamheid

Tijdens de baseline is er onderzoek gedaan naar verschillende componenten van zelfredzaamheid. Hierbij is gekeken naar zelfstandigheid in het dagelijks leven en de zelfstandigheid in reizen. Daarnaast is ook de hulpbehoefte van de trajectmedewerkers onderzocht. Figuur 7 laat een aantal verschuivingen zien in ADL HDL (algemene dagelijkse levensverrichtingen en huishoudelijke dagelijkse levensverrichtingen). Hierin is een toename in zelfstandigheid te zien op het gebied van ADL en een lichte afname in de meest zelfstandige categorie van HDL.

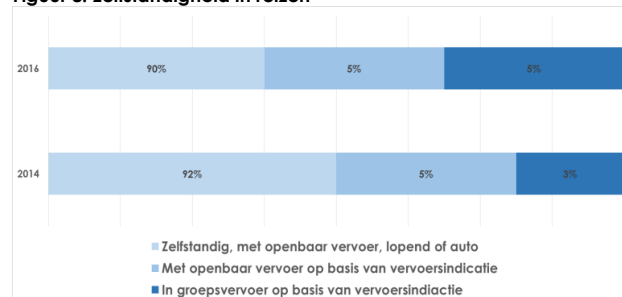
Figuur 8 en 9 laten een lichte toename zien in de hulpbehoefte wat betreft vervoer en bezoek aan de huisarts. Medicijngebruik (zie figuur 10) is gedaald in 2016 wat betreft hoeveelheid malen per dag en laat een lichte stijging zien in het dagelijks gebruik. Ook het huisartsenbezoek laat een kleine verschuiving zien binnen de categorieën.

Verklaring hiervoor is dat personen bijvoorbeeld lichamelijk achteruit zijn gegaan (stijging arts bezoek) of begeleid zijn gaan wonen en daardoor meer huishoudelijke dagelijkse levensverrichtingen zelf moeten uitvoeren en daarbij (meer) worden begeleid dan toen zij thuis woonden (en dit nog niet zelfstandig hoefden). Dit komt overeen met het gestegen aantal mensen dat meer zelfstandig is gaan wonen.

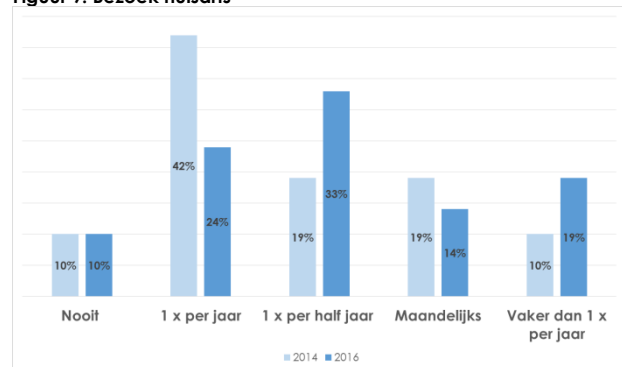
Figuur 7: Algemene dagelijkse levensverrichtingen



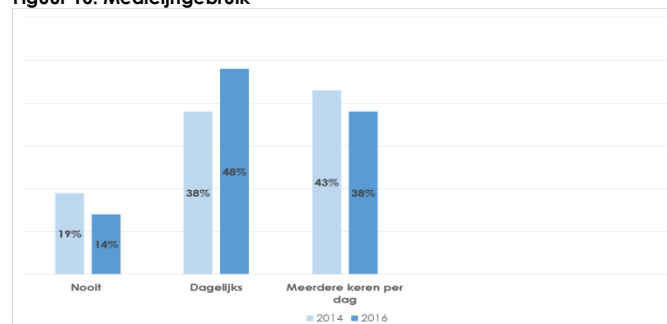
Figuur 8: Zelfstandigheid in reizen



Figuur 9: Bezoek huisarts



Figuur 10: Medicijngebruik



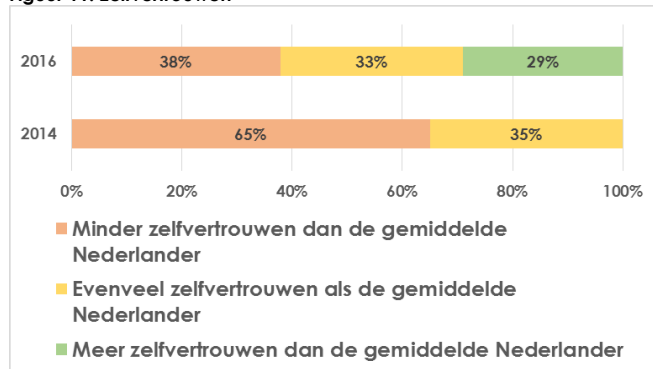
Er kan worden gesteld dat deze trajectmedewerkers zelfredzamer zijn geworden van 2014-2016. De groep van 21 personen reist nog steeds grotendeels zelfstandig, is meer zelfstandig gaan wonen en heeft zich ontwikkeld in zelfverzorging (ADL). De hulpbehoefte wat betreft medicijngebruik en arts bezoek toegenomen, wat is te verklaren met lichamelijke achteruitgang van personen.

4.4 Zelfvertrouwen

Als onderdeel van het baseline onderzoek is het zelfvertrouwen van de trajectmedewerkers gemeten. Hiervoor is de Rosenberg Self Esteem Scale gebruikt (zie tekstvak). Uit de resultaten is een gemiddelde toename van zelfvertrouwen van 6% te zien (In 2014 scoorde de groep van 21 trajectmedewerkers gemiddeld 35.9 punten tijdens de test. In 2016 was dit gemiddelde 38.14). Opvallend is dat in 2016 een aanzienlijk deel van de trajectmedewerkers (29%) 'meer zelfvertrouwen dan de gemiddelde Nederlander' liet zien in de in test. In 2014 zaten geen van de trajectmedewerkers in deze categorie.

De Rosenberg Selfesteem scale is een onderzoeksinstrument dat op grote schaal gebruikt wordt binnen sociologisch onderzoek om het zelfvertrouwen van individuen te meten. Respondenten worden gevraagd om te beoordelen in hoeverre zij het eens zijn met een tiental uitspraken over zelfwaardering, zelfvertrouwen en zelfbeeld. Op basis van hun antwoorden wordt een score berekend die iemand in een van de volgende drie categorieën plaatst: lager dan gemiddeld zelfvertrouwen (>35), hoger dan gemiddeld zelfvertrouwen (44<) en gemiddeld zelfvertrouwen (36-43).

Figuur 11: Zelfvertrouwen



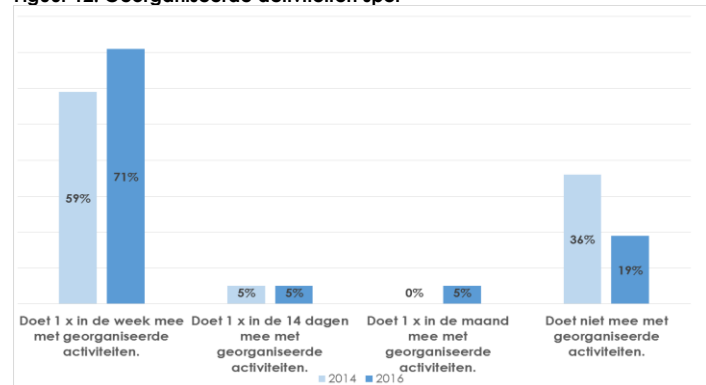
4.5 Deelname aan de maatschappij

Er is bij de mate van deelname aan de maatschappij naar twee componenten gekeken: deelname aan georganiseerde activiteiten en contact met mensen buiten huis en werk. Figuur 12 laat een toename zien van deelname aan georganiseerde activiteiten. Figuur 13 laat een grote (40%) verschuiving zien in de hoeveelheid contact dat trajectmedewerkers buitenshuis hebben.

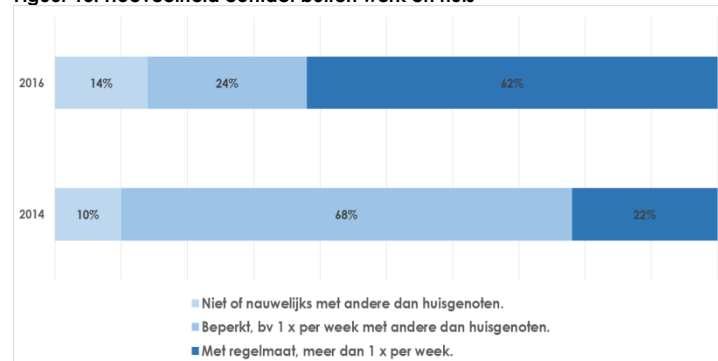
In de begeleiding van hét Bakkerscafé is geen specifieke aandacht voor het individueel toe leiden van trajectmedewerkers naar georganiseerde activiteiten. Wel is er in de begeleiding veel aandacht voor het vergroten van sociale

vaardigheden, waardoor trajectmedewerkers zich beter kunnen handhaven in sociaal verkeer. Bij hét Bakkerscafé ontmoeten trajectmedewerkers andere mensen (collega's en gasten) en nemen in hun taken deel aan georganiseerde buurtactiviteiten en externe opdrachten voor klanten en doen daardoor kennis op van mogelijke activiteiten buitenshuis. Aangenomen wordt dat deze factoren trajectmedewerkers stimuleren tot actievere deelname in de maatschappij. (Er zijn natuurlijk verschillende factoren die hierop van invloed zijn. De verandering kan dan ook niet volledig worden toegeschreven aan het volgen van een ontwikkeltraject bij hét Bakkerscafé).

Figuur 12: Georganiseerde activiteiten spel



Figuur 13: Hoeveelheid contact buiten werk en huis



4.6 Beweging op Participatieladder

Om een beeld te geven van de ontwikkeling van de 6 deelnemers uit de baseline van 2014, die niet alle jaren meededen aan het meetinstrument, is nagegaan of er verschuivingen hebben plaatsgevonden op de participatieladder.

Figuur 14a: verschuiving op de participatieladder 6 van 16

	TREDEAAN VANG TRAJECT	TREDE BIJ INVENTA- RISATIE	TREDE(N) OM- HOOG 	TREDE(N) OM- LAAG 	GELIJKE TRED 
9	1	3	X		
10	2	3	X		
11	3	3			X
12	2	6	X		
13	2	3	X		
14	2	2			X

...Trajectmedewerkers die deelnamen aan de baseline van 37 in 2014 en nog steeds een traject volgen bij hét Bakkerscafé, maar niet alle jaren deelnamen aan het meetinstrument.

Bij vier van de 6 kandidaten heeft er een verschuiving omhoog plaatsgevonden van minimaal 1 trede omhoog op de participatieladder. Tijdens hun traject bij hét Bakkerscafé. Deze verschuivingen hebben te maken met het verkrijgen van betaald werk, vrijwilligerswerk, beginnen van opleiding en toename van arbeidsparticipatie binnen begeleidt werken en/of toename van sociale contacten buitenshuis. Bij 2 personen heeft er geen verschuiving plaatsgevonden op de participatieladder, zij hebben een stabiele werkplek en ontwikkelen zich binnen de trede (zie figuur 6, individuele doelen).

4.7 Telefonische interviews en inventariseren gegevens oud-trajectmedewerkers

Om een beeld te krijgen van de 9 trajectmedewerkers uit de baseline uit 2014 die zijn uitgestroomd is met behulp van bekende gegevens (door recent contact of actuele uitstroom gegevens) hun verschuiving op de participatieladder weergegeven. 'Trede bij uitstroom' geeft weer op welke trede de persoon zich bevond op het moment van uitstromen (in eindfase van het traject bij hét Bakkerscafé) en 'trede bij inventarisatie' geeft weer op welke trede de persoon zich bevond op het moment van inventarisatie van de actuele gegevens. Voor 1 persoon was dit niet mogelijk wegens ontbreken van actuele gegevens. Voor 8 personen zijn de gegevens weergegeven in figuur 14b.

Figuur 14b: verschuiving op participatieladder 8 van 14

	TREDE BIJ UITSTROOM TRAJECT	TREDE BIJ INVENTA- RISATIE	TREDE(N) OM- HOOG 	TREDE(N) OM- LAAG 	GELIJKE TRED 
1	3	5	X		
2	3	2		X	
3	4	5	X		
4	2	3	X		
5	3	2		X	
6	2	2			X
7	3	3			X
8	2	2			X

...Trajectmedewerkers die deelnamen aan de baseline van 37 in 2014 én aan de nabelronde in 2016

...Trajectmedewerkers die deelnamen aan de baseline van 37 in 2014, zijn doorgestroomd en niet deelnamen aan de nabelronde.

Bij 37,5% van de kandidaten heeft er een verschuiving omhoog plaatsgevonden van minimaal 1 trede omhoog op de participatieladder na hun afgesloten traject bij hét Bakkerscafé. Deze verschuivingen hebben te maken met het verkrijgen van betaald werk, vrijwilligerswerk, beginnen van opleiding en toename van arbeidsparticipatie binnen begeleidt werken en/of toename van sociale contacten buitenshuis. Bij 37,5% heeft er geen verschuiving plaatsgevonden op de participatieladder, deze groep (voornamelijk categorie A, arbeidsmatige dagbesteding) heeft een stabiele werkplek en ontwikkelt zich binnen de trede (zie figuur 6, individuele doelen). Bij 25% is er een stap omlaag gemaakt op de participatieladder, dit heeft te maken met verhuizing (geen/andere hulp) en toename van psychiatrische problematiek.

In 2016 zijn er telefonisch interviews afgenomen met 17 oud trajectmedewerkers. Middels een gestandaardiseerde vragenlijst is er nagegaan wat de huidige daginvulling is, hoe men terugkijkt op de tijd bij hét Bakkerscafé en of ze hét Bakkerscafé zouden aanraden bij iemand anders. Bij alle geïnterviewden is nagegaan of er verschuivingen hebben plaatsgevonden op de participatieladder.

Vijf van de 9 deelnemers uit de baseline van 2014, die zijn doorgestroomd, deden tevens mee aan deze 'nabelronde' (waarvan de gegevens zijn getoond in figuur 14b).

Uit de nabelronde in 2016 is gebleken dat oud trajectmedewerkers

- Positief terugkijken op hun traject bij hét Bakkerscafé
- Uitstromen wegens deelname aan opleiding, vinden van (deels) betaald werk, doorstromen naar een andere dagbesteding plek en uitval wegens (tijdelijke) toename problematiek.
- Met name vakvaardigheden en sociale vaardigheden noemen bij wat ze hebben geleerd
- De begeleiding als positief hebben ervaren, onder meer vanwege de duidelijkheid, geduld, stimuleren van zelfredzaamheid en interesse
- Tips ter verbetering vooral geven met betrekking tot vergroten werkruimte en creëren van rustiger gespreksruimte.
- Het volgen van een traject bij hét Bakkerscafé zouden aanraden bij een ander

Impact?

Hét Bakkerscafé claimt niet zondermeer de volledige attributie ten aanzien van verschuiving op de participatieladder door kandidaten die

deelnamen aan een ontwikkeltraject. Echter de gegevens over verschuiving op de participatieladder, gecombineerd met gegevens over behaalde individuele doelen, positieve beoordeling van de trajecten en constatering van ontwikkeling op diverse levensgebieden maken het aannemelijk dat hét Bakkerscafé een positief effect heeft op vergroten van maatschappelijke participatie van trajectmedewerkers en dus impact creëert!

5. Effecten op buurtbewoners

In 2016 heeft er een klanttevredenheidsonderzoek plaatsgevonden onder de horeca- en winkelklanten van Bakkerscafé Brood op de plank. Naast demografische gegevens is er gevraagd waarom men kiest voor hét Bakkerscafé. In totaal hebben 101 klanten en gasten een enquête ingevuld. Deelnemers zijn door eigen medewerkers benaderd tijdens hun bezoek aan Bakkerscafé Brood op de plank (lunchroom en/of bakkerswinkel).⁷

Uit deze gegevens blijkt dat een ruime meerderheid van de gasten (65%) vrouw is en de leeftijden redelijk gespreid zijn met een kleine meerderheid tussen de 30 en 50 jaar. Bijna 75% van de winkelklanten komt uit de wijk (Bottendaal) en deze komen ook wekelijks bij hét Bakkerscafé. De gasten in de lunchroom zijn meer verspreid over Nijmegen en hebben een lagere bezoekersfrequentie. Op alle onderdelen waarop gevraagd wordt (inrichting, sfeer, kwaliteit, assortiment en gastvrijheid) wordt gescoord tussen de 7.5 en 8.6, waarbij de gastvrijheid het hoogste scoort.

Het impactonderzoek uit 2014 concludeert dat hét Bakkerscafé zowel de verbondenheid met de wijk als de onderlinge verbondenheid bevordert. Het klanttevredenheidsonderzoek sluit hierbij aan, de hoge frequentie van terugkomst en de gegeven toelichtingen duiden op een ontmoetingsplek voor mensen in de buurt.

"De ontmoetingsplek van de wijk met een super sfeer"

Als reden voor bezoek aan hét Bakkerscafé wordt het biologische brood genoemd, de gastvrijheid en het concept. Dit concept komt terug in verschillende bewoordingen, de formule en het sociale aspect wordt door de geënquêteerden benoemd als een uniek aspect van hét Bakkerscafé. Vijftien procent van de geënquêteerden geeft aan dat voorgaande specifiek de reden is voor het bezoek aan hét Bakkerscafé.

⁷ Het is belangrijk om bij de resultaten rekening te houden met een mogelijke 'positivity bias': mensen die de tijd nemen voor een dergelijke vrijwillige vragenlijst dragen hét Bakkerscafé waarschijnlijk een warm hart toe.

"een mensvriendelijk bedrijf waar kwaliteit wordt verkocht."

"sfeervol, gezellig, ongedwongen en goede maatschappelijke bijdrage."

6. Effecten op opdrachtgevers

Methode

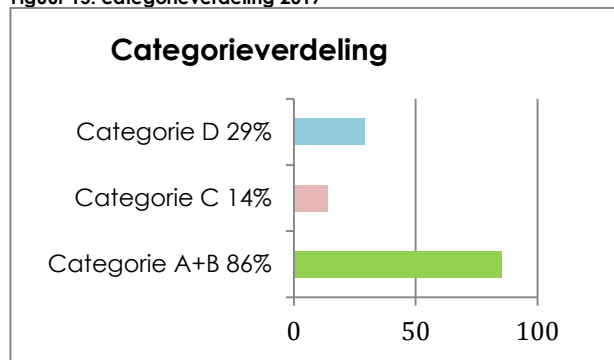
Hét Bakkerscafé heeft haar opdrachtgevers (najaar 2017) gevraagd om een questionnaire in te vullen over de geboden diensten en service. De opdrachtgevers die meededen aan het onderzoek zijn: Pro Persona, RIBW, IVA wonen, Reclassering, Pluyn, een wettelijk vertegenwoordiger in PGB traject en het werkbedrijf van de gemeente Nijmegen.

Voor het onderzoek onder zorgopdrachtgevers zijn 9 verschillende partijen benaderd. Dit waren personen werkzaam bij zorginstellingen en/of gemeentelijk werkbedrijf en 2 ouders in hun rol als voogd/bewindvoerder van kandidaten in een PGB traject.

Uiteindelijk hebben 7 partijen voor de gevraagde deadline de vragen uit het onderzoek beantwoord. 4 van de partijen waren dezelfde als die in 2014 zijn bevraagd, waarvan 2 ook dezelfde personen als destijds. 3 partijen waren andere dan in 2014.

Alle 7 partijen hebben in het afgelopen jaar samengewerkt met Stichting Bakkerscafé in het kader van begeleiding voor hun kandidaten en in totaal betrof dit ruim 70 kandidaten.

Figuur 15: categorieverdeling 2017



86 % van de bevroagde opdrachtgevers geeft opdracht tot begeleiding voor ontwikkeltraject A en B.

14 % van de bevroagde opdrachtgevers geeft opdracht tot begeleiding voor ontwikkeltraject C

29 % van de bevroagde opdrachtgevers geeft opdracht tot begeleiding voor ontwikkeltraject D (meerdere opdrachtgevers geven opdracht tot meerdere traject categorieën).

Dit is een representatieve verdeling van de spreiding van geboden trajecten binnen stichting Bakkerscafé.

Alle partijen zijn per mail benaderd, waarin is uitgelegd dat stichting Bakkerscafé een impactonderzoek doet naar haar maatschappelijke

resultaten en dat een onderdeel daarvan de tevredenheid in samenwerking van de zorgopdrachtgevers is.

Alle respondenten hebben de gestandaardiseerde vragenlijst schriftelijk beantwoord en per mail teruggestuurd.

De antwoorden zijn uitgewerkt en samengevat, tevens is een vergelijking gemaakt met de gegeven antwoorden uit 2014.

Conclusies

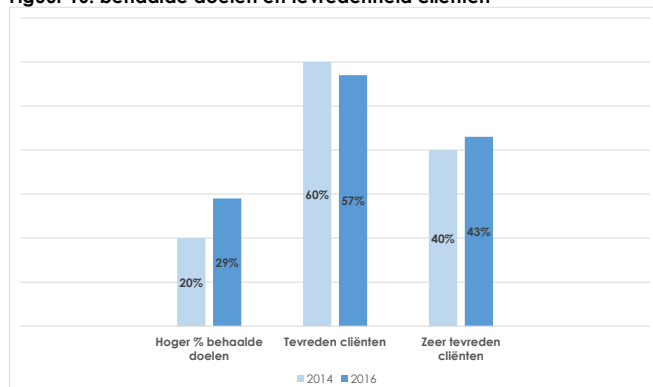
Tevreden kandidaten, Uniek aanbod, Transparant en Efficiënt

Ondanks de veranderde context die het werk van hét Bakkerscafé moeilijker heeft gemaakt (aanpassing aan transitie in de zorg) is de waardering vanuit de zorgaanbieders gelijk gebleven of zelfs gegroeid.

Hierin komen duidelijk de resultaten terug van het constante streven van hét Bakkerscafé naar kwaliteit en verbetering van processen.

Zorgopdrachtgevers geven, net als in 2014, ruim een 8 aan de kwaliteit van de begeleiding van kandidaten binnen ontwikkeltrajecten. Bijna 30 % geeft aan dat het aantal behaalde trajectdoelen hoger is dan bij andere aanbieders. Ten opzichte van 2014 is dit percentage bijna 10% gestegen.

Figuur 16: behaalde doelen en tevredenheid cliënten



Alle opdrachtgevers geven aan dat hun cliënten tevreden (57%) tot zeer (43%) tevreden zijn over het geboden ontwikkeltraject bij hét Bakkerscafé, net als in 2014.

Waar in 2014 nog 20% van de aanbieders hier neutraal in stond, wordt het aanbod van hét Bakkerscafé in 2017 door alle opdrachtgevers gezien als uniek tot zeer uniek. 57 % van de aanbieders vindt hét Bakkerscafé daarbij (zeer) uniek in de aansluiting bij de hernieuwde overheidseisen na de transitie in de zorg, 43% staat hier neutraal tegenover.

Redenen die hiervoor genoemd worden zijn:

Kwaliteit en diversiteit	Aansluiten op veranderde context
In de kracht zetten v.d. kandidaat en versterken van het zelfbeeld	Goed op de hoogte van ontwikkelingen in de zorg en hierbinnen zelfstandig kunnen laven
Instappen op alle niveaus wordt mogelijk gemaakt voor kandidaten	Aanbod sluit aan bij participatie en meedoen in de samenleving
Mensen hebben de mogelijkheid om naar vermogen mee te doen	
Het aanbod ondersteunt kandidaten richting regulier onderwijs en arbeid	
Combinatie van zorgdoelgroepen	
Mogelijkheid tot een ontwikkeltraject binnen een bedrijfsmatig professionele omgeving	
Professionaliteit van begeleiding	
Creëren van een veilige omgeving	

Wat betreft transparantie schrijven zorgopdrachtgevers hét Bakkerscafé, net als in 2014, hoog aan en geven unaniem aan dat het zeer duidelijk is bij wie zij terecht kunnen bij hét Bakkerscafé en dat zij snel en volledig antwoord krijgen op hun vragen. De zorgadministratie wordt door 86% als compleet tot zeer compleet aangeduid en tevens vindt 86% dat de kwaliteit van rapportage en zorgadministratie ruim voldoet aan de door overheid gesteld eisen hieraan. Hierin is hét Bakkerscafé duidelijk verbeterd t.o.v. van 2014, toen bedroeg dit percentage 60 %. De verdere ontwikkeling en professionaliseren van interne zorgrouting is hierin duidelijk zichtbaar.

Ook de snelheid in het afstemmen van regelzaken, t.o.v. andere zorgaanbieders is gestegen ten opzichte van 2014. 86% van de respondenten geeft aan de snelheid hoog te vinden.

Wat betreft snelheid in afstemmen van zorginhoudelijke zaken vindt bijna 60% dat dit sneller gaat met hét Bakkerscafé dan met andere aanbieders, 30% van de opdrachtgevers vindt dit gelijk en ongeveer 10% kan geen vergelijking maken. Ten opzichte van 2014 is dit percentage gedaald. Dit is onder meer te verklaren doordat in

2016 een opdrachtgever aangaf dat dit voor hen niet van toepassing is (andere verdeling). Daarbij is de aanname dat de afstemming in nieuwe regelgeving wegens transities in de zorg hier van invloed op is geweest. Voor de interne processen van hét Bakkerscafé is dit een belangrijk signaal. Accuratesse en inhoudelijk sterke verantwoording heeft prioriteit in het ons eigen maken en volgen van veranderende regelgeving in de zorg. Echter snelheid in handelen is voor hét Bakkerscafé onderdeel van de kwaliteit, dus het verbeteren hiervan behoeft aandacht.

Uit overige opmerkingen blijkt dat zorgopdrachtgevers het contact met werknemers van hét Bakkerscafé als zeer prettig ervaren. Deskundigheid, maatwerk en betrokkenheid worden als sterke punten genoemd.

Quotes:

"Onze zoon heeft op verschillende plaatsen arbeidsmatige dagbesteding gehad. SB heeft zich t.o.v. de andere zorgaanbieders positief onderscheiden."

"De samenwerking kenmerkt zich door een deskundige, betrokken en service verlenende instelling van het personeel. Maar ook een reële beoordeling wat de individuele mogelijkheden van de cliënt zijn. Hierdoor krijgt de cliënt en de zorgvragende organisatie een helder beeld van de verwachte mogelijkheden..."

7. Effecten voor de overheid

Door een vergelijking te maken van de zorgkosten (met name personeelskosten begeleiders en zorgadministratie) en tegemoetkomingen zorgkosten over de jaren 2014 - 2015 - 2016 kan het volgende worden geconcludeerd:

De tegemoetkomingen voor de kosten van zorg zijn sterk gedaald van 2014 tot 2016 (gemiddeld 15% voor hét Bakkerscafé).

De kosten van de zorg zijn gestegen. Deze stijging van kosten heeft met name te maken met de sterke toename van regelgeving. Voorbeelden hiervan zijn het doorlopen van diverse aanbestedingstrajecten om de eerder aangeboden begeleiding te mogen blijven aanbieden, versnipperdheid in 'loketten' en gevraagde inhoudelijke en financiële verantwoording en aanbod van kortere periodes van zorgovereenkomsten, waardoor zorgtoewijzingen frequenter moeten worden aangevraagd.

Hét Bakkerscafé en haar zorgopdrachtgevers zijn overtuigd van de kwaliteit en het succes van de geboden begeleiding binnen de ontwikkeltrajecten. De manier waarop deze begeleiding wordt geboden wil men daarom handhaven en zelfs verder uitrollen.

Het verschil tussen tegemoetkomingen in de zorgkosten en de daadwerkelijke kosten financiert hét Bakkerscafé uit eigen bedrijfsmatige opbrengsten.

Hiermee kan hét Bakkerscafé continuïteit en kwaliteit blijven bieden. Dit toont de kracht en een van de voordelen van sociaal ondernemen aan.

Kort door de bocht:

Graag gedaan overheid, dankzij sociaal ondernemerschap heeft u uw besparingen kunnen realiseren!

Belangrijk is op te merken dat de 'eigen bijdrage' van hét Bakkerscafé momenteel mogelijk een kritisch punt bereikt. Tweeëntwintig procent⁸ van de kosten van begeleidingstrajecten worden bekostigd uit de commerciële opbrengsten van de onderneming⁹.

De afgelopen boekjaren is geconstateerd dat de stichting minder reserves kan opbouwen, doordat er een steeds hoger percentage van de opbrengsten aan de kosten van begeleidingstrajecten is uitgegeven. Uiteindelijk zal dit resulteren in een kwetsbaarder financiële positie van de stichting waarbij noodzakelijke investeringen en opvangen van zwaardere tijden minder gemakkelijk zal kunnen.

Door hierop te anticiperen, te zoeken naar andere financiële middelen kan de stichting dit compenseren. Echter, onderliggend is de boodschap dat de tegemoetkomingen voor de begeleiding waar kandidaten zoveel baat bij hebben en zorgopdrachtgevers zo tevreden over zijn, niet toereikend is en er een gevaar bestaat voor de handhaving hiervan wanneer tegemoetkomingen verder dalen en/of kosten verder stijgen. Een kritische blik vanuit gemeente naar het stroomlijnen van eigen processen en reëel inschalen van tarieven voor zorgtrajecten juicht hét Bakkerscafé dan ook van harte toe.

⁸ Inschatting is dat 10% van deze eigen bijdrage bestaat uit compensatie van tarieven en 12% uit toegenomen kosten voor zorgadministratie

⁹ zie voor uitgebreide informatie over de kengetallen en publicatiecijfers van stichting Bakkerscafé www.bakkescafe.nl/overons

8. Effecten op de sector sociaal ondernemen

Methode

Voor de 2e impactmeting van de maatschappelijke effecten van de manier van ondernemen van hét Bakkerscafé is onderzocht of er en hoe de invloed is van hét Bakkerscafé op de sector sociaal ondernemen in Nederland. Daartoe is geïnterviewd hoeveel en welke soort organisaties een beroep hebben gedaan op hét Bakkerscafé in het kader van advies, kennisdeling en geven van presentaties over de werkwijze van hét Bakkerscafé en de maatschappelijke impact die hiermee wordt bereikt.

Ter illustratie van het soort partijen dat hét Bakkerscafé heeft benaderd en de inhoud van deze contacten zijn een viertal van dergelijke partijen geïnterviewd en gevraagd naar het effect van dit contact met hét Bakkerscafé.

Tevens zijn een drietal overkoepelende organisaties¹⁰ bevraagd die zich bewegen in deze sector en daar een bewezen goed geïnformeerde kijk op hebben. Hen is gevraagd naar hun kijk op het effect van de werkwijze van stichting Bakkerscafé op de sector sociaal ondernemen.

8.1 Effecten op individuele organisaties

Van januari 2016 tot en met september 2017 is hét Bakkerscafé met 59 verschillende partijen in contact geweest om haar sociale missie verder te verspreiden.

Deze contact bestonden uit:

- Geven van 1 op 1 advies aan startende sociale ondernemingen
- Geven van advies aan en kennisdeling met reeds bestaande sociale ondernemingen
- Geven van presentaties over de werkwijze van hét Bakkerscafé en de impactmeting in het bijzonder
- Verlenen van medewerking door kennisdeling aan diverse afstudeeronderzoeken
- Op verzoek meedenken met innovaties voor diverse organisaties

De spreiding van de diversiteit aan organisaties ziet er als volgt uit.

Figuur 17 spreiding organisaties

Aantal	Type	Soort vraag
33	Sociale ondernemingen	Advies/informatie voorziening en voorzien van gedetailleerde info (bv HR)
11	Onderwijsinstellingen /studenten	Onderdeel curriculum invullen/medewerking aan onderzoek
3	Reguliere bedrijven/MKB	Informeren over sociaal ondernemerschap/impact meting
3	Gemeentes	Meedenken met innovatie, informeren over impactmeting
7	Overkoepelende organisaties	Meedenken met innovatie, informeren over impactmeting
2	Overig	Informeren over sociaal ondernemerschap/impact meting

Waarom hét Bakkerscafé

De reden om contact te zoeken met hét Bakkerscafé is voor organisaties de voorbeeldfunctie die stichting Bakkerscafé heeft als sociale onderneming, de kennis die aanwezig is bij de stichting over sociaal ondernemen en meten van maatschappelijke impact en de aanbeveling door andere partijen.

Effect voor hulp vragende organisaties en individuen

Voor de partijen die advies of kennis hebben opgehaald bij hét Bakkerscafé leverde dit het volgende op.

Figuur 18: genoemde effecten voor hulp vragende organisaties en individuen

Kennisoverdracht	Inspiratie	Praktische handvatten
Verduidelijking van sociaal ondernemerschap	Motivatatie en inspiratie	Handvatten voor hoe eigen werkzaamheden aan te pakken
Cruciale informatie voor onderzoek	Positieve afstraling op eigen imago	Gerichter aanpak om eigen doelen te kunnen bereiken

Conclusies

Uit dit eerste explorerende onderzoek naar de impact van hét Bakkerscafé op individuele organisaties is het volgende beeld geschetst: De impact bestaat uit een inspirerend voorbeeld van sociaal ondernemen, met praktische handvatten voor de eigen organisaties en het delen van relevante kennis. Hierdoor worden deze organisaties verder geholpen in het vormgeven danwel verdiepen van hun sociaal ondernemerschap.

Door actief deel te nemen aan gezamenlijke bijeenkomsten (congressen, thema bijeenkomsten, enz.) van en voor sociale ondernemingen en gehoor te geven aan vragen van individuele

¹⁰ Meewerkende organisaties waren Startfoundation, Social EnterpriseNL en het Anton Jurgens Fonds

organisaties aan hét Bakkerscafé zet de stichting zich in om deze impact te realiseren en vergroten.

8.2 Effect op sector

Waarom hét Bakkerscafé

Voor overkoepelende organisaties wordt als reden voor samenwerking met hét Bakkerscafé genoemd:

- De relevante impact die het Bakkerscafé maakt op zelfredzaamheid en arbeidsparticipatie en de onderbouwing hiervan
- De mogelijkheid om met deze samenwerking invloed uit te oefenen op de sociale doelstellingen van doorstroom naar (gedeeltelijk) betaald werk voor bepaalde doelgroepen
- Lidmaatschap van de organisatie

Effect van hét Bakkerscafé

Door de overkoepelende organisaties wordt het positieve effect voor hen genoemd:

- Actieve inzet van Bakkerscafé in hun eigen organisatie
- Voorbeeldfunctie voor de activiteiten en resultaten die de organisatie onderschrijft
- Realisatie van eigen (sociale) doelstellingen

Quote: "Het Bakkerscafé wordt tevens veelvuldig door ons als voorbeeld van sociaal ondernemerschap gehanteerd. Mede ook door de uitstekende impactrapportage die op de website beschikbaar staat en gedeeld wordt"

Sector breed

Zowel de verschillende hulp vragende partijen die hét Bakkerscafé hebben benaderd, als de koepelorganisaties beschrijven het effect van hét Bakkerscafé op de sector sociaal ondernemen als:

Figuur 19: genoemde effecten sector breed

Voorbeeld-functie	Voortrekkers rol	Kennis-deling	Bijdragen aan kwaliteit en verbetering output sociaal ondernemen
Succesvolle sociale ondernemer	Voorbeeld in werken en leren en geven van ondersteuning hierin	Peer 2 peer kennis overdracht	Door de eigen werkwijze versterken van inclusief ondernemen en kwaliteit van dienstverlening
Inspirerend voorbeeld voor andere sociale ondernemingen door de werkwijze en impactmeting		Openstellen van rapportage	
		Altijd bereid tot kennisdeling	

Quote: 'Bakkerscafé laat zien dat het wel kan'

Conclusies

Uit dit eerste explorerende onderzoek naar de impact van hét Bakkerscafé op de sector komt naar voren dat hét Bakkerscafé met verschillende rollen een positieve invloed heeft. Als voorbeeldfunctie, in een voortrekkersrol, door het delen van kennis en door de eigen output levert hét Bakkerscafé een bijdrage aan de kwaliteit en verbetering van de output van de sector als een geheel. Hét Bakkerscafé laat actief zien hoe zij haar sociaal ondernemerschap invult. De resultaten worden publiekelijk helder verantwoord. De dialoog over verbetering en verdieping van het sociaal ondernemerschap klimaat in Nederland wordt actief opgezocht. Hiermee draagt hét Bakkerscafé bij aan het creëren en vergroten van haar impact op de sector sociaal ondernemen in Nederland.

Advies voor hét Bakkerscafé

Om nog meer positieve impact te genereren op de sector sociaal ondernemen is het advies van de overkoepelende organisaties het vervolgen van de lijn die hét Bakkerscafé heeft ingezet:

- Laten zien dat het businessmodel werkt en groeien als bedrijf
- Bieden van (nog meer) betaald werk aan mensen die deels productief kunnen zijn in combinatie met begeleiding
- Vooral door gaan op de goede weg voor de eigen organisatie en ook voor andere sociale ondernemers en de sector breed.

Quote: "Groeien als bedrijf, op naar honderd vestigingen! Uit de knuffelmarge en een serieuze economische factor worden."

Quote: "De samenwerking levert een grote bijdrage aan algemeen nut van de mensen om zelfredzaamheid te vergroten. En direct voor de mensen die betrokken zijn bij hét Bakkerscafé."

9. Conclusies t.a.v. impact

We zouden hier nu nog in vele bewoordingen kunnen uitleggen waaruit de positieve maatschappelijke impact van hét Bakkerscafé precies bestaat. Maar dat heeft u net kunnen lezen. Óf u scrollde juist naar deze plek in het rapport om snel tot de kern te komen. Nu wel... dit is waar het in feite om gaat: Hét Bakkerscafé maakt impact op de volgende gebieden:

Impact op trajectmedewerkers

- Zelfredzaamheid gestegen
- Ruim 80% van de individuele ontwikkeldoelen zijn behaald
- Zelfvertrouwen gestegen
- Maatschappelijke participatie gestegen

Impact op buurtbewoners

- Positieve ontmoetingsplek voor de buurt
- Versterken buurtcohesie

Impact op zorgopdrachtgevers

- Uniek, kwalitatief sterk aanbod
- Draagt bij aan het realiseren van de eisen die aan opdrachtgevers worden gesteld
- Tevreden kandidaten
- Hoog % behaalde doelen cliënten
- Transparante partner in zorg
- Bijdrage aan gedegen en efficiënte verantwoording en administratie

Impact op de overheid

- Realiseren van gewenste zorg voor burgers
- Realiseren van doorgevoerde bezuinigingen
- Besparing op zorgkosten

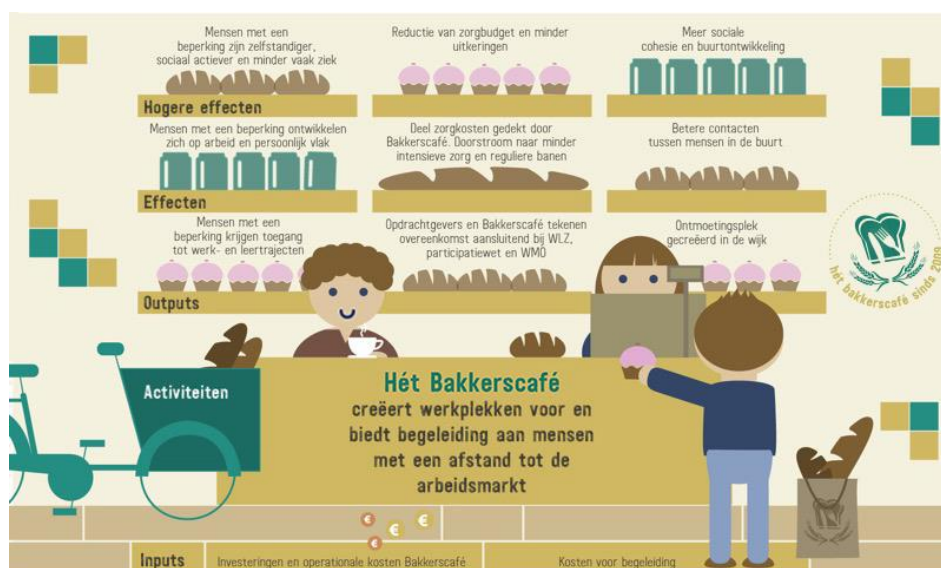
Impact op de sector

- Inspirerend voorbeeld voor andere sociale ondernemingen
- Vergroten van kennis voor de sector door kennis te delen
- Bijdragen aan kwalitatieve verbetering van de output en vormgeving van de sector sociaal ondernemen

Dit bereiken wij

Figuur 20:

infographic impact van hét Bakkerscafé



En door dit te laten zien en te vertellen hoe we dit doen hebben we impact op de sector sociaal ondernemen.

Of zoals een van de overkoepelende organisaties het zei:

‘Bakkerscafé laat zien dat het wel kan’

Gedurende dit impactonderzoek ontving hét Bakkerscafé een aantal waardevolle adviezen:

Adviezen aan hét Bakkerscafé

- Laten zien dat het businessmodel werkt en groeien als bedrijf
- Bieden van (nog meer) betaald werk aan mensen die deels productief kunnen zijn in combinatie met begeleiding
- Vooral door gaan op de goede weg voor de eigen organisatie en ook voor andere sociale ondernemers en de sector breed.

Met de realisatie van de tweede vestiging in 2017, 'Bakkerscafé dé Bakkerij' en deze impactmeting 'the sequel' nemen we deze adviezen al een heel eind ter harte!

We hebben daarmee laten zien dat het businessmodel werkt en laten ons bedrijf groeien; daarmee creëren we voor nog meer mensen die kwetsbaarder zijn in de samenleving een veilige plek om zich te ontwikkelen én laten we met deze rapportage zien dat het werkt en verspreiden we ons verhaal.

Aandachtspunten die uit het onderzoek naar voren komen zijn:

- Aandacht voor op peil houden van snelheid in inhoudelijke afstemming
- Scherpe monitoring verhouding kosten zorg en daadwerkelijke tegemoetkomingen vanuit overheid